



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
ESTRATÉGICA CON MENCIÓN EN GERENCIA DE
RECURSOS HUMANOS**

TESIS

**TENSIÓN Y OCUPACIÓN PROFESIONAL DE LOS
ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD
JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI EN LA SEDE MARISCAL
NIETO - 2018**

PRESENTADO POR

BR. DANIEL ALBERTO GARCIA RODRIGUEZ

ASESOR

DR. TEÓFILO LAURACIO TICONA

**PARA OPTAR GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA
CON MENCIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

MOQUEGUA – PERÚ

2019

INDICE DE CONTENIDO

PAGINA DE JURADO	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS	III
INDICE DE CONTENIDO.....	IV
INDICE DE TABLAS	VI
INDICE DE FIGURAS.....	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCION	X
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Definición del problema.....	4
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación.....	6
1.5. Variables.....	8
1.6. Hipótesis de la investigación	9
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes de la investigación	10
2.2. Bases Teóricas	13
2.3. Marco Conceptual	25
CAPITULO III: MÉTODO.....	28
3.1. Tipo de Investigación:	28
3.2. Diseño de investigación	28
3.3. Población y muestra.....	29
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.5. Técnicas de procesamientos y análisis de datos.....	36
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS... 37	37
4.1. Presentación de resultados por variables.	37
4.2. Contrastación de hipótesis	48
4.3. Discusión de resultados.....	57
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
5.1. Conclusiones.....	60

5.2. Recomendaciones.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	65
ANEXOS	72

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>las variables</i>	8
Tabla 2 <i>Estadísticas de fiabilidad de la variable tensión laboral</i>	33
Tabla 3 <i>Estadísticas de fiabilidad de las variables ocupación profesional</i>	35
Tabla 4 <i>Nivel de Tensión Laboral</i>	41
Tabla 5 <i>Nivel de Rendimiento Emocional</i>	42
Tabla 6 <i>Nivel de Despersonalización</i>	43
Tabla 7 <i>Nivel de Realización Propia</i>	44
Tabla 8 <i>Nivel de Ocupación Profesional</i>	45
Tabla 9 <i>Nivel de desempeño de la Función</i>	46
Tabla 10 <i>Nivel de Características Propias</i>	47
Tabla 11 <i>Correlaciones entre las variables relacionales: Tensión Laboral y Ocupación Profesional</i>	49
Tabla 12 <i>Escala de interpretación del Coeficiente de Correlación</i>	49
Tabla 13 <i>Correlaciones entre la dimensión Rendimiento Emocional y la variable Ocupación Profesional</i>	51
Tabla 14 <i>Correlaciones entre la dimensión despersonalización y la variable Ocupación profesional</i>	53
Tabla 15 <i>Correlaciones entre la dimensión Realización Propia y la variable Ocupación Profesional</i>	55

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Edad de los Asistentes Administrativos.....	37
<i>Figura 2.</i> Sexo de los Asistentes Administrativos	38
<i>Figura 3.</i> Modalidad de contrato de los Asistentes Administrativos.....	39
<i>Figura 4.</i> Antigüedad en el trabajo de los Asistentes Administrativos	40

RESUMEN

El actual trabajo de investigación (Tesis) tiene la principal necesidad de poder establecer la relación de la tensión laboral y la ocupación profesional de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la Sede Mariscal Nieto.

Por lo cual se demostrará que el tipo de investigación es correlacional con un diseño no-experimental, habiendo resultado un muestreo de 119 asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Mariscal Nieto (Oficinas Campus la Villa, Campus San Antonio, Calle Arequipa, Av. Ejército). Para cada una de las variables se aplicó un cuestionario señalados de la siguiente manera: Cuestionario de tensión laboral (22 preguntas) y el cuestionario de Ocupación Profesional (22 preguntas), para ambos se ha manejado la escala de Likert con 5 alternativas para cada respuesta.

El análisis y la interpretación de la información procesada se efectuaron mediante la forma de lógica deductiva, con el uso de figuras y tablas.

Palabras claves: Tensión laboral, Ocupación profesional, Rendimiento emocional, despersonalización, Realización propia, Desempeño de la función, Características propias

ABSTRACT

The present investigation has the main need to be able to establish the relationship of the work tension and the professional occupation of the administrative assistants of the José Carlos Mariátegui University at the Sede Mariscal Nieto.

Therefore, it will be demonstrated that the type of research is correlated with a non-experimental design, resulting in a sample of 119 administrative assistants from the José Carlos Mariátegui University of the Mariscal Nieto campus (Campus La Villa Campus, San Antonio Campus, Arequipa Street, and Av. Ejercito). For each of the variables, a questionnaire was applied as follows: Job Tension Questionnaire (22 questions) and the Professional Occupation Questionnaire (22 questions). For both instruments, a Likert scale with 5 alternatives was used to answer.

The interpretation and analysis of the processed data were carried out through the logical deductive form, with the use of figures and frequency tables.

Keywords: Labor stress, Professional occupation, Emotional performance, depersonalization, Self-realization, Performance of the function, Own characteristics

INTRODUCCIÓN

La presente Tesis constata de cinco capítulos. En el Capítulo I: El problema de la investigación, se describe de manera global, la definición del problema en la que se detalla la interrogante general y las específicas, el objetivo, la justificación y limitaciones de la investigación, así se plantea las variables y se formula la hipótesis general y las específicas.

En el Capítulo II: Marco Teórico se envuelve antecedentes de la materia de estudio, las bases teóricas que sostienen la presente Tesis y se describe el marco conceptual.

En el Capítulo III: Método, se describe el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de los datos, y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el Capítulo IV: se realiza la presentación de resultados por variable, se contrasta la hipótesis y se describe la discusión de los resultados

Capítulo V: En el último capítulo se describen las conclusiones y recomendaciones del investigador y finalmente se presentan referencias bibliográficas y anexos respectivos de la presente investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática.

En estos días actualmente se puede apreciar distintos elementos en el cual el cuerpo humano tiende a desarrollar de una manera aguda la tensión, así mismo poder apreciar que absolutamente todos los seres humanos se relacionan diariamente con conseguir una seguridad ocupacional con el único objetivo de posicionarse profesionalmente.

El INEI (2018) en su Informe Técnico N° 03 de agosto “Comportamiento de los indicadores de mercado laboral a Nivel Nacional “indica que:

Existe en la actualidad en el Perú comprobada estadísticamente altos índices de desocupación profesional, trayendo como consecuencias problemas económicos, familiares y sociales, a su vez todos esos elementos mencionados generan el problema de la tensión profesional. Al verificarse este problema en la persona tiende a generar secuelas que veras afectados su desempeño profesional en sus actividades laborales.

La Universidad José Carlos Mariátegui (UJCM) como la mayoría de Instituciones de Educación Superior Universitaria no se encuentra extraña a este problema de la tensión profesional, es por ello que se pretende encontrar mediante esta investigación si existe algún tipo de problemática en el departamento de Moquegua, provincia Mariscal Nieto; respecto a la relación entre la tensión laboral y la ocupación profesional de los asistentes administrativos en la Universidad José Carlos Mariátegui. De esta manera podremos garantizar un planteamiento de métodos que ayuden a disminuir la tensión de igual manera aumentar la productividad laboral de los asistentes administrativos de la institución que se hace la investigación.

Marbán, J (2009); en su página web indica que el estrés afecta al rendimiento laboral, Afirmando así que:

En la República Federal de México la tensión profesional a si mismo la ansiedad, son indicadores que se han plasmado como problemas psicológicos en los trabajadores de las instituciones del estado y privados, implicando directamente de manera significativa a la relación de la productividad y el rendimiento profesional a lo que indica que, un 48% de asistentes administrativos americanos y europeos indican que la tensión laboral perturba a la salud mental , la tensión laboral y enfermedades psicológicas tienen a tener un gasto hasta por de mas de los 200 millones de dólares por año.

Perales, A., Chue, H., Padilla, A. & Barahona, L. (2011) aseveran en su revista que la tensión laboral y la depresión en la Capital Lima, Perú. Que:

Un porcentaje de magistrados en Lima muestran agudos niveles de tensión laboral, indica que, de 4 entrevistados, al menos 2 personas reaccionan de manera positiva a la tensión laboral, es en cuanto la revista indica que debe generarse programas de intervención para un mejor manejo del estrés laboral.

Así mismo Perales, A., Chue, H., Padilla, A. & Barahona, L. (2011); aseguran que:

Las empresas e instituciones sean de régimen público o privado en el Perú, están estructuradas de manera rígida en la cual dificulta que el personal pueda desarrollar capacidades y no aplicar la creatividad y así mismo poder aportar nuevas técnicas de trabajo a la institución, es por lo que existe una frustración en la cual aumenta los niveles de tensión profesional en el colaborador.

Es por ello que la presente investigación desarrollará e indagará a los actores principales los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui como es que se presenta la tensión profesional en su relación con la ocupación profesional mediante aspectos emocionales como son el mal humor, baja concentración en las actividades diarias, inseguridad en lo que desarrolla diariamente, baja autoestima. Así mismo si desarrollan aspectos físicos como problemas estomacales, tensión muscular. Lo que se quiere corroborar es si los administrativos acarrean a su vida diaria estos síntomas

que provocan directamente la tensión profesional en su relación con la ocupación profesional.

1.2. Definición del problema

1.2.1. General

¿Cuál es la relación que existe entre la tensión laboral y la ocupación profesional de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la sede Mariscal Nieto, 2018?

1.2.2. Específicos

PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre rendimiento emocional y ocupación profesional de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la sede Mariscal Nieto, 2018?

PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre despersonalización y ocupación profesional de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la sede Mariscal Nieto, 2018?

PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre realización propia y ocupación profesional de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la sede Mariscal Nieto, 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. General

Comprobar el nivel de relación que existe entre tensión laboral y ocupación profesional de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la sede Mariscal Nieto, 2018.

1.3.2. Específicos

OE1. Determinar el nivel de relación que existe entre rendimiento emocional y ocupación profesional de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la sede Mariscal Nieto, 2018.

OE2. Determinar el nivel de relación que existe entre despersonalización y ocupación profesional de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la sede Mariscal Nieto, 2018.

OE3. Determinar el nivel de relación que existe entre realización propia y ocupación profesional de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la sede Mariscal Nieto, 2018.

1.4. Justificación y limitaciones de la investigación.

Justificación Teórica

El origen teórico de la presente Tesis tiende hacer significativa por lo que causa especulación y un cuestionamiento sobre las posibles soluciones a las que se espera llegar, de una manera la investigación ayudará como referente y aportación que acrecentará el juicio sobre el tema de investigación la tensión laboral coherente con la ocupación profesional de los asistentes administrativos de la UJCM Sede Mariscal Nieto.

Justificación Metodológica

La metodología de la presente investigación argumenta la situación progresiva del proceso educativo a través de un conjunto de normas que permiten establecer la incidencia de la tensión y la ocupación profesional de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la Sede Mariscal Nieto, a su vez tener un resultado estático para así hacer la correcta verificación de la hipótesis, llegando como punto final con la comprobación de la operacionalización de variables en base a los instrumentos de levantamiento de información y el procesamiento de los resultados por parte del investigador.

Justificación Práctica

Es muy importante contrastar la información actualizada adquirida de la investigación a realizar por lo mismo que cooperara a las autoridades de la Universidad José Carlos Mariátegui a que puedan tomar la iniciativa y un punto de partida para subsanar las dificultades que se puedan comprobar en la investigación a realizarse.

Limitaciones de la investigación

Las limitaciones han repercutido en los aspectos económico y temporal; en el aspecto económico la inversión es ha sido costeadada de manera personal; en el aspecto del tiempo utilizado para la ejecución de la presente investigación, ha sido una limitante los motivos laborales y familiares, los mismo que han sido pequeñas limitaciones en la investigación, los mismo que con dedicación sea ha podido sobre llevar.

1.5. Variables

Variable 1: Tensión Laboral

Variable 2: Ocupación Profesional

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1: Tensión Laboral	La tensión Laboral es la respuesta del cuerpo a las demandas físicas y mentales; en el lugar de trabajo cuando no podemos cumplir con las exigencias de nuestras responsabilidades. (Wheeler, S.F.)	Es el estado vivencial displacentero sostenido en el tiempo, que surgen en un individuo como consecuencia de las relaciones en el ambiente laboral que resultan amenazantes para él sujeto. (Fonseca Y., S.F.)	Rendimiento emocional Despersonalización Realización propia	1. Desgaste 2. Fatiga 1. Frialdad emocional 1. Clima laboral 2. Capacidad bajo Presión	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
VARIABLE 2: Ocupación Profesional	Ocupación Profesional es aquella actividad con sentido en la que la persona participa cotidianamente de manera profesional. (Comité de Ciencias de la Ocupación, S.f.)	Es la actividad que desempeña una persona dentro de un ambiente laboral de acuerdo a la profesión que ejerce en la institución donde labora. (Comité de Ciencias de la Ocupación, S.f.)	Desempeño de la función Características propias	1. Producción 2. Calidad 3. Conocimiento del trabajo 4. Cooperación 1. Comprensión de situaciones 2. Creatividad 3. Capacidad de realización	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Fuente: Elaboración propia

1.6. Hipótesis de la investigación

1.6.1. General

Existe relación directa y significativa entre tensión laboral y ocupación profesional de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la sede Mariscal Nieto, 2018.

1.6.2. Especificas

HE1. Existe relación directa y significativa entre rendimiento emocional y ocupación profesional de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la sede Mariscal Nieto, 2018.

HE2. Existe relación directa y significativa entre despersonalización y ocupación profesional de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la sede Mariscal Nieto, 2018.

HE3. Existe relación directa y significativa entre realización propia y ocupación profesional de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la sede Mariscal Nieto, 2018.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacionales:

González M., (2014) Como antecedentes internacionales contamos con la investigación denominada “Estrés y desempeño laboral”, la cual tuvo el lugar de investigación la Universidad Rafael Landívar. Esta tesis tiene como objetivo principal:

Implantar una correlación que posee el estrés con la ocupación profesional de los socios de una empresa determinada, recolectando los resultados de la tesis elaborada indica que los conjuntos de colaboradores muestran indicios agudos de tensión, que la tensión frecuente y profesional forma en empresas problemas, que pueden ocasionar una desvalorización de producción en el personal y es por ello que se generan inconvenientes, por lo que cuando en la empresa

ocurre una mala práctica de la ocupación profesional genera una tensión nociva, de tal modo permite identificar que una tensión bien tratada da un mayor índice de productividad en la empresa, por lo que la empresa ofrece un mayor cuidado con sus trabajadores y subsanar errores de trabajo y minimizar la tensión.

Coello V., (2013-2014); como antecedentes internacionales contamos con la investigación denominada “Circunstancias profesionales que perturban la ocupación profesional de los asesores, Esta tesis tiene como objetivo principal poder identificar los elementos que pueden ocasionar la baja productividad de los orientadores encargados de la empresa recolectando las siguientes conclusiones de la investigación realizada las cuales constan en identificar:

Las situaciones de manera externa que son muy agradables para con los mismos colaboradores, alcanzan un abismal nivel respecto al nivel de complacencia por lo que incurre de una manera directa y significativa la baja ocupación del conjunto de orientadores, y como conclusión final constan y se identifican altos niveles de complacencia en circunstancias como sueldos, valorización de su desempeño, y comunicaciones interpersonales

Nacionales:

Sánchez J., (2013); como antecedentes nacionales contamos con la tesis denominada “Desempeño Laboral de los profesores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2013”, la cual fue ejecutada en la ciudad de Huacho, para la cual el principal objetivo es:

Valorar la ocupación profesional sobre los profesores de la universidad mencionada en el título de la tesis, contrastando con los resultados se muestra que los profesores se manifiestan tener un compromiso de su desenvolvimiento en su ocupación y a su vez cumplir con responsabilidad sus actividades respecto a su empleo.

Calsina Y., (2011); como antecedentes nacionales contamos con la tesis denominada “Nivel de estrés de los colaboradores sanitarios del Hospital III Salcedo Puno, 2011” la cual fue desarrollada en el departamento de Tacna en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, es conveniente mencionar que la tesis mencionada estableció los niveles de estrés registrados en los trabajadores del hospital; en el cual se determinaron: “los niveles de estrés y a su vez se recabo información notable para así poder fortificar la administración”; en conclusión se diagnosticaron niveles de estrés ligeros y módicos.

Castro P., (2008); como antecedentes nacionales contamos con la tesis denominada “El Estrés Educativo en los Docentes de Colegio Público” dicha investigación fue narrar los elementos que pueden desatar los niveles de estrés

en el ámbito ocupacional de los profesores de instituciones educativas del Estado. el objetivo es determinar: “uno de los principales elementos es la intranquilidad que puede mostrar los docentes hacia los directores los cuales producen graves dificultades de energía mental y de manera física”.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Tensión laboral

Posada E., (2011); indica que el Dr. Hans Selye especialista en la rama de la medicina psicológica, y fundador sobre las exploraciones sobre la tensión en su teoría indica sufrir de tensión indica estar enfermo, por lo que al ver a todos sus pacientes que el experimentaba vio padecer algo propio por lo que las señales más frecuentes como son el agotamiento, merma del sistema digestivo en el apetito, pérdidas drásticas de peso y masa muscular, etc.

Vindel A., (2002); cita al Dr. Antonio Cano Vindel quien en su apreciación científica indica que la tensión es asociada a un factor de las siguientes orientaciones:

- Incitación: La tensión es idónea para incitar la fuerza o contestación por medio de la mente y cuerpo.
- Reacción o respuesta: La tensión se logra demostrar en cambios de conducta, cambios funcionales y otras reacciones exaltados en la persona.

- Interacción: La tensión se relaciona entre las características convenientes de cada incitación externa y los argumentos utilizables del sujeto para dar respuesta a la incitación.

Sintomatologías de la tensión

Sanchez F., (2011) asegura que la tensión perturba en gran parte los órganos y funciones del cuerpo humano de manera general. Las señales más frecuentes que se presentan son:

- Depresión o angustia
- Dolores de cabeza
- Desvelo
- Mala digestión
- Irritaciones
- Disminución sexual
- Nerviosidad
- Pulsaciones aceleradas

Etapas de la tensión

Posada E., (2011) indica las tres etapas del síntoma general de ajuste del Dr.

Hans Selye:

- **Miedo:** Tiende a mostrar diferentes tipos de caracterización por la autonomía de hormonas que emiten. De alguna u otra manera el sistema de defensa del cuerpo humano se puede movilizar de manera absoluta para poder conseguir una adaptación y así poder confrontar la realidad de la tensión.
- **Firmeza:** La aceleración hormonal va hacer muy elevada. El cuerpo alcanza su apogeo en el uso de sus almacenamientos, al reaccionar a una realidad que lo desequilibra.
- **Extenuación:** El cuerpo pierde de manera gradual su capacidad de aceleración. Quedando impedida el abastecimiento de reservas, trayendo como principal resultado padecimientos e incluso la defunción.

