



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS,
EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
MARKETING ESTRATÉGICO**

TESIS

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS
MARIÁTEGUI, SEDE ILO - 2017**

PRESENTADO POR:

Bach. YESSENIA MAMANI BENITO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATÉGICO**

MOQUEGUA – PERÚ

2019

ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.	1
1.2 Definición del problema	3
1.3 Objetivos de la Investigación.....	4
1.4 Justificación y limitación de la Investigación.....	4
1.5 Variables	6
1.6 Hipótesis de la Investigación	7
Capítulo II: MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes de la investigación.....	9
2.2 Bases teóricas.....	14
2.3 Marco conceptual.....	35
Capítulo III: MÉTODO	37
3.1 Tipo de investigación.....	37
3.2 Diseño de investigación	37
3.3 Población y muestra.....	38
3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	39
3.5 Técnicas de Procesamiento y análisis de datos.....	39
Capítulo IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	43
4.1 Presentación de resultados por variables	43
4.2 Contrastación de hipótesis	57
4.3 Discusión de resultados	63

Capítulo V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	66
5.1 Conclusiones.....	66
5.2 Recomendaciones	68
BIBLIOGRAFÍA.....	69
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Edad de los docentes de la Universidad José Carlos</i>	43
<i>Tabla 2. Sexo de los docentes de la Universidad.....</i>	44
<i>Tabla 3. Escuela Profesional a la que pertenecen los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui.....</i>	46
<i>Tabla 4. Antigüedad laboral de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui</i>	47
<i>Tabla 5. Cansancio emocional en los docentes de la</i>	48
<i>Tabla 6. Despersonalización en los docentes de la</i>	50
<i>Tabla 7. Realización personal de los docentes de la</i>	51
<i>Tabla 8. Estrés Laboral en los docentes de la</i>	52
<i>Tabla 9. Dimensión 1: Desempeño de la función de</i>	53
<i>Tabla 10. Dimensión 2: Características individuales de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui.....</i>	54
<i>Tabla 11. Desempeño Laboral de los docentes de la.....</i>	56
<i>Tabla 12: Pruebas de Chi-cuadrado de la Hipótesis General</i>	58
<i>Tabla 13: Pruebas de Chi-cuadrado de la Hipótesis Específica 01</i>	59
<i>Tabla 14: Pruebas de Chi-cuadrado de la Hipótesis Específica 02</i>	61
<i>Tabla 15: Pruebas de Chi-cuadrado de la Hipótesis Específica 03</i>	62

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Edad de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Ilo</i>	44
<i>Figura 2: Sexo de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Ilo</i>	45
<i>Figura 3: Escuela Profesional a la que pertenecen los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Ilo</i>	46
<i>Figura 4: Antigüedad Laboral de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Ilo</i>	47
<i>Figura 5: Cansancio emocional en los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Ilo</i>	49
<i>Figura 6: Despersonalización en los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Ilo</i>	50
<i>Figura 7: Realización personal de los docentes de la</i>	51
<i>Figura 8: Estrés Laboral en los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Ilo</i>	52
<i>Figura 9: Desempeño de la función de los docentes de la</i>	54
<i>Figura 10: Características individuales de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Ilo</i>	55
<i>Figura 11: Desempeño Laboral de los docentes de la Universidad</i>	56

RESUMEN

Esta investigación busca saber cuál es la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui, de la Sede Ilo en el año 2017. Se hizo un estudio de naturaleza aplicada, utilizando un diseño no experimental, correlacional- transversal, perteneciente al tercer nivel de investigación llamado correlacional. Tuvimos una población de 68 docentes y se trabajó con el total de la población, al tener fácil acceso a cada uno de ellos por el investigador. Se aplicaron dos cuestionarios, uno para medir el estrés laboral conteniendo 22 ítems y el otro para medir el desempeño laboral, también de 22 ítems. Ambos instrumentos se elaboraron con cinco opciones de respuesta, aplicando una escala tipo Likert.

Para el procesamiento de la información y las respectivas interpretaciones se hizo uso de software estadístico, con el cual obtuvimos tablas de frecuencia de los datos y figuras estadísticas que nos ayudan a comprender mejor los resultados conseguidos. Al momento de contrastar las hipótesis se aplicó el estadístico del Chi 2 de Pearson. Procesada la información a través de dicho estadístico se obtuvo como resultado un $p_valor = 0,000$ con lo cual se evidencia estadísticamente que hay una relación directa y significativa entre ambas variables de estudio en los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo.

Palabras Clave: Estrés, laboral, cansancio, despersonalización, eficacia y desempeño.

