



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA  
ELENA  
INSTITUTO DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TEMA**

**EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA  
ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN MODALIDAD  
DE ARTÍCULO CIENTÍFICO**

**PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**AUTOR: CLAUDIO EDUARDO SORIANO TUMBACO.**

**TUTOR: MSc. MARÍA MEDEROS MACHADO**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2020**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor **del Proyecto de Investigación y Desarrollo, “EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA”**, elaborado para la publicación de un artículo científico, por el maestrante **Ing. Soriano Tumbaco Claudio Eduardo**, Maestrante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO SEGUNDA COHORTE**, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Magíster en **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** me permito declarar que luego de haber orientado, dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



.....

MSc. Mederos Machado María Caridad

Docente tutora

## CALIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación y Desarrollo, **“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA”**, elaborado para la publicación de un artículo científico, por el maestrante Ing. Soriano Tumbaco Claudio Eduardo, Maestrante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO SEGUNDA COHORTE**, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Magíster en **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, me permito declarar que luego de haber orientado, dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes. Obteniendo la calificación de 98 (noventa y ocho) puntos.

Atentamente,



.....

MSc. Mederos Machado María Caridad

Docente tutora

## DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con tema “**EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA**”, elaborado por Claudio Eduardo Soriano Tumbaco, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

### **Transferencia de derechos autoriales.**

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por el **Instituto de Posgrado** Maestría en **GESTION DE TALENTO HUMANO** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la Universidad Península de Santa Elena y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



---

CLAUDIO EDUARDO SORIANO TUMBACO  
CI. N°. 0922585526

## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos profesores calificadoros, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por el Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Q.F. Rolando Rafael Calero Mendoza, PhD.  
DIRECTOR INSTITUTO DE POSTGRADO



Lic. Myriam Sarabia Molina, PhD.  
COORDINADORA DEL PROGRAMA



Lcda. María Mederos Machado, MSc  
TUTOR DE POSTGRADO



Ing. Sabina Villon Perero, Mgt.  
DOCENTE ESPECIALISTA



Ab. Víctor Coronel Ortiz, MSc.  
SECRETARIO GENERAL

## **AUTORIZACIÓN**

**Yo, Claudio Eduardo Soriano Tumbaco**

Autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: “EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Santa Elena, a los 5 días del mes de abril de año 2022

## **EL AUTOR**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Claudio Soriano", written over a horizontal line.

---

**CLAUDIO EDUARDO SORIANO TUMBACO**  
CI. 0922585526



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA  
ELENA  
INSTITUTO DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TEMA:**

**EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA.**

**Autor:** Claudio Eduardo Soriano Tumbaco.

**Tutor:** MSc. María Mederos Machado.

**RESUMEN**

Los recursos humanos son parte de los componentes más importantes de los procesos dentro de una organización. En la UPSE, existe un estudio socioeconómico del trabajador, desarrollado por la Unidad Administrativa de Talento Humano, pero en la actualidad no existe una caracterización de sus grupos profesionales, según los riesgos psicosociales, pues su estudio se encuentra en desarrollo. El objetivo de este trabajo es contribuir al desarrollo de los perfiles de riesgos psicosociales y de salud, desde la perspectiva del desempeño laboral. Se tomó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) como instrumento principal para medir el estrés laboral del personal administrativo. Su función es medir el desgaste profesional, así como la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Este test es conocido como el test de Burnout y está estandarizado para ámbitos laborales. En este estudio se buscó medir la confiabilidad de las respuestas ofrecidas, para lo que se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach. Se recibieron respuestas de 78 encuestados, que significan el 40,6 % de la población total. Las respuestas no alcanzaron el tamaño de la muestra, aun cuando el cuestionario fue enviado en tres ocasiones. Los resultados obtenidos en esta investigación permiten afirmar que no existe presencia de estrés laboral en el personal administrativo de la Universidad Estatal Península de Santa Elena. Al analizar las dimensiones del Síndrome de Burnout en la muestra estudiada se confirma que existe un nivel bajo de indicios de Cansancio emocional y de despersonalización.

**Palabras clave:** talento humano, estrés laboral, desempeño laboral.



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA  
ELENA  
INSTITUTO DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TEMA:** Work stress and its impact on the performance of administrative staff.