Tipos de tensión laboral

Posada E., (2011); Se pueden constatar de varios tipos de tensión laboral en cuanto son:

- El episódico: Es decir que no se pospone por un largo periodo y de manera pronta se puede afrontar o solucionar, desaparecen de manera absoluta los síntomas en general que se pudieron ocasionar, un claro ejemplo de este tipo de tensión cuando un trabajador es separado de manera inesperada de su cargo.
- El crónico: Este tipo de tensión se da de manera periódica al ver que el individuo se encuentra inducido a padecer de tensión de una forma constante, al analizar y observar que los síndromes de la tensión surgen cuando la persona se encuentra predispuesta a través de problemas en este caso ocupacionales, un claro ejemplo la sobre carga laboral, los bajos salarios, el acoso laboral, etc.

Elementos y orígenes de la tensión laboral

Vindel A., (2002); día a día hallamos personas que ofrecen la mayoría de su tiempo a su labor, mayor parte de su vida la pasa angustiados y entristecidos por encontrar la exiguidez en los lugares donde se labora, desatendiendo funciones significativas de su entorno, así como la paternidad, maternidad, familia, las amistades.

- Elementos internos respecto a la propia ocupación profesional
- Elementos vinculados con el interior interpersonal
- Elementos vinculados con los métodos de enseñanza que adquirió en la carrera profesional.
- Elementos vinculados con la estructura y su clima organizacional.

Síntomas y consecuencias del estrés laboral

Vindel A., (2002); toma como prioridad la tensión indica que es una reacción en parte biológica, social y psicológica. Viendo que una gran parte de los cambios bilógicos que se pueden llegar a producir en el organismo son cuando el organismo se encuentra propenso a una reacción de constantes cambios anímicos, es inmediatamente que se puede deducir algún tipo de tensión desde moderado hasta un nivel más superior de tensión.

Los síntomas más frecuentes de tensión son:

- **Cognitivo:** el ser humano tiende con el tiempo a tomar percepciones positivas y negativas, en este caso cognitivo son los pensamientos negativos o el temor de que se puedan dar cuenta de algunas deficiencias del individuo, el temor a que puedan notar su pérdida de control en casos ocupacionales, así como también las dificultades para concentrarse, estudiar o pensar, etc.
- **Fisiológico:** el ser humano tiende a tener reacciones corporales y a si

mismo produce distintas reacciones tales como la tensión muscular, sudoración corporal, temblores nerviosos taquicardias, elevadas palpitaciones, dificultades en la respiración, sequedad de labios, migrañas, mareos, dificultades en la digestión de alimentos, tartamudeo, desmayos, etc.

- **Observable:** El ser humano tiende a tener miedos en la vida personal y profesional en tanto este nivel observable indica los miedos de la persona en el campo ocupacional como son situaciones de miedo a fumar, o beber en exceso por miedo a perder un trabajo o en el mismo campo laboral como son situaciones llorar, quedarse sin palabras o tartamudear.

Consecuencias negativas del estrés

Vindel A., (2002); Las consecuencias son muchas y diversas, pero a grosso modo veremos las principales cabe indicar que una de las consecuencias principales es su gran influencia en la salud y el declive y rendimiento en los niveles cognitivos, veamos las siguientes consecuencias:

- **Salud y los cambios de la vida diaria:**

Esta consecuencia en los hábitos diarios hace que la tensión se relacione de manera directa con la salud, por lo que la tensión aumenta debido a la falta de tiempo y a su vez incrementa los malos hábitos para la salud tales como comer a deshoras, beber y fumar en exceso, desvelarse cada noche y debido a ello reduce las conductas positivas tales son hacer

constantemente ejercicio, comer sano, dormir las horas completas, mantenerse constantemente higiénico, etc., al predominar más las malas conductas que las conductas positivas entonces se pueden generar distintas adicciones que pueden afectar la vida personal así como es la vida familiar, los amigos, las labores ocupacionales, la salud, etc.

- El sistema fisiológico y sus consecuencias y alteraciones:

La tensión es uno de los principales problemas a su vez produce alteraciones al sistema fisiológico que con acumulaciones a lo largo del tiempo puede llegar a producir problemas psicosomáticos, es por ello en la actualidad se ven síntomas de dolores de cabeza, migrañas, problemas cardiacos, mala digestión, disfunciones sexuales, muy aparte de afectar al sistema fisiológico produce efectos en el cuerpo como la inmunodepresión que hace más propenso al ser humano que pueda sufrir alguna enfermedad, pudiendo ocasionar de manera muy grave el desarrollo del cáncer.

- Cambios de los pensamientos:

Los pensamientos pueden desatar ideas que perturban la mente, los pensamientos en algunas ocasiones pueden tener efecto en la conducta de las personas y a su vez generar temores emocionales, fobias, etc. Y puede generar problemas graves o leves en la salud como trastornos que puede deteriorar la salud mental de una manera irreversible.

2.2.2. Ocupación profesional

Pérez A., (2009); tiene como concepto de ocupación profesional a las acciones y las conductas que se pueden apreciar en los trabajadores de una manera distintiva en el cumplimiento de las funciones de una organización.

conceptualiza que la ocupación profesional cumple un nivel de realización que puede lograr el trabajador como lo son los objetivos, metas y propósitos dentro de la organización en los periodos el cual cumpla su labor. Para ello existen maneras de poder medir el rendimiento de los trabajadores.

Elementos que afectan en la ocupación profesional

Chiavenato I., (2000); conceptualiza la ocupacion laboral como “las acciones y conductas que se pueden mirar por parte de los trabajadores, la fortaleza de una organización se debe a su personal eso hace notar como realmente esta la organización”.

Factores que intervienen en la ocupación

Quintero N., Africano N. & Faría E., (2008); defienden los factores de la ocupación indicando que las organizaciones tienen demasiadas formas y maneras para captar la atencion de sus usuarios y que para ello deben de considerar que los trabajadores son los encargados principales para que el

usuario sienta la comodidad en la atención de una manera directa entre muchas menciona tres importantes cuales son :

- Agrado hacia el trabajo; certeramente son las impresiones positivas y negativas que siente en colaborador para su puesto laboral las cuales se manifiestan en el horario laboral y las expresa en sus diferentes actitudes y actividades diarias.
- Autoestima; es la personalidad y sentimiento que emite el trabajador sea siendo este positivo o negativo, siendo una necesidad que el trabajador genere distintas situaciones para así mismo ser reconocidos en la misma y en el equipo de trabajo
- Trabajo en equipo: el trabajo de equipo se diferencia de un trabajo grupo, llevan concepciones muy distintas por lo que el trabajo en equipo hace que se tenga un contacto más directo con los jefes superiores y los clientes. Al tener la inteligencia emocional de la empatía y tienen mejores resultados laborando en equipos de trabajo esto origina una motivación por lograr los objetivos y menos problemas entre los colaboradores mismos.
- Entrenamiento del trabajador: las capacitaciones, las cesiones de aprendizaje, la práctica es un proceso que tiene la empresa hacia los trabajadores la denominan proceso de formación que lo planifica la oficina de recursos humanos los objetivos de capacitarlos y entrenarlos en los

ámbitos laborales permiten que desarrollen habilidades que van a traer en un 80 % resultado favorable a la empresa.

Evaluación de la ocupación profesional:

Chiavenato I., (2000); Para poder medir la evaluación de la ocupación profesional se realiza mediante un proceso versátil el cual permite observar y diagnosticar los rendimientos del personal a cargo. Por lo que se permite verificar si logra las funciones en su puesto, si trabaja por resultados y si cumple con metas y objetivos trazados, al cual se llega a verificar la excelencia y las cualidades que pueda transmitir el trabajador hacia su organización.

González M. & Olivares S., (2006); indica que la evaluación de la ocupación profesional se: “Debería dar en una manera periódica para ver el avance y la efectividad que lo realiza en distintos periodos y poder haciendo hacer comparaciones de evaluaciones pasadas para ver la mejora o deficiencia del cargo”.

Beneficios de la evaluación de la ocupación profesional

Chiavenato I., (2000); cabe mencionar que el autor indica que “las organizaciones tienen razones y motivos para desarrollar evaluaciones” las cuales se mencionan a continuación:

- **Recompensaciones.** Es considerado un beneficio de evaluación por lo que permite tomar decisiones motivacionales como aumentos de la retribución, ascensos, transferencias, documentos de felicitación, etc.
- **Retroalimentación.** La evaluación constante permite tener al personal actualizado sobre lo que viene atravesando la organización sea positivo o negativo, por lo que permite mejorar las actitudes y competencias del personal en general.
- **Progreso.** La evaluación permite que los colaboradores empleadores conozcan sus virtudes y sus debilidades, por lo que permite hacerse un análisis interno e intentar corregir sus debilidades y fortalecer sus virtudes y así ser considerado personal competente dentro de la organización.
- **Relaciones.** Como se puede apreciar que la evaluación en término de relaciones permite que el trabajador mejore su relación con su entorno y a su vez así se sabe que con una buena relación existe un buen desempeño ocupacional.

- Percepción. La evaluación en el tema de percepción hace que el trabajador se sienta bien consigo mismo al ver que está realizando sus funciones de mejor manera hace que sus demás compañeros tengan halagos positivos respecto a su ocupación profesional.
- Potencial de desarrollo. Al apreciar este aspecto de la evaluación indica que el potencial de desarrollo en los trabajadores ayuda a incrementar sus aptitudes y actitudes en la cual se puede encargar más funciones sin temor a que las desarrolle de manera ineficiente.
- Sugerencias. En esta parte de la evaluación el área de recursos humanos es la indicada de determinar la información que es necesaria para poder sugerir nuevas herramientas de trabajo para así poder dar una mejor orientación a sus colaboradores.