ABSTRACT

This research seeks to know what is the relationship between stress and work performance in teachers at the José Carlos Mariátegui University, Ilo Headquarters in 2017. A study of applied nature was made, using a non-experimental, correlational design - transversal, belonging to the third level of research called correlational. We had a population of 68 teachers and we worked with the total population, having easy access to each of them by the researcher. Two questionnaires were applied, one to measure work stress containing 22 items and the other to measure work performance, also of 22 items. Both instruments were elaborated with five response options, applying a Likert scale.

For the processing of the information and the respective interpretations, statistical software was used, with which we obtained frequency tables of the data and statistical figures that help us to better understand the results achieved. When the hypotheses were tested, the Pearson Chi 2 statistic was applied. Once the information was processed through this statistic, a $p_value = 0.000$ was obtained, which statistically shows that there is a direct and significant relationship between the two study variables in the teachers of the José Carlos Mariátegui University, Sede Ilo.

Key words: Stress, work, fatigue, depersonalization, efficiency and performance.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación se ha desarrollado en cinco capítulos. El capítulo I es el problema de la investigación, se desarrolla la descripción de la realidad problemática, planteando la definición del problema con la formulación de la interrogante general y las específicas. Se precisa los objetivos de la investigación, la justificación e importancia de la misma, así como las variables de estudio con su respectiva operacionalización y las hipótesis de la investigación realizada.

El capítulo II está dedicado al marco teórico, en esta sección de la investigación están contenidos los antecedentes, las respectivas bases teóricas que dan sustento a lo investigado, así como la correspondiente definición de términos.

El capítulo III se describe el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

El capítulo IV se denomina presentación y análisis de los resultados, detallándose los resultados específicos por cada una de las variables estudiadas, es decir: estrés y desempeño laboral, también se considera en esta parte el procedimiento de contrastación de hipótesis y la discusión de resultados.

En el capítulo V se presentan las conclusiones, recomendaciones.

Finalmente se presenta la bibliografía consultada, así como los anexos correspondientes, que incluyen la matriz de consistencia, matriz del instrumento, cuestionarios, fichas técnicas respectivas, validación de expertos y la respectiva base de datos de las encuestas aplicadas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática.

Hoy en día vivimos en medio de un mundo altamente competitivo y globalizado, donde los cambios son cada vez más constantes y las personas que integran las organizaciones en general se sienten muchas veces amenazados en sus respectivos puestos de trabajo porque existen factores que tiene que ver fuertemente en su desempeño día a día, dichos factores son indicadores con los cuales se mide o evalúa su continuidad o no en la institución a la que pertenece.

En varios países se tiene que uno de los aspectos que influye en el desempeño del trabajo es el estrés, se convierte en un gran problema, afectando a las instituciones tanto públicas como privadas, generando deterioro en la salud física y psicológica de los trabajadores y por ende repercutiendo en el desempeño laboral de los mismos y en consecuencia no permitiendo que la organización produzca o logre los resultados esperados.

Todo administrador debe tener en cuenta que al factor humano como lo más valioso de una organización. La concepción de las personas en las organizaciones ha evolucionado considerablemente, deja de ser un recurso más para ser el principal capital con que cuentan las instituciones, dejando atrás la

concepción de ser un recurso humano para ser un colaborador o aliado en la institución, por lo que ahora se llama gestión del capital humano, que es una de las líneas de investigación donde está enmarcado el presente trabajo de investigación.

Las personas son lo más importante para una organización, pues ellos son fuente de conocimiento e innovación y se constituyen en los responsables directos del uso y administración de los recursos materiales, financieros y tecnológicos de toda empresa o institución, por lo que es totalmente justificable invertir tiempo y recursos para analizar todo lo que tiene que ver con las personas a fin de conseguir un mejor desempeño laboral, generando por ende mayor productividad en la organización.

Téngase presente que el estrés se encuentra dentro de las principales fuentes de bajos niveles de eficiencia y eficacia, teniendo como efecto que disminuya la producción y se deteriore la calidad y atención a los clientes, según sea el caso.

Todo trabajador tiene que enfrentarse a que en el mercado laboral existen altos índices de desempleo, se vive una inestabilidad económica sumado a problemas familiares y laborales, donde los constantes y repentinos cambios generan tensión, estrés laboral que conlleva a una disminución en el desempeño de sus funciones.

La Universidad José Carlos Mariátegui en su Sede de Ilo, experimenta dicha realidad problemática en su propio personal docente, pues los docentes con la intención de asegurar una remuneración adecuada, tienen que enseñar en más de una carrera profesional de las trece carreras profesionales que actualmente oferta la Universidad. El personal docente se ve afectado por el estrés y, por lo tanto, hay una baja en su desempeño laboral, las clases no se preparan adecuadamente, se convierten más lentos los diversos procesos académicos-

administrativos. Se debe tener en cuenta que el estrés puede surgir en cualquier persona al implementarse diversas políticas que, tratando de buscar una mejor productividad o rentabilidad, generan todo lo contrario, es decir, una baja en el desempeño laboral. Es por eso, la importancia de la realización de la presente investigación que determina la relación existente entre las dos variables de estudio en el personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui en la Sede de Ilo.