**ABSTRACT**

Human resources are part of the most important components of the processes within an organization. In the UPSE, there is a socioeconomic study of the worker, developed by the Administrative Unit of Human Talent, but at present there is no characterization of their professional groups, according to psychosocial risks, since their study is under development. The objective of this work is to contribute to the development of health and psychosocial risk profiles, from the perspective of job performance. The Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaire was used as the main instrument to measure work stress in administrative personnel. Its function is to measure professional burnout, as well as the frequency and intensity with which burnout is suffered. This test is known as the Burnout test and is standardized for work environments. In this study we sought to measure the reliability of the answers offered, for which the Cronbach's Alpha Coefficient was used. Responses were received from 78 respondents, representing 40.6% of the total population. The responses did not reach the sample size, even though the questionnaire was sent three times. The results obtained in this research allow us to affirm that there is no presence of work stress in the administrative staff of the Santa Elena Peninsula State University. When analyzing the dimensions of the Burnout Syndrome in the studied sample, it is confirmed that there is a low level of signs of emotional fatigue and depersonalization.

**Keywords:** human talent, job stress, job performance.



## CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN PARA PUBLICACIÓN



UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE CUENCA  
COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO

Dios, Patria, Cultura y Desarrollo

Cuenca, marzo de 2021

MSc. Marilin Balmaseda Mederos  
**Responsable del Área de  
Publicaciones Jefatura de  
Investigación e Innovación  
Universidad Católica de Cuenca**

Certifica

Que, Soriano Tumbaco Claudio Eduardo, remitió a este departamento un artículo de su autoría con el tema **EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO**, el cual se encuentra aprobado para publicar en nuestra revista institucional Killkana Sociales, en el Volumen 5 Número 1 Año 2021 del período enero-abril del presente año, autorizada por la Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología e Innovación, con el ISSN 2588-087X soporte en línea; e, ISSN 2528-8008 versión impresa, de la Universidad Católica de Cuenca, indexada en las bases de datos Latindex-Catálogo, Dialnet, MIAR y Actualidad Iberoamericana. Dado en la provincia del Azuay, Ecuador para los fines que el autor considere pertinentes.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'marlb', written over a horizontal line.

MSc. Marilin Balmaseda Mederos  
**Responsable del Área de Publicaciones  
Jefatura de Investigación e Innovación**

**Universidad Católica de Cuenca**

La Libertad, 13 de abril de 2022.

**CERTIFICADO ANTIPLAGIO  
005-TUTOR MMM- 2022**

En calidad de tutora del trabajo de titulación denominado **“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA”**, elaborado para la publicación de un artículo científico, por el maestrante **Ing. Soriano Tumbaco Claudio Eduardo**, egresado del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO SEGUNDA COHORTE**, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Magíster en **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO”**, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio URKUND, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con 0 % de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.

Atentamente,



---

MSc. María Caridad Mederos Machado  
C.I.: 0959417734  
DOCENTE TUTORA

# Resultados URKUND Claudio Soriano Tumbaco.

Index - ORIGINAL View x +

secure.urkund.com/view/127583009-716827-389156#/details/fulltext

Aplicaciones Search Search Google Google facebook - Search Facebook BasesDelConcurso... Entorno Vintage Lounge Caf... comunicado presen... Lista de lectura

VOLVER A LA VISTA GENERAL DEL ANÁLISIS ↺ ↻ ⌵ ? CONFIGURACIÓN ⌵

REMITENTE: mariacamederos@gmail.com ARCHIVO: Trabajo de Titulación Claudio Soriano.docx SIMILITUD: 0%

COINCIDENCIAS FUENTES DOCUMENTO COMPLETO

MOSTRAR EN EL TEXTO

Citas  Paréntesis  Diferencias detalladas de texto

El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, provincia de Santa Elena.

Autor: Claudio Eduardo Soriano Tumbaco.  
Escuela de la Maestría en Talento Humano de la UPEL

Escribe aquí para buscar

10:05 AM 4/13/2022

Index - ORIGINAL View x +

secure.urkund.com/view/127583009-716827-389156#

Aplicaciones Search Search Google Google facebook - Search Facebook BasesDelConcurso... Entorno Vintage Lounge Caf... comunicado presen... Lista de lectura

Original NUEVO ORIGINAL  CONFIGURACIÓN ⌵

SABER MÁS

0% Este documento

**DETALLES DEL ENVÍO**

REMITENTE: mariacamederos@gmail.com

ARCHIVO: Trabajo de Titulación Claudio Soriano.docx

FECHA DE ENVÍO (ECT): 2022-04-13T16:51:00

NÚMERO DE ENVÍO: 133552388

Escribe aquí para buscar

10:06 AM 4/13/2022