2.3. Marco Conceptual

1. **Agotamiento emocional.** Calsina Y., (2011); Despierta por la enorme ansiedad que genera la mente del cuerpo humano desatando sentimientos de depresión, estrés, tensión, lo que genera que el individuo tenga un agotamiento mental y a si mismo producir lentitud al momento de pensar y tomar erróneas decisiones.
2. **Clima profesional.** Chiavenato I., (2000); Las emociones de los colaboradores de una organización generan distintos ánimos los cuales tienen una relación de motivación física y mental con los colaboradores
3. **Desapego emocional.** Gonzáles F., (2007); Las actitudes de las personas pueden ser muy proactivas o de lo contrario negativa que no produce lo que la organización espera, este desapego emocional se produce por la falta de empatía entre el colaborador y la organización entonces genera el conflicto entre colaboradores empáticos y colaboradores fríos emocionalmente
4. **Despersonalización.** Álvarez H., (2015); La separación de la mente del cuerpo por lo que la persona percibe alteraciones que no se siente como en el ambiente ni con uno mismo.

5. **Estimulación.** Álvarez H., (2015); la fuerza de voluntad que te impulsan a realizar que te hagan sentir bien contigo y la organización el mismo que disminuye de manera alta los niveles de tensiones, siendo las motivaciones la necesidad que te impulsa a desempeñar las funciones laborales.
6. **Lasitud.** Calsina Y., (2011) Es el deterioro emocional lento del ser humano producido por demasiado esfuerzo físico o mental.
7. **Ocupación.** Marbán J., (2009) Son las actividades realizadas por una persona o un equipo de trabajo en un determinado lugar, en el caso de una organización el rendimiento organizacional se mide a través de los comportamientos y las acciones observadas hacia los empleadores para sí mismas contribuir en alcanzar los objetivos que traza la organización
8. **Orden organizacional.** González M. & Olivares S., (2006) Son las actividades orientadas y ordenadas que se establece la organización con la finalidad de lograr la visión y misión de la empresa.
9. **Realización propia.** Álvarez H., (2015); La superación día a día de uno mismo hace que se puedan superar ciertos inconvenientes laborales o familiares, lo que se considera una realización propia cuando aquella perdura en el tiempo.

10. Tensión. Booth M. & Pérez S., (2008) Es el conjunto de sentimientos corporales que se manifiestan de diferentes maneras en actitudes y aptitudes confusas.

CAPITULO III

MÉTODO

3.1. Tipo de Investigación:

El tipo de investigación que se realizó es de corte transversal, encontrándose en un nivel de investigación correlacional.

3.2. Diseño de investigación

Tiene carácter no experimental con un corte transversal correlacional: Mide la relación entre dos variables en un momento determinado, ya que procura encontrar un grado de correlación entre la variable “tensión” y la “ocupación profesional” en la UJCM Sede Mariscal Nieto.

Según la clasificación; dicha investigación pertenece a una investigación no experimental ya que no se efectuará manipulación de ninguna variable.

3.3. Población y muestra

3.3.1. La población

La población la conforman 208 asistentes administrativos en la Universidad José Carlos Mariátegui en la sede Mariscal Nieto siendo corroborado por la oficina de Recursos Humanos de la Institución.

3.3.2. Muestra

Se representó mediante un pequeño grupo que representa a la población en la que se recoge los datos el cual debería de ser representativo Hernández S., Fernández C., & Bautista L., (2010).

El muestreo poblacional fue probabilístico, por lo que al aplicar la fórmula para poder sacar el muestreo para la presente Tesis resultó 119 asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui, usando como principales criterios los siguientes:

- Se utilizó la fórmula propuesta por Munch y Ángeles (1990).
- Se estableció un nivel de confianza al 95%.
- Para determinar el valor de “p”, se ejecutó una muestra piloto del 9.6%, constituida por 20 personas de la población total.
- Se considera un error del 5%.

$$n^{\circ} = \frac{Z^2 NPQ}{NE^2 + Z^2 PQ}$$

$$n_0=119$$

Donde:

Total, Trabajadores (N) = 208

P (0.24) = 0.24

Q (1-0.24) = 0.76

Error (E) = 0.05

N° de Significancia (Z) = 1.96

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Se utilizará para la investigación la técnica siguiente:

La encuesta; tanto para la variable de la tensión y la ocupación profesional se utilizará una encuesta por cada variable.

3.4.2. Instrumentos

- **La variable 1: Tensión Laboral**

González F., (2007); denomina tensión laboral; para la cual se manipulará una encuesta transversal y el instrumento a utilizar será un test psicológico quien lo patento fue el psicólogo Gonzales Llana en el año 2007, adaptando algunas preguntas a la realidad local de la ciudad de Moquegua, la cual será aplicada a los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la Sede Mariscal Nieto.

Cuestionario sobre tensión laboral

González F., (2007); Tiene como intención poder determinar el nivel de la tensión laboral en los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Mariscal Nieto, 2018. El cual ha sido orientado de acuerdo a sus dimensiones rendimiento emocional, despersonalización y realización propia.

Ficha técnica de instrumento:

Nombre	: Tensión laboral.
Autor	: Daniel García
Cantidad de ítems	: 22 ítems.
Fecha de edición	: 2018.
Variable a medir	: Tensión laboral
Administración	: Asistentes administrativos UJCM
Aplicación	: 30 minutos
Forma de aplicación	: Individual

Validación y confiabilidad del instrumento

Para la validación de la escala se acudirá al criterio de validez, el mismo que se concibe como grado que el instrumento manifiesta un dominio específico de contenido de lo que se mide, el presente instrumento se logró validar por 2 profesionales.

En cuanto a confiabilidad, se utilizarán los métodos de Coeficiente de Cronbach y de consistencia interna.

El instrumento de tensión laboral se ha sometido a un análisis de fiabilidad a través del coeficiente de Cronbach, se ha adjuntado los 22 ítems de cada dimensión, los que como resultado es el siguiente:

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad de la variable tensión laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,969	22

Fuente: SPSS, v. 25

El presente cuestionario se constituyó con ítems de alternativa a su respuesta tipo Likert que permitió medir la tensión laboral en los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui, para poder analizar la consistencia interna del presente instrumento se utilizó el coeficiente de alfa de cronbach, donde se visualiza que el nivel de confiabilidad es muy bueno en 0.969.

- **La variable 2: Ocupación Profesional**

Chiavenato I., (2000); se denomina ocupación profesional; para la cual se manipulará un cuestionario encuesta transversal y el instrumento a utilizar es una encuesta patentada por Edilberto Chiavenato en el año 2000 adaptando algunas preguntas a la realidad local de la ciudad de Moquegua, la cual será aplicada a los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la Sede Mariscal Nieto.

Cuestionario sobre Ocupación Profesional

Tiene como intención poder determinar el nivel de la ocupación profesional en los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Mariscal Nieto, 2018. El cual ha sido orientado de acuerdo a sus dimensiones desempeño de la función y características propias el presente cuestionario consta de 22 ítems.

Ficha técnica de instrumento:

Nombre	: Ocupación profesional.
Autor	: Daniel García
Cantidad de ítems	: 22 ítems.
Fecha de edición	: 2018.
Variable a medir	: Ocupación profesional
Administración	: Asistentes administrativos UJCM
Aplicación	: 30 minutos
Forma de aplicación	: Individual

Validación y confiabilidad del instrumento

Para la validación de la escala se acudirá al criterio de validez, el mismo que se concibe como grado que el instrumento manifiesta un dominio específico de contenido de lo que se mide, el presente instrumento se logró validar por 2 profesionales.

En cuanto a confiabilidad, se utilizarán los métodos de coeficiente de cronbach y de consistencia interna.

El instrumento de ocupación profesional se ha sometido a un análisis de fiabilidad a través del coeficiente de Cronbach, se ha adjuntado los 22 ítems de cada dimensión, los que como resultado es el siguiente:

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad de la variable ocupación profesional

Alfa de Cronbach	N ^a de elementos
,976	22

Fuente: SPSS, v. 25

El presente cuestionario se constituyó con ítems de alternativa a su respuesta tipo Likert que permitió medir la ocupación profesional en los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui, para poder analizar la consistencia interna del presente instrumento se utilizó el coeficiente de alfa de cronbach, donde se visualiza que el nivel de confiabilidad es muy bueno en 0.976.

3.4.3. Fuentes de información

La principal fuente para la actual investigación está integrada por los asistentes administrativos contratados e indeterminados de la Universidad José Carlos Mariátegui en la Sede Mariscal Nieto.

3.5. Técnicas de procesamientos y análisis de datos

Se aplicarán para la presente investigación técnicas tales como:

- Cuadros de frecuencia
- Figuras de barras
- Rho spearman
- Alfa de Cronbach

Para la contrastación de las hipótesis de la investigación se va a utilizar rho spearman por medio del spss versión N° 25.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados por variables.