1.2 Definición del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo - 2017?

1.2.2 Problemas Específicos

P.E.1. ¿Cuál es la relación que existe entre el cansancio emocional y el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo - 2017?

P.E.2. ¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo - 2017?

P.E.3. ¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo - 2017?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar el nivel de relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo - 2017.

1.3.2 Objetivos Específicos

O.E.1. Determinar el nivel de relación que existe entre el cansancio emocional y el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo - 2017.

O.E.2. Determinar el nivel de relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo - 2017.

O.E.3. Determinar el nivel de relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo - 2017.

1.4 Justificación y limitación de la Investigación

1.4.1 Justificación de la Investigación

Desde el aspecto teórico se explica por cuanto que se realizó un análisis al contenido conceptual que nos permitió proveer de una visión crítica sobre lo estudiado en el estrés y el desempeño laboral de los docentes de la Universidad analizada en la Sede Ilo, aportando nuevos conocimientos, ampliando el estado del arte sobre dichos temas y sirviendo de antecedente para ulteriores investigaciones.

Desde el punto de vista de la justificación metodológica se aporta directrices que orientan el progreso de la investigación para determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo, utilizando dos instrumentos de medición para la recolección de datos concernientes a ambas variables de estudio.

En el aspecto práctico, los resultados alcanzados en la investigación, realizada en una universidad privada, permite que conozcamos mejor cuál es el grado de relación en que afecta exactamente el estrés en la segunda variable estudiada en el personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo. Al mismo tiempo, con la difusión de las conclusiones se busca implementar las acciones necesarias y adecuadas para mejorar el desempeño laboral de dicha Institución Universitaria.

La presente investigación es importante porque contribuye a determinar la correspondencia existente que puede haber entre el estrés y el desempeño laboral en los catedráticos de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo.

De igual manera, con la utilización del método científico se demuestra la importancia de controlar un bajo nivel de estrés que no afecte en demasía el desempeño laboral de los docentes y esto no repercuta en la calidad de la formación profesional de los estudiantes de esta Universidad.

También es importante porque permite aplicar los conocimientos adquiridos en la solución de diversos problemas al interior de la Universidad, tales como la influencia del estrés laboral en el personal docente de la Institución analizada y que se reflejan en las recomendaciones que se realizan al término de la presente investigación.

1.4.2 Limitaciones

Tanto como en el inicio como en el desarrollo de la presente investigación no se presentaron mayores limitaciones de relevancia que hayan podido afectar los resultados y conclusiones de la misma.

1.5 Variables

1.5.1 Variable 1: Estrés Laboral

Es la respuesta natural del organismo a distintos estímulos frente a una situación o acontecimiento especial de tensión y estado de ánimo excitado, lo que conlleva a la tolerancia y a la irritabilidad, esto de acuerdo a lo sostenido por Duque (1999). Está referido al agotamiento emocional, la despersonalización y el hecho de sentirse realizado como docente en la Sede Ilo de la Universidad José Carlos Mariátegui, producto de una recargada agenda de trabajo.

1.5.2 Variable 2: Desempeño Laboral

Es la cantidad y la calidad de las tareas realizadas por un individuo o un grupo de ellos en el trabajo, de acuerdo a lo investigado por Schermerhorn (2006). Está referido a dos aspectos básicos: el ejercicio en el puesto (función) y las peculiaridades individuales.

1.5.3 Operacionalización de Variables

A continuación, se presentan las variables y sus respectivos indicadores:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
VARIABLE 01 ESTRÉS LABORAL	Respuesta natural del organismo a distintos estímulos frente a una situación o acontecimiento especial de tensión y estado de ánimo excitado, lo que conlleva a la tolerancia y a la irritabilidad, esto de acuerdo a lo sostenido por Duque (1999).	Cuestionario para medir el estrés laboral, elaborado en base a tres dimensiones. Cuenta con seis indicadores, 22 ítems y una escala de medición ordinal.	Cansancio Emocional Despersonalización Realización Personal	Desgaste Fatiga Friedad emocional Clima laboral Productividad Capacidad bajo presión	Nominal 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
VARIABLE 02 DESEMPEÑO LABORAL	Es la cantidad y la calidad de las tareas realizadas por un individuo o un grupo de ellos en el trabajo, de acuerdo a lo investigado por Schermerhorn (2006).	Cuestionario para medir el desempeño laboral. Elaborado en base a las dos dimensiones planteadas por Grados (2014) Cuenta con 07 indicadores, 22 ítems y una escala de medición ordinal	Desempeño de la Función Características Individuales	Producción Calidad Conocimiento del trabajo Cooperación Comprensión de situaciones Creatividad Capacidad de realización	Nominal 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 Hipótesis General

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo - 2017.