Para la presente investigación se ha tomado una población de 119 asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui Sede Mariscal Nieto Moquegua de los cuales se ha obtenido los siguientes resultados:

Edad de los Asistentes Administrativos

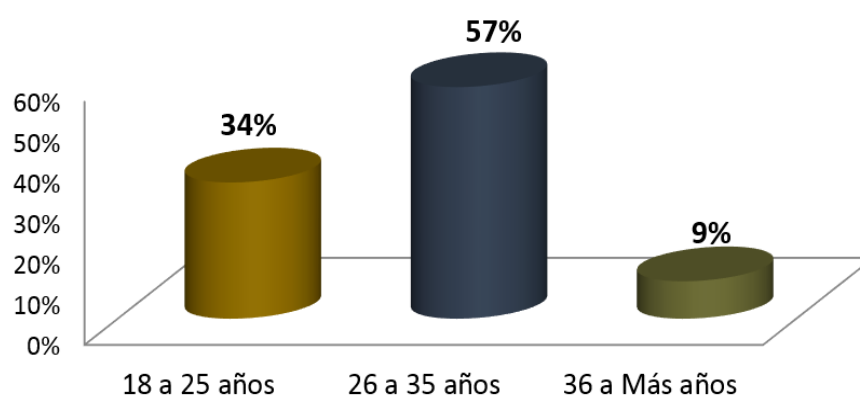


Figura 1. Edad de los Asistentes Administrativos

Elaboración propia

Interpretación:

Según la figura 1, el 57 % de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui de la Sede Mariscal Nieto de Moquegua, tiene una edad de 26 a 35 años. Por otro lado, el 34 % de los Asistentes administrativos, tiene una edad de entre 18 a 25 años. Así mismo, sólo un 9 % de los asistentes administrativos, tienen una edad de 36 a más años.

Sexo de los Asistentes Administrativos

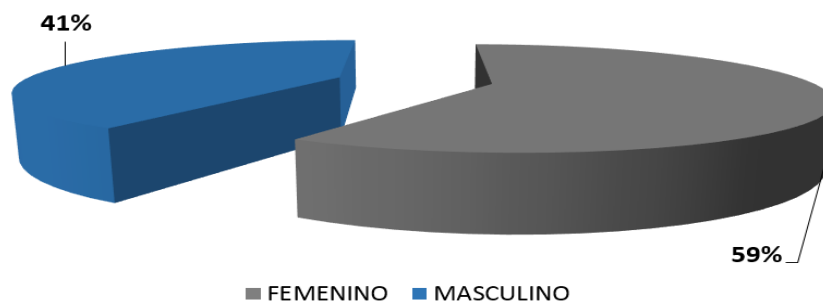


Figura 2. Sexo de los Asistentes Administrativos

Elaboración propia

Interpretación:

Según la figura 2, el 59 % de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui de la Sede Mariscal Nieto de Moquegua, son de sexo femenino; y, Por otro lado, el 41 % de los Asistentes administrativos, son de sexo masculino.

Modalidad de Contrato de los Asistentes Administrativos

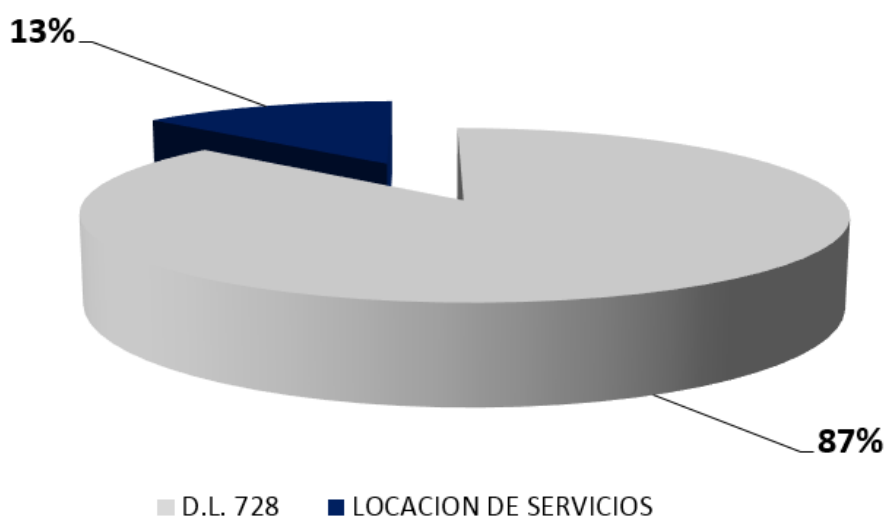


Figura 3. Modalidad de contrato de los Asistentes Administrativos

Elaboración propia

Interpretación:

Según la figura 3, el 87 % de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui de la Sede Mariscal Nieto de Moquegua, tienen una modalidad de contrato de D.L. 728; y, Por otro lado, solo el 13 % de los Asistentes administrativos, están contratados bajo la modalidad de contrato de locación de servicios.

Antigüedad en el trabajo de los Asistentes Administrativos

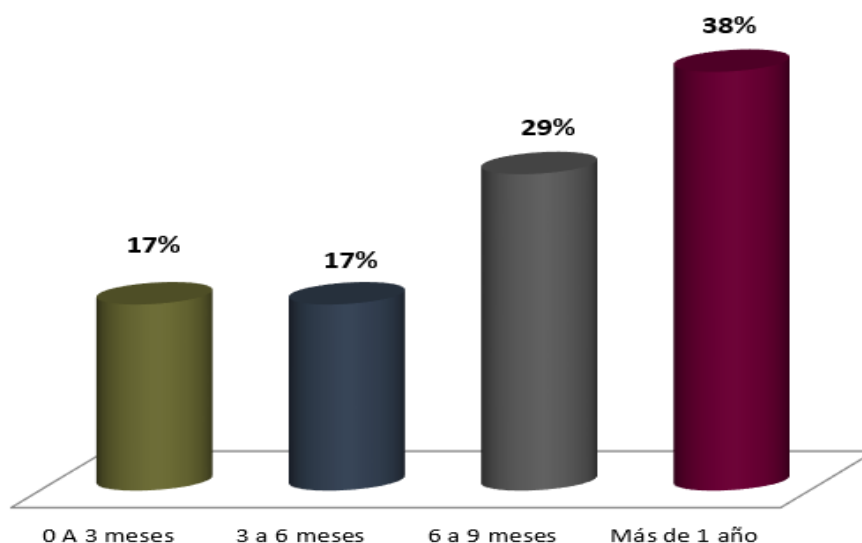


Figura 4. Antigüedad en el trabajo de los Asistentes Administrativos

Elaboración propia

Interpretación:

Según la figura 4, el 38 % de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui de la Sede Mariscal Nieto de Moquegua, tienen una antigüedad en el trabajo de más de 1 año; Por otro lado, el 29 % de los Asistentes administrativos, tienen una antigüedad en el trabajo de 6 a 9 meses. Así mismo el 17 % de los asistentes administrativos, tienen una antigüedad de trabajo de 0 a 3 meses y de 3 a 6 meses respectivamente cada uno.

4.1.1. Variable 1: Tensión Laboral

Tabla 4

Nivel de Tensión Laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	0	0,0 %
Casi nunca	0	0,0 %
Algunas veces	14	11,8 %
Casi siempre	88	73,9 %
Siempre	17	14,3 %
Total	119	100,0 %

Fuente: SPSS, v. 25

Interpretación:

Según la tabla 4, el 73,9 % de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui de la Sede Mariscal Nieto de Moquegua, tiene casi siempre nivel de Tensión Laboral. Por otro lado, el 14,3 % de los Asistentes administrativos, tiene siempre nivel de Tensión Laboral. Así mismo, sólo un 11,8 % de los asistentes administrativos, tiene algunas veces nivel de Tensión Laboral.

Dimensión 01: Nivel de Rendimiento Emocional

Tabla 5

Nivel de Rendimiento Emocional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	0	0,0 %
Casi nunca	0	0,0 %
Algunas veces	2	1,7 %
Casi siempre	36	30,3 %
Siempre	81	68,1 %
Total	119	100,0 %

Fuente: SPSS, v. 25

Interpretación:

Según la tabla 5, el 68,1 % de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui de la Sede Mariscal Nieto de Moquegua, tiene siempre Rendimiento Emocional. Por otro lado, el 30,3 % de los Asistentes administrativos, tiene casi siempre Rendimiento Emocional. Así mismo, sólo un 1,7 % de los asistentes administrativos, tiene algunas veces Rendimiento Emocional.

Dimensión 02: Nivel de Despersonalización

Tabla 6

Nivel de Despersonalización

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	1	0,8 %
Casi nunca	27	22,7
Algunas veces	66	55,5
Casi siempre	19	16,0 %
Siempre	6	5,0 %
Total	119	100,0 %

Fuente: SPSS, v. 25

Interpretación:

Según la tabla 6, el 55,5 % de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui de la Sede Mariscal Nieto de Moquegua, tiene algunas veces Despersonalización. Por otro lado, el 22,7 % de los Asistentes administrativos, tiene casi nunca Despersonalización. Así mismo, un 16,0 % de los asistentes administrativos, tienen Casi Siempre Despersonalización. Y en los niveles más bajos se tiene el 5% de los asistentes administrativos tienen siempre Despersonalización. Y por último solo el 0,8 % de los asistentes administrativos nunca tienen Despersonalización.

Dimensión 03: Nivel de Realización Propia

Tabla 7

Nivel de Realización Propia

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	0	0,0 %
Casi nunca	0	0,0 %
Algunas veces	20	16,8 %
Casi siempre	81	68,1 %
Siempre	18	15,1 %
Total	119	100,0 %

Fuente: SPSS, v. 25

Interpretación:

Según la tabla 7, el 68,1 % de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui de la Sede Mariscal Nieto de Moquegua, tiene casi siempre Realización Propia. Por otro lado, el 16,8 % de los Asistentes administrativos, tiene algunas veces Realización Propia. Así mismo, sólo un 15,1 % de los asistentes administrativos, tiene siempre Realización Propia.