1.6.2 Hipótesis Específicas

H.E.1 Existe relación significativa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo - 2017.

H.E.2 Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo - 2017.

H.E.3 Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo - 2017.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Nivel internacional

González (2014) en su tesis titulada “Estrés y desempeño laboral”, investigación desarrollada en la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Presenta como problema de estudio la pregunta de cuál es la relación existente entre el estrés con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Serviteca Altense S. A. Se trabajó con una muestra de 50 personas adultas entre 25 y 50 años y se utilizó como instrumentos un test estandarizado EA y una evaluación de desempeño de selección forzada. Se concluyó que el estrés afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. Asimismo, se evidenció los altos niveles de estrés pues luego de aplicar la prueba sobre estrés administrada arrojó un resultado de 21.1, cuando la media normal de acuerdo a los estándares debe ser de 16.3 y 14.7. Finalmente, se tiene que el mal desempeño laboral es producido por el estrés negativo por lo que se debe tener en cuenta por la empresa para que no se afecte la productividad.

Pérez (2014) con su tesis “El estrés laboral como factor de riesgo psicosocial influye en el desempeño laboral de los funcionarios de la Dirección de Administración de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores,

Comercio e Integración”, realizado en la Universidad Central del Ecuador. Presenta como problema la pregunta de la influencia del estrés laboral y como esta disminuye el desempeño laboral. Se trabajó con una muestra de 35 trabajadores pertenecientes a la Dirección de Administración de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración. En cuanto a los instrumentos se utilizó el Test MBI (Inventario del Bornaut de Maslach) para determinar el nivel de estrés laboral y el formulario denominado Eval 00 (evalúa actividades, conocimientos y competencias) para determinar el desempeño laboral. Se llega a concluir que dentro de dicha institución existen elementos que causan el estrés laboral e influyen en el desempeño laboral. Los factores más influyentes son el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal que influyen directamente en el ejercicio de sus tareas.

Cabrera (2015) realizó su tesis “Estrés laboral en los trabajadores del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Zamora, año 2015”. Investigación realizada en la Universidad de Loja, Ecuador. Presenta como propósito establecer el estrés laboral en los trabajadores de la institución antes mencionada. Se realizó en una muestra de 60 personas y se recurrió al instrumento del cuestionario y la aplicación del Test de Maslach. Se concluye que el estrés laboral conlleva a desarrollar problemas de salud y dificulta el desempeño laboral. Dicho de otra manera, el no acudir al tratamiento oportuno del estrés laboral puede generar problemas como bajo rendimiento laboral, así como afectar la salud física y mental, por lo que se debe tomar conciencia sobre las medidas preventivas que toda institución debe implementar.

Moreira (2015) realizó la investigación titulada “El estrés laboral y su implicación en el desempeño de los trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT, matriz Guayaquil”. Se realizó en la Universidad de Guayaquil y tiene como objetivo principal disminuir los altos índices de estrés

laboral que presenta la Corporación Nacional de Telecomunicaciones en las oficinas de la ciudad de Guayaquil. El instrumento utilizado es el cuestionario de preguntas aplicado a 100 personas que confirman la muestra de estudio, mediante un muestreo no probabilístico. Como conclusiones se evidencia la influencia del estrés, pero al mismo tiempo no se puede prescindir en su totalidad el estrés laboral, al ser un aspecto intrínseco del trabajo para lo cual propone saber sobrellevar y sobreponerse implementando estrategias para que los empleados puedan tolerar la carga de trabajo y desarrollar mejor sus diversas actividades.

López (2015) en su tesis “Motivación como factor influyente en el desempeño laboral de los docentes de la Unidad Educativa Carabobo” realizada en la Universidad de Carabobo, Venezuela. Tiene una muestra de 23 docentes y utiliza como instrumento los cuestionarios tipo Likert. La investigación concluye afirmando que en los docentes de dicha institución se constata un alto índice de colaboradores que no están motivados adecuadamente, ello repercute ocasionando muchas veces inconformismo en los docentes y también apatía, influyendo directamente en el desempeño de sus labores. Es por ello, que el investigador recomienda a la plana directiva de la institución comenzar a liderar un mejor aprovechamiento del potencial humano de sus colaboradores, debiendo promover siempre la comunicación que coadyuve en el desarrollo (calidad y productividad) y progresión de la institución.

2.1.2 Nivel nacional

Chávez (2016) realiza la investigación denominada “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A., en el periodo 2015”. Tesis presentada en la Universidad Privada de Tacna, aplicada a una muestra de 32 trabajadores utilizando unos instrumentos para recolectar la información a fin de responder

al problema general sobre el efecto que ocasiona el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. Se llegó a la conclusión de que el estrés laboral afecta significativamente al desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de Electrosur. Otra conclusión es que la recarga laboral figura como uno de los aspectos que mayor estrés laboral origina.

Portocarrero & Caballero (2013) realizan la tesis denominada “Estrés laboral y personalidad en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo”. Trabajo investigativo presentado en la Universidad Católica de Santa María. El problema estudiado consistía en ver cuál es la relación existente entre los tipos de personalidades y los niveles de estrés laboral, así como conocer los diferentes niveles de estrés laboral de los trabajadores en la institución antes mencionada. Se tuvo como instrumentos la Escala de estrés laboral y la escala de personalidad EQP y se aplicó a 98 trabajadores pertenecientes del área administrativa. Las conclusiones evidenciaron la existencia de una relación significativa entre ambas variables estudiadas, siendo la que presentó mayor significancia con el estrés laboral, la referida a las tipologías de personalidades sanguínea y flemática.

Escalante (2015) realiza la investigación denominada “Estrés y Satisfacción Laboral en docentes de Colegios Particulares Secundarios de Arequipa”, tesis sustentada en la Universidad Católica Santa María. El planteamiento del problema responde a la pregunta de saber la existencia de una relación entre el nivel general de estrés y la satisfacción laboral en los docentes de las instituciones educativas de nivel secundaria en Arequipa. Se aplicó a una población de 143 docentes de dichas instituciones, los cuales fueron seleccionados por conveniencia. Se utilizaron cuestionarios con base en la Escala de Apreciación del Estrés y la Escala de Satisfacción Laboral. Las conclusiones evidencian la existencia de una relación significativa entre las dos

variables investigadas, pero con una correlación negativa baja. Ambos constructos intervienen mutuamente las actividades diarias del docente, además de covariar en la medida de que mientras el estrés sube, la satisfacción baja en un mínimo grado.

Llapo (2015) realiza la tesis “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico SOLE E.I.R.L., Trujillo-2015”, presentado en la Universidad Nacional de Trujillo. El estudio aborda el problema a través de la formulación de la pregunta de qué manera el estrés laboral afecta en el ejercicio laboral de los colaboradores en la institución antes mencionada. La población estudiada es de 34 trabajadores a quienes se aplicó los instrumentos que fueron cuestionarios para ambas variables. Dentro de las conclusiones tenemos de que el estrés laboral es una dificultad en el cual se encuentran la mayoría de trabajadores del Servicio Técnico de la empresa antes mencionada, afectando el desempeño de las actividades laborales, ocasionando que la productividad disminuya y que la calidad de atención a los clientes se vea reducida. El estrés afecta en el cumplimiento de las metas en ventas y/o servicios, generando relaciones de trabajo no adecuadas y que no haya apoyo entre los compañeros de trabajo, así como la generación de sobrecargas en el trabajo.

2.1.3 Nivel regional

Zeballos (2016) tiene su investigación titulada “Relación entre desempeño laboral y eficacia organizacional en la Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2015”. Se aplicó a una muestra de 32 trabajadores, con un diseño no experimental y tuvo como instrumento el cuestionario tipo escala de Likert. La investigación concluye afirmando la existencia de una relación entre ambas variables investigadas. Se evidencia una correlación positiva media entre dichas variables, presentando unos estadísticos

de $r = 0,637$ y $p = 0,000$ Es decir, a mayor valoración del desempeño laboral, habrá también una mejor valoración de la eficacia en la organización.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Estrés laboral

2.2.1.1 Definición

Rodríguez & De Rivas (2011) afirman que el estrés laboral está relacionado con las diversas respuestas fisiológicas, psicológicas y de comportamiento, reflejadas en la persona que busca tener capacidad de adaptación a las diversas presiones de ámbito interno o externo en su entorno laboral. Podríamos decir que es el conjunto de fenómenos que se presentan en los trabajadores frente a agentes estresantes lesivos que vienen del trabajo y pueden dañar la salud del trabajador.

Según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo el estrés laboral puede entenderse como las diversas reacciones tanto físicas como emocionales nocivas que se producen cuando las capacidades, recursos o necesidades de los colaboradores no logran satisfacer los requerimientos del trabajo.

Martínez (2004) hace hincapié en que el estrés no se reduce únicamente al campo profesional, sino que suele llevarse o repercutir también en los campos personal y familiar. Esto lo afirma teniendo en cuenta que la mayor parte de nuestro tiempo lo pasamos precisamente en el centro laboral, que no solamente se constituye como fuente de ingresos, sino que además perfila la identidad de las personas. Para muchos el trabajo determina el valor de las personas, todo lo que ocurra en el trabajo influye en gran medida y generalmente en los trabajadores a nivel psicológico.

Lazarus & Folkman (1986) indican que el estrés laboral puede ser entendido como el proceso dinámico de interacción que se da entre las personas y el hábitat donde se desarrollan. Proceso que parte desde la percepción de desequilibrios entre las exigencias o demandas del entorno y la capacidad que se tiene para responder, es allí precisamente donde el trabajador experimenta una fuerte presión de fracasar frente a tal escenario repercutiendo negativamente en el trabajador.