4.1.2. Variable 2: Ocupación Profesional

Tabla 8

Nivel de Ocupación Profesional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	0	0,0 %
Casi nunca	0	0,0 %
Algunas veces	1	0,8 %
Casi siempre	47	39,5 %
Siempre	71	59,7 %
Total	119	100,0 %

Fuente: SPSS, v. 25

Interpretación:

Según la tabla 8, el 59,7 % de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui de la Sede Mariscal Nieto de Moquegua, siempre tiene un muy adecuado nivel de Ocupación Profesional. Por otro lado, el 39,5 % de los Asistentes administrativos, tiene casi siempre un adecuado nivel de Ocupación Profesional. Así mismo, sólo un 0,8 % de los asistentes administrativos, algunas veces tienen un nivel regular de Ocupación Profesional.

Dimensión 01: Nivel de Desempeño de la Función

Tabla 9

Nivel de Desempeño de la Función

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	0	0,0 %
Casi nunca	0	0,0 %
Algunas veces	2	1,7 %
Casi siempre	37	31,1 %
Siempre	80	67,2 %
Total	119	100,0 %

Fuente: SPSS, v. 25

Interpretación:

Según la tabla 9, el 67,2 % de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui de la Sede Mariscal Nieto de Moquegua, siempre tiene un muy adecuado Desempeño de la Función. Por otro lado, el 31,1 % de los Asistentes administrativos, tiene casi siempre un adecuado Desempeño de la Función. Así mismo, sólo un 1,7 % de los asistentes administrativos, algunas veces tienen regular de Desempeño de la Función.

Dimensión 02: Nivel de Características Propias

Tabla 10

Nivel de Características Propias

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	0	0,0 %
Casi nunca	0	0,0 %
Algunas veces	6	5,0 %
Casi siempre	60	50,4 %
Siempre	53	44,5 %
Total	119	100,0 %

Fuente: SPSS, v. 25

Interpretación:

Según la tabla 10, el 50,4 % de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui de la Sede Mariscal Nieto de Moquegua, casi siempre tiene adecuadas Características Propias. Por otro lado, el 44,5 % de los Asistentes administrativos, tiene siempre muy adecuadas Características Propias. Así mismo, sólo un 5,0 % de los asistentes administrativos, algunas veces tienen regulares Características Propias.

4.2. Contrastación de hipótesis

En el proceso de comprobación de hipótesis, se tomará en cuenta lo mencionado por Herrera, R. & Fontalvo, T (2011) quienes mencionan que, para determinar la técnica estadística a aplicar, es necesario corroborar la normalidad en los datos. Para ello, se aplicó el estadístico Kolmogorov-Smirnova por ser una muestra grande de 119 encuestados.

4.2.1 Comprobación de hipótesis general

Planteamiento de hipótesis de investigación

H₁: Existe relación directa y significativa entre tensión laboral y ocupación profesional de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la sede Mariscal Nieto, 2018.

H₀: No existe relación directa y significativa entre tensión laboral y ocupación profesional de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la sede Mariscal Nieto, 2018.

Planteamiento de hipótesis estadísticas

H₁: $r \neq 0$ Hay relación

H₀: $r = 0$ No hay relación

Nivel de significancia: p-valor=0.05; $\alpha=0.05$ (5% de error)

Regla de decisión: Si los resultados estadísticos nos muestran un p-valor calculado menor o igual que el error establecido (p-valor=0.05), se acepta la hipótesis alterna y no se rechaza la nula.

Comprobación estadística de la hipótesis planteada:

Tabla 11

Correlaciones entre las variables relacionales: Tensión Laboral y Ocupación Profesional

			Variable 01: Tensión Laboral	Variable 02: Ocupación Profesional
Rho de Spearman	Variable 01:	Coeficiente de correlación	1,000	,728**
	Tensión Laboral	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	119	119
	Variable 02:	Coeficiente de correlación	,728**	1,000
	Ocupación Profesional	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	119	119

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 12

Escala de interpretación del Coeficiente de Correlación

- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte
- 0.75 = Correlación negativa considerable
- 0.50 = Correlación negativa media
- 0.25 = Correlación negativa débil
- 0.10 = Correlación negativa muy débil
- 0.00 = No existe correlación alguna entre las variables
- + 0.10 = Correlación positiva muy débil
- + 0.25 = Correlación positiva débil
- + 0.50 = Correlación positiva media
- + 0.75 = Correlación positiva considerable
- + 0.90 = Correlación positiva muy fuerte
- + 1.00 = Correlación positiva perfecta

Fuente: Metodologías de la investigación

Interpretación:

La Tabla 11 evidencia un error del 1% (Sig.=0.00) en la aplicación del estadístico Coeficiente de Correlación de **Rho de Spearman**; siendo este error mucho menor al establecido (p-valor=5%), se acepta la hipótesis alterna.

Por lo tanto, si existe relación entre las variables Tensión Laboral y Ocupación Profesional de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la sede Mariscal Nieto, 2018.

Se prosigue ahora a analizar qué relación existe entre estas variables, para ello se toma en cuenta el coeficiente de correlación calculado, $Rho=0.728$. Interpretando este resultado, según la Tabla 12, la relación existente entre las variables Tensión Laboral y Ocupación Profesional es positiva media.

4.2.2 Comprobación de hipótesis específica 1

Planteamiento de hipótesis de investigación

H₁: Existe relación directa y significativa entre rendimiento emocional y ocupación profesional de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la sede Mariscal Nieto, 2018.

H₀: No existe relación directa y significativa entre rendimiento emocional y ocupación profesional de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la sede Mariscal Nieto, 2018.

Planteamiento de hipótesis estadísticas

H₁: $r \neq 0$ Hay relación

H₀: $r = 0$ No hay relación

Nivel de significancia: p-valor=0.05; $\alpha=0.05$ (5% de error)

Regla de decisión: Si los resultados estadísticos nos muestran un p-valor calculado menor o igual que el error establecido (p-valor=0.05), se acepta la hipótesis alterna y no se rechaza la nula.

Comprobación estadística de la hipótesis planteada:

Tabla 13

Correlaciones entre la dimensión Rendimiento Emocional y la variable Ocupación Profesional

			Dimensión 1: Rendimiento Emocional	Variable 01: Tensión Laboral
Rho de Spearman	Dimensión 1: Rendimiento Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,703**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		119	119
	Variable 02: Ocupación Profesional	Coefficiente de correlación	,703**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		119	119

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La Tabla 13, se evidencia un error del 1% (Sig.=0.00) en la aplicación del estadístico Coeficiente de Correlación de **Rho de Spearman**; siendo este error mucho menor al establecido (p-valor=5%), se acepta la hipótesis alterna.

Por lo tanto, existe relación directa y significativa entre: la dimensión Rendimiento Emocional y la Ocupación Profesional de los asistentes administrativos de la UJCM en la sede Mariscal Nieto, 2018.

Se prosigue ahora a analizar qué relación existe entre estas variables, para ello se toma en cuenta el coeficiente de correlación calculado, $Rho=0.703$. Interpretando este resultado, según la Tabla 12, la relación existente entre la dimensión Rendimiento Emocional y la variable Ocupación Profesional es positiva media.

4.2.3 Comprobación de hipótesis específica 2

Planteamiento de hipótesis de investigación

H₁: Existe relación directa y significativa entre despersonalización y ocupación profesional de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la sede Mariscal Nieto, 2018.

H₀: No existe relación directa y significativa entre despersonalización y ocupación profesional de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la sede Mariscal Nieto, 2018.

Planteamiento de hipótesis estadísticas

H₁: $r \neq 0$ Hay relación

H₀: $r = 0$ No hay relación

Nivel de significancia: p-valor=0.05; $\alpha=0.05$ (5% de error)

Regla de decisión: Si los resultados estadísticos nos muestran un p-valor calculado menor o igual que el error establecido (p-valor=0.05), se acepta la hipótesis alterna y no se rechaza la nula.

Comprobación estadística de la hipótesis planteada:

Tabla 14

Correlaciones entre la dimensión Despersonalización y la variable Ocupación Profesional

			Dimensión 2: Despersonalización	Variable 01: Tensión Laboral
Rho de Spearman	Dimensión 2: Despersonalización	Coeficiente de correlación	1,000	,734**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	119	119
	Variable 02: Ocupación Profesional	Coeficiente de correlación	,734**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	119	119

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La Tabla 14, se evidencia un error del 1% (Sig.=0.00) en la aplicación del estadístico Coeficiente de Correlación de **Rho de Spearman**; siendo este error mucho menor al establecido (p-valor=5%), se acepta la hipótesis alterna.

Por lo tanto, si existe relación directa y significativa entre: la dimensión Despersonalización y la variable Ocupación Profesional de los asistentes administrativos de la UJCM en la sede Mariscal Nieto, 2018.

Se prosigue ahora a analizar qué relación existe entre estas variables, para ello se toma en cuenta el coeficiente de correlación calculado, $Rho=0.734$. Interpretando este resultado, según la Tabla 12, la relación existente entre la dimensión Despersonalización y la variable Ocupación Profesional es positiva media.

4.2.4 Comprobación de hipótesis específica 3

Planteamiento de hipótesis de investigación

H₁: Existe relación directa y significativa entre realización propia y ocupación profesional de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la sede Mariscal Nieto, 2018.