Karazek (1981) señala que el estrés laboral es como la variable dependiente resultante del conjunto de demandas del trabajo y los elementos reguladores de las mismas, especialmente la percepción de control o grado de libertad del trabajador.

Selye (1983) sostiene que el estrés tiene su forma y composición propios, característicos pero ninguna causa particular y puede ser entendido como el estado manifestado por un síndrome, el mismo que consistiría en la totalidad de los cambios inespecíficos que son inducidos dentro de un sistema biológico.

Duque (1999) afirma que, frente a situaciones o acontecimientos de tensión y estados de ánimos excitados, el ser humano responde de manera natural con el estrés que puede conllevar a ser tolerante o la irritabilidad.

2.2.1.2 Causas del estrés

Pérez (2014) señala que son las siguientes:

La sobrecarga de trabajo. – En los centros laborales a falta de un buen estudio de las cargas laborales de cada área, no siempre se realiza una buena distribución de las tareas laborales, ocasionando que unas estén sobrecargadas de trabajo y que otras simplemente no tengan nada que hacer. También esto

sucede cuando se hacen recortes de personal y se les asigna a las personas que quedan que supuestamente son las más calificadas, tareas adicionales a su trabajo habitual diario.

Supervisores difíciles. – Hay supervisores que responden a las características de que todos los trabajadores son de la generación X, es decir que para que realicen bien su trabajo es necesario tener que vigilarlos constantemente, ejerciendo presión sobre ellos, pero esta forma de ver las cosas lleva más bien a efectos opuestos, generando más bien negativismo, temor, miedo, trabajo mal hecho por la misma presión que se ejerce sobre los trabajadores de realizar las labores en menos tiempo posible, todo esto produce que aparezcan brechas entre los supervisores o jefes y los trabajadores, deviniendo muchas veces en rotaciones innecesarias de trabajadores.

Equipo de trabajo negativo. – Cuando cada quien hace sus labores con la mirada puesta en cumplir sus objetivos individuales y no por objetivos comunes al grupo, entonces se genera un clima de desconfianza, falta de unidad del equipo de trabajo y muchas veces rivalidad entre compañeros de trabajo. Ello ocasiona no los efectos positivos deseados sino todo lo contrario, hace que se generen más conflictos en el centro laboral.

Baja autoestima. – Aquí tiene que ver mucho uno de los principales miedos que tienen las personas y es el temor a fracasar, a que me retiren de la institución y esto se da porque no hay una buena autoestima en las personas, llegando incluso a pensar que todo lo que uno hace está mal y que es improductivo o que no aporta nada a su centro laboral y es reticente al cambio por su forma de ver las cosas, es decir por su actitud de derrota.

La incertidumbre de estabilidad laboral. – Esto se experimenta más en el sector público, donde los contratos terminan al finalizar el año fiscal, por lo

que se vive en una constante incertidumbre por saber si uno continua o no en el centro laboral, originando o siendo una de las causas generadoras de estrés.

Falta de reconocimiento. – Toda persona necesita siempre de estímulos o reconocimientos y con mayor razón los trabajadores de un centro laboral y estos no necesariamente tienen que ser monetarios o económicos, sino que muchas veces tienen efectos más positivos palabra o actitudes de aliento que a la persona lo hagan sentir que va realizando muy bien su labor, de esta manera se les motiva a que realicen o sigan realizando con mucho entusiasmo las tareas laborales encargadas.

La falta de comunicación. – La comunicación es muy importante en toda organización, la ausencia de la misma no hace más que generar aislamiento a nivel físico y mental deviniendo en ambiente de trabajo nada agradables donde no resulta a gusto trabajar pues ni se conocen quienes son los que integran los equipos de trabajo en las organizaciones.

Por otra parte, Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2006) señala como causantes del estrés a los agentes estresores: individuales y grupales.

Estresores individuales: Revisten particular importancia, son estudiados más que otros aspectos y son:

A) El conflicto de rol. Es el que presenta mayor estudio, podemos notarlo siempre que la conformidad de una persona en relación con un conjunto de expectativas entra en conflicto con la conformidad con otro conjunto o grupo de expectativas. Se observa conflictos de roles más dominantes cuando se entrecruzan los roles laborales con los no laborales entre sí, como por ejemplo cuando se entrecruzan con el rol de ser esposo y padre. Saber establecer un equilibrio entre ambos tipos de roles -laborales y familiares- es algo

significativo que deben hacer todos los empleados adultos o que están en dicha situación, Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2006).

B) La sobrecarga. Puede ser cualitativa o cuantitativa. La primera se presenta cuando no hay una buena autoestima y el trabajador siente que carece de las capacidades necesarias para desarrollar bien su labor, así como también puede percibir que los criterios establecidos de un buen desempeño están demasiado altos para su persona. Por otra parte, la segunda, proviene de la cantidad en demasía de cosas por hacer o de que el tiempo es escaso para terminar con todo el trabajo encargado.

Estresores grupales:

A) Participación. Si dentro de las organizaciones no se fomentan o se permite la participación, entonces estaremos desarrollando una fuente de frustración para quienes sí valoran la participación y consideran como algo muy valioso que cultivar y potenciar.

B) Relaciones intragrupales e intergrupales. Aquí nos estamos refiriendo que las malas prácticas como la desconfianza, la falta de cohesión, el poco apoyo que se brindan unos a otros, así como la ausencia de interés por saber escuchar, pueden ser una fuerte fuente de estrés.

C) Política organizacional. Las directrices establecidas por la Alta Dirección que establece niveles elevados de comportamiento político en las organizaciones puede ser una fuente de estrés para varios o una gran mayoría de trabajadores.

D) Falta de retroalimentación sobre el desempeño. Esta información que se obtiene de la retroalimentación en relación al desempeño de cada uno de los trabajadores como de la organización debe proporcionarse o

comunicarse a fin de que contribuya a reducir el estrés al mínimo, así mismo debe existir una comunicación abierta y bidireccional en la organización.

- E) Oportunidades de desarrollo profesional inadecuados. Aquí entra en el escenario como las personas perciben su progreso profesional en la organización, es por ello, que las instituciones deben brindar convenientes oportunidades de desarrollo profesional, puesto que estos influyen en dicha percepción. Todo ello en conformidad con lo afirmado por Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2006).

Furham (1992) señala algo muy importante a tener en cuenta y es que entre otras causas que originan el estrés que deben tenerse muy en cuenta son las que provienen de nuestra propia personalidad, pues muchos tienen efectos negativos que se dan al presentarse una especie de mezcla de ansiedad, irritabilidad, neurosis, autoestima baja, que en el terreno laboral se traduce en trabajadores menos productivos o personas que se sienten insatisfechos con su trabajo por lo que tienden al ausentismo. Por otra parte, están los neuróticos que suelen pasar mucho tiempo pensando en sus errores, desilusiones, carencias y fijarse más en todo lo negativo del mundo. Este tipo de personas están más proclives al estrés y serán los menos capaces de manejar dicha situación.

2.2.1.3 Tipos de estrés

Pérez (2014) expresa que no todos respondemos de la misma forma o manera al estrés, esto varía de acuerdo al organismo de la persona. Señalaremos los principales tipos a saber:

A. Estrés agudo

Nos estamos refiriendo al estrés causado por las exigencias, imposiciones o presiones que tiene el trabajador de su pasado reciente y que se juntan con los requerimientos y presiones adelantadas de un futuro muy próximo. Surge ante una agresión violenta, física o emocional, y presenta como síntomas una especie de mezcla de enojo y ansiedad, haciendo que el trabajador quiera concluir con lo que está haciendo sin tener en cuenta la calidad de su trabajo o los resultados del mismo.

Podemos distinguirlo, por cuanto se generan dolores musculares producto de la tensión, se externalizan molestias en el cuello, desgarros musculares, entre otros. También suele presentarse con problemas estomacales (gases), problemas intestinales (estreñimiento y flatulencia) y también se experimenta una sobreexcitación, es decir, aumento del ritmo cardíaco, o incremento de las transpiraciones, llegando en algunas personas a sufrir de insomnio.

B. Estrés agudo episódico

Cuando las personas experimentan diariamente presión constante y asumen muchas responsabilidades al mismo tiempo, están más expuestas a este tipo de estrés que genera una sobre carga mental. El excesivo trabajo hace que no pueda tener la capacidad de saber organizarse y distribuir sus tiempos adecuadamente y le falta los espacios necesarios de recreación, convivencia familiar y vida social normal.

Algo peculiar de este tipo de estrés es el mal carácter, suelen ser personas muy prontas a irritarse con facilidad, prontos a la agresividad y a reaccionar negativamente frente a situaciones que no resultan como lo habían planificado. En ese escenario temen que se acabe el fin de semana pues al acercarse un nuevo inicio de semana, empezará el trabajo y dicho

lugar se convertirá en algo contrario a él, donde lo negativo o malo sucederá en cualquier momento, se vuelven tensos y ansiosos, por ende, en estresantes. Miran con pesimismo cada aspecto de la vida laboral.

Encontramos síntomas como fuertes dolores de cabeza, pocas horas de sueño, no tienen calidad de sueño puesto que en esas mismas horas están en tareas laborales, también suelen estar proclives a problemas cardiacos.

Este tipo de estrés afecta principalmente a las personas que tienen una vida más que desordenada, desorganizada, son personas que quieren hacerlo todo a la vez, pero terminan haciendo todo lo contrario.