H₀: No existe relación directa y significativa entre realización propia y ocupación profesional de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la sede Mariscal Nieto, 2018.

Planteamiento de hipótesis estadísticas

H₁: $r \neq 0$ Hay relación

H₀: $r = 0$ No hay relación

Nivel de significancia: p-valor=0.05; $\alpha=0.05$ (5% de error)

Regla de decisión: Si los resultados estadísticos nos muestran un p-valor calculado menor o igual que el error establecido (p-valor=0.05), se acepta la hipótesis alterna y no se rechaza la nula.

Comprobación estadística de la hipótesis planteada:

Tabla 15

Correlaciones entre la dimensión Realización Propia y la variable Ocupación Profesional

		Dimensión 3: Realización Propia	Variable 01: Tensión Laboral
Rho de	Dimensión 3: Realización Propia	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,774**
		N	. 119
Spearman	Variable 02: Ocupación Profesional	Coeficiente de correlación	,774**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000 119

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La Tabla 15, se evidencia un error del 1% (Sig.=0.00) en la aplicación del estadístico Coeficiente de Correlación de **Rho de Spearman**; siendo este error mucho menor al establecido (p-valor=5%), se acepta la hipótesis alterna.

Por lo tanto, si existe relación directa y significativa entre: la dimensión Realización Propia y la variable Ocupación Profesional de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la sede Mariscal Nieto, 2018.

Se prosigue ahora a analizar qué relación existe entre estas variables, para ello se toma en cuenta el coeficiente de correlación calculado, $Rho=0.774$. Interpretando este resultado, según la Tabla 12, la relación existente entre la dimensión Realización Propia y la variable Ocupación Profesional es positiva considerable.

4.3. Discusión de resultados

Aquí se desarrolla la triangulación comparativa de los resultados que tenemos con otros investigadores, para ello lo que se ha buscado es responder al problema general de desconocimiento de la existencia de una relación entre la tensión laboral y la Ocupación Profesional a con la siguiente interrogante: *¿Cuál es la relación que existe entre la tensión laboral y la ocupación profesional de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la sede Mariscal Nieto, 2018?*; para lo cual nuestra hipótesis general busca demostrar que: *Existe relación directa y significativa entre tensión laboral y ocupación profesional de los asistentes administrativos de la Universidad José Carlos Mariátegui en la sede Mariscal Nieto, 2018*; a la verdad de los hallazgos encontrados en los resultados, pues como se puede apreciar en la tabla 11, se confirma a la hipótesis planteada, afirmando que existe una “*correlación positiva muy media*” entre la tensión laboral y la ocupación profesional, ya que el estadístico de Coeficiente de Correlación de **Rho de Spearman** estadísticamente significativa ($Rho=0.728$); y siendo el valor de ($p = 0,000 < 0.05$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido que “Existe relación Positiva media entre la Tensión Laboral y Ocupación Profesional”. A este resultado coincide con la investigación de González M., (2014) denominada “Estrés y desempeño laboral”; la misma que tenía como objetivo principal: “Determinar la correlación entre el estrés con la ocupación profesional de los socios de una empresa”; los resultados indicaron que “los colaboradores muestran indicios agudos de tensión, legando a la siguiente

conclusión que “la tensión frecuente y profesional forma en empresas problemas, que pueden ocasionar una desvalorización de producción en el personal”.

Con relación a la primera hipótesis específica la dimensión Rendimiento Emocional y la Variable Ocupación Profesional; de los hallazgos encontrados en los resultados, pues como se puede apreciar en la tabla 13, se acepta la hipótesis alterna específica 1 planteada, afirmando que existe relación, *según el* Coeficiente de Correlación de **Rho de Spearman**, estadísticamente significativa ($Rho=0.703$), siendo el valor de ($p = 0.000 > 0.05$); se confirma la hipótesis específica 1 alterna en el sentido que “Existe relación Positiva media entre la dimensión Rendimiento Emocional y la Variable Ocupación Profesional”. Este resultado está acorde al resultado de la hipótesis general y a su marco teórico.

Con relación a la segunda hipótesis específica la dimensión Despersonalización y la Variable Ocupación Profesional; de los hallazgos encontrados en los resultados, pues como se puede apreciar en la tabla 14, se acepta la hipótesis alterna específica 2 planteada, afirmando que existe relación, *según el* Coeficiente de Correlación de **Rho de Spearman**, estadísticamente significativa ($Rho=0.734$), siendo el valor de ($p = 0.000 > 0.05$); se confirma la hipótesis específica 2 alterna en el sentido que “Existe relación Positiva media entre la dimensión Despersonalización y la

Variable Ocupación Profesional”. Este resultado está acorde al resultado de la hipótesis general y a su marco teórico.

Con relación a la tercera hipótesis específica la dimensión Realización Propia y la Variable Ocupación Profesional; de los hallazgos encontrados en los resultados, pues como se puede apreciar en la tabla 15, se acepta la hipótesis alterna específica 3 planteada, afirmando que existe relación, *según el* Coeficiente de Correlación de **Rho de Spearman**, estadísticamente significativa (Rho=0.774), siendo el valor de ($p = 0.000 > 0.05$); se confirma la hipótesis específica 3 alterna en el sentido que “Existe relación Positiva considerable entre la dimensión Realización Propia y la Variable Ocupación Profesional”. Este resultado está acorde al resultado de la hipótesis general y a su marco teórico.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Con la presente Tesis se ha comprobado la Hipótesis General obteniendo un $Rho=0.728$ que determinó la existencia de correlación entre la Tensión Laboral y la Ocupación Profesional, siendo el índice de correlación según **Rho de Spearman** una “correlación positiva media”. Llegando a las siguientes conclusiones:

Primera : Con respecto a la correlación entre las variables, a través del Coeficiente de Correlación de **Rho de Spearman**, se obtuvo una “*correlación positiva media*” entre las dos variables y estadísticamente significativa ($Rho=0.728$); y siendo el valor de ($p = 0,000 < 0.05$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación Positiva media entre la Tensión Laboral y la Ocupación Profesional; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa, y se afirma que: a menor Tensión Laboral,

mayor es el desempeño de la Ocupación Profesional dentro de sus funciones de los asistentes administrativos.

Segunda: Con respecto a la correlación entre la dimensión Rendimiento Emocional y la variable Ocupación Profesional, a través del Coeficiente de Correlación de **Rho de Spearman**, se obtuvo una “*correlación positiva media*” entre la dimensión y la variable, estadísticamente significativa ($Rho=0.703$); y siendo el valor de ($p = 0,000 < 0.05$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación Positiva media entre la dimensión Rendimiento Emocional y la variable Ocupación Profesional; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa, y se afirma que: a menor Rendimiento Emocional, mayor es el desempeño de la Ocupación Profesional dentro de sus funciones de los asistentes administrativos.

Tercera : Con respecto a la correlación entre la dimensión Despersonalización y la variable Ocupación Profesional, a través del Coeficiente de Correlación de **Rho de Spearman**, se obtuvo una “*correlación positiva media*” entre la dimensión y la variable, estadísticamente significativa ($Rho=0.734$); y siendo el valor de ($p = 0,000 < 0.05$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación Positiva media entre la dimensión Despersonalización y la variable Ocupación Profesional; y se rechaza

la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa, y se afirma que: a menor Despersonalización, mayor es el desempeño de la Ocupación Profesional dentro de sus funciones de los asistentes administrativos.

Cuarta : Con respecto a la correlación entre la dimensión Realización Propia y la variable Ocupación Profesional, a través del Coeficiente de Correlación de **Rho de Spearman**, se obtuvo una “*correlación positiva considerable*” entre la dimensión y la variable, estadísticamente significativa ($Rho=0.774$); y siendo el valor de ($p = 0,000 < 0.05$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación Positiva considerable entre la dimensión realización propia y la variable Ocupación Profesional; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa, y se afirma que: a mayor Realización Propia, mayor es el desempeño de la Ocupación Profesional dentro de sus funciones de los asistentes administrativos.

5.2. Recomendaciones

Las recomendaciones son dirigidas a los funcionarios y jefes de la Universidad José Carlos Mariátegui con la finalidad de fortalecer la ocupación de cada profesional que se desempeña como asistente administrativo dentro de esta casa superior de estudios, las mismas que se describen a continuación:

Primera : Fortalecer actividades que reduzcan la Tensión Laboral, con el mismo se lograra incrementar la Ocupación Profesional de los asistentes administrativos, las mismas que pueden ser actividades recreativas y/o deportivas.

Segunda: Promover Actividades que disminuyan el Rendimiento, cansancio Emocional del personal, y con estas actividades se logra incrementar la Ocupación Profesional garantizando el desarrollo de las tareas y funciones de los asistentes administrativos.

Tercera : Iniciar actividades que disminuyan la despersonalización (es decir la frialdad emocional de las personas) y con estas nuevas actividades se lograra incrementar la Ocupación Profesional en el cual se podrá mejorar y mantener un ambiente sano entre el personal en general que se desempeñan profesionalmente en esta casa de estudios.

Cuarta : Motivar e incentivar el reconocimiento a los logros y resultados alcanzados, promoviendo así el crecimiento y desarrollo para enfrentar los retos personales y profesionales, mejorando así la realización propia y que contribuyan en el cumplimiento de objetivos y metas de la institución; es decir, tener al personal con la camiseta puesta.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aguado i Cudolà, V. (1997). *Silencio administrativo e inactividad. Contribución al estudio de los efectos del transcurso del tiempo en el ejercicio de funciones administrativas*. Tesis Doctoral, Universidad de Barcelona , Programa de Doctorado, Barcelona. Recuperado el 13 de enero de 2016, de <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/41527>

Aguilar Sosa, C. M. (2013). *Análisis del actual Sistema Nacional de Inversión Pública de Honduras* . Tesis Maestral, Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, Dirección de PostGrado, Santiago de Chile.

Alcocer Martínez, M., & Arabia Chaverra, I. (2013). *Mecanismos de control de las entidades estatales para el cumplimiento del objeto contractual* . Tesis de grado, Universidad EAFIT, Escuela de Derecho, Medellín - Colombia.

Auditoría General de la Nación República Argentina. (2013). *Comisión técnica de prácticas de buena gobernanza*. Recuperado el 3 de setiembre de 2015, de http://buenagobernanza.agn.gov.ar/sites/all/modules/ckeditor/ckfinder /use rfilesfiles/ Documentos/Capitulo %20IV_%20Idoneidad.

Carrasco Díaz, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. (A. J. Paredes Galván, Ed.) Perú: San Marcos.

Castañeda Santos, V. (2003). *Manual de abastecimiento de bienes y servicios* . Perú: Cepreacsa E.I.R.L .

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (L. Solano Arévalo, Ed., & G. A. Villamizar, Trad.) Santafé de Bogotá - Colombia: McGRAW-HILL .
- Congreso de la República. (setiembre de 2017). Transferencias de tipo de canon, regalías, participaciones y otros. *Transferencias de tipo de canon, regalías, participaciones y otros. Disparidad Interdepartamental 2004-2017*, 6, 35.
- Díaz Guevara, J. J. (2010). Interpretación de la naturaleza jurídica del plazo de ampliación contractual contenido en el artículo 175 del Decreto Supremo N°184-2008-EF: Pro comperto Habeo . *Derecho y cambio social*(21). Recuperado el 13 de enero de 2016, de http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/title /interpretacion-naturaleza-juridica-plazo-ampliacion-contractual-contenido-articulo-175-decreto /id/65864325.html
- Effio Ordoñez, A. (junio de 2015). La falsa "reforma" de la normatividad de contrataciones del Estado : Intuición, incertidumbre y vaguedades. *Derecho & Sociedad - Asociación Civil*(44), 109-119 .
- Espinoza Espinoza, J. (2014). La cláusula penal - The requirement for liquidated damages. *THEMIS - Revista de derecho* (66), 221-243.
- Finanzas, M. d. (s.f.). *Aplicaciones Informaticas*. Recuperado el 22 de julio de 2018, de Consulta de Inversiones: <https://www.mef.gob.pe/es/aplicativos-invierte-pe>

Finanzas, M. d. (s.f.). *Consulta Amigable*. Recuperado el 23 de julio de 2018, de <https://www.mef.gob.pe/es/seguimiento-de-la-ejecucion-presupuestal-consulta-amigable>

Finanzas, M. d. (s.f.). *Transferencias a Gobierno Nacional, Regional y Locales*. Recuperado el 03 de julio de 2018, de Base legal y Aspecto metodológicos: <https://www.mef.gob.pe/es/transferencias-a-gobierno-nacional-regional-y-locales/base-legal-y-aspectos-metodologicos/canon>

Gómez Vásquez, C. F. (Julio-diciembre de 2006). Riesgo contractual y extinción del contrato. *Opinión Jurídica - Universidad de Medellín*, 5(10), 123-140.

Gorbaneff, Y., & Cabargas, G. (2009). *Equilibrio económico y la contratación pública en Colombia*. Revista de Derecho N°31, Universidad del Norte , Colombia.

Hernández Mota, J. L. (2010). *Inversión pública y crecimiento económico: Hacia una perspectiva de la función de gobierno* . Tesis, Mexico. Recuperado el 27 de 05 de 2018

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. sexta edición). México: McGRA W-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A .

- Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Bautista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Education .
- Herrera Acosta , R. J., & Fontalvo Herrera, T. J. (2011). *Seis sigma métodos estadísticos y sus aplicaciones* .
- INEI. (04/11/ 2018). *Comportamiento de los indicadores de mercado laboral a nivel nacional*. LIMA: INEI .
- Invierte.Pe. (s.f.). *Banco de Inversiones*. Recuperado el julio de 2018, de Consulta Avanzada de Inversiones: <http://ofi5.mef.gob.pe/wp/busquedaavanzada.aspx>
- Kerlinger, F. N. (s.f.). *Investigación del Comportamiento* (Vol. cuarta edición). (L. E. Pineda Ayala, & I. Mora Magaña, Trads.) McGRAW - HILL INTERAMERICANA.
- Ley N° 29060. (28 de junio de 2007). Diario Oficial El Peruano - Normas Legales. *Ley del Silencio Administrativo*. Lima, Perú.
- Marbán, J. (01 de setiembre de 2009). *El estrés afecta al rendimiento laboral*. Recuperado el 2016, de <http://expansion.mx/mi-carrera/2009/09/01/el-estres-y-el-rendimiento-laboral>
- Miguel Castilla, L. (12 de junio de 2015). Gobierno tiene identificados los focos de corrupción en las compras públicas. *Gestión*, pág. 12. Recuperado el 1 de setiembre de 2015, de <http://gestion.pe/economia/gobierno-tiene-identificados-focos-corrupcion-compras-publicas-2100111>

Minga Duran, D. F. (2011). *La vigencia del silencio administrativo frente a las resoluciones de los inspectores de trabajo de Azuay*. Tesis de Abogado, Universidad de Cuenca, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Políticas y Sociales , Ecuador. Recuperado el 16 de enero de 2016, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/859/1/t338.pdf>

Ministerio de Economía y Finanzas [MEF]. (03 de junio de 2008). Ley de Contrataciones del Estado. *Aprobado mediante D.L.N°1017*. Lima, Perú.

Munch , L., & Ángeles, E. (1990). *Métodos y Técnicas de investigación para administración e ingeniería*. México: Trillas .

Navarro Croquis, A. (2008). Silencio administrativo y medio ambiente: acabando con un mito. *Círculo de Derecho Administrativo - PUCP*(6), 164-174.

Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado [OSCE]. (2012). Capítulo 1 del Módulo 4: Derechos y deberes del contratista durante la ejecución contractual para la ejecución de bienes y servicios. En E. Huancauqui Rodríguez, C. Rivera, & C. Ireijo Mitsuta, *Cómo vender con éxito al Estado* (pág. 18). Lima .

Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado [OSCE]. (8 de agosto de 2015b). Tribunal de Contrataciones del Estado sancionó a más de 800 empresas en lo que va del año. *Gestión*, pág. 16. Recuperado el 1 de setiembre de 2015, de <http://gestion.pe/empresas/tribunal-contrataciones-estado-sanciono-mas-800-empresas-lo-que-va-ano-2139417>

OSCE. (2009). *Plan estratégico de contrataciones públicas del Estado Peruano*. Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Presidencia Ejecutiva. Lima : s/e.

OSCE. (2010). *Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado*. Recuperado el 10 de mayo de 2016, de Más de 200 proveedores fueron sancionados por presentar documentación falsa en procedimientos de contratación pública: <http://portal.osce.gob.pe/osce/m%C3%A1s-de-200-proveedores-fueron-sancionados-por-presentar-documentaci%C3%B3n-falsa-en-procedimientos-de>

OSCE. (2011). *Introducción a la contratación estatal*. Lima, Perú: s.e.

OSCE. (2012). *Principios rectores de la contratación pública*. Lima, Perú.

Ospina Sepúlveda, R. J. (2010). *Principio de la buena fe y responsabilidad de la administración pública*. Tesis de Maestría, Universidad de Antioquía, Escuela de Postgrado, Colombia. Recuperado el 16 de enero de 2016, de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/red/article/viewFile/8634/7968>

Pozuelo Kelley, J. F. (Noviembre de 2011). El silencio administrativo. *Revista Rhombus-Derecho Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología*(1), 19-34. Recuperado el 23 de enero de 2016, de http://www.ulacit.ac.cr/files/careers/88_jsefernanpozuelo.pdf

Revilla Vergara, A. T. (2011). La Transparencia en la Ley de Contrataciones del Estado. *Revista de la Facultad de Derecho - PUCP*(Nº 66), 195-221.

- Rodríguez García, A. (2011). Sobre la complejidad del Estado y las contrataciones administrativas. *Derecho PUCP*(66), 89-106.
- Romero Hernández, W. A. (2016). *Incidencia del canon minero sobre la inversiones públicas del Gobierno Regional de la Libertad: 2008-2012*. Tesis , Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo - Perú.
- Rosales, M., & Hernández, J. C. (2015). *Urbegestión, para hacer ciudad*. Recuperado el 15 de setiembre de 2015, de Buen gobierno local, mejores prácticas y gestión del conocimiento : <http://www.urbegestion.com/index.php/conocimiento/buenas-practicadas.html?pid=1481&sid=2363>: Buen-gobierno-local-mejores-practicadas-y-gestion-del-conocimiento-los-bancos-de-buenas-practicadas-y-su-influencia-en-la-acumulacion-de-saber
- Toaquizá Juiña, I. T. (2015). *Consecuencia jurídica de la ejecución del silencio administrativo en materia ambiental*. Tesis de grado, Universidad Internacional del Ecuador, Facultad de Jurisprudencia Andrés F. Córdova, Quito.
- Ulloa Ibáñez, A. (02 de diciembre de 2012). Los supuestos y los efectos del Silencio Administrativo en el Perú. *Ponencia*. Lima, Perú.