C. Estrés crónico

Se debe tener mucho cuidado con este tipo de estrés que viene terminando con los entornos social, familiar y laboral de quien lo padece, acabando con la vida, agotando la mente y causando deterioros en la vida de las personas.

Este tipo de estrés se da en personas que son muy negativas, casi nunca encuentran lo positivo de algo, viven de exigencias y presiones que parecen de nunca acabar. Además, en ese contexto desaparecen toda probabilidad de esperanza de solución a los problemas.

A diferencia del estrés agudo, donde las personas toman conciencia de que algo está pasando, en el estrés crónico se llega a tener todo como normal para esa persona, pues ya es una situación de tiempo que viene sucediendo, es más comienza a sentirse cómodo en dicha situación, como por ejemplo los casos de violencia familiar.

Estas personas conciben que no hay salida a la situación que les ha tocado vivir, llegando incluso al suicidio. El desgaste que se experimenta es tanto que se llega hasta una crisis final nerviosa, ya que todos los recursos físicos y mentales se han ido consumiendo paulatinamente. Es particular su tratamiento, puesto que se torna muy difícil al rechazar el tratamiento la persona que lo padece. Este tipo de estrés se suele clasificar en base al tiempo, a la intensidad y al efecto. Pasamos a analizar cada uno de ellos, brevemente:

Con base en el tiempo:

Estrés temporal. - Es uno de los más comunes, se presenta en pequeñas dosis y por cortos periodos de tiempo, se caracteriza porque la persona experimenta cambiantes estados de ánimo, además de dolores de cabeza y musculares, afortunadamente este tipo de estrés no permanece mucho tiempo y no causa mayores daños en las personas.

Estrés permanente. – Aquí hablamos de un estrés que se queda en la persona, permanece de manera habitual, generando condiciones sumamente estresantes producto de tener innumerables preocupaciones que van afectando a las personas y haciéndola pasiva de cuestiones bastantes severas en su salud.

Con base en la intensidad:

Estrés ligero. – Es un estrés que no ocasiona grandes dificultades en relación a sus posibles efectos fisiológicos o psicológicos, y son fácilmente solucionables.

Estrés grave. – Aquí hablamos de todo lo contrario a lo descrito líneas arriba, pues este tipo de estrés puede hacer que las personas presenten problemas fisiológicos o psicológicos, donde no es tan fácil el tratamiento o solución de los mismos.

Con base en el efecto:

Estrés. - También conocido como estrés positivo, no reviste mayores efectos o consecuencias sobre las personas que lo padecen, ni a nivel fisiológico ni a nivel psicológico. Muy por el contrario, este tipo de estrés favorece a la salud, a la vitalidad y la energía coadyuvando a una mejor toma de decisiones y a ver la vida de otra manera, más optimista y que sea considerada como una experiencia única y trascendental.

Distrés. – Es llamado también estrés negativo, desagradable, va unido a una serie de desequilibrios fisiológicos y psicológicos, hace que las personas tengan fuertes presiones más allá de lo necesario o básico.

2.2.1.4 Etapas del estrés

Escalante (2015) hace referencia a la división del Dr. Hans Selye en tres etapas del síndrome general de adaptación, a saber:

Primera etapa: Reacción de alarma. Reacción inicial del organismo al exponerse a variados estímulos a los que no está acostumbrado. Se compone de dos fases: choque y contrachoque. La primera está referida a reacciones inmediatas al agente nocivo, que se exteriorizan en síntomas como taquicardia, pérdida del tono muscular, disminución de la temperatura, así como de la presión sanguínea. En la segunda fase, conocida como contrachoque, se nota más bien un rebote, una especie de defensa contra el choque, exteriorizada en el agrandamiento de la corteza suprarrenal con signos de hiperactividad (incremento de corticoides), involución rápida del sistema timo-linfático y signos opuestos al choque como hipertensión, hiperglucemia, diuresis, hipertermia.

Segunda etapa: Resistencia. Dado que no se puede mantener algo constantemente en un estado de alarma; sino muere, es por la “resistencia”, que es una adaptación del organismo al estresor con la consiguiente mejora y desaparición de los síntomas. Se experimenta una resistencia aumentada al agente nocivo particular, pero al mismo tiempo una menor resistencia a otros estímulos.

Tercera etapa: Agotamiento. Se presenta cuando el estresor es suficientemente severo y prolongado, reapareciendo los síntomas de la reacción de alarma y pudiendo significar la muerte del organismo.

2.2.1.5 Consecuencias del estrés

Pérez (2014) refiere datos en los siguientes niveles:

A) Individual: Se puede observar lo siguiente:

1. Irritabilidad y mal humor. – Manifestado en la falta de ilusión, confianza, observa todo a su alrededor de mala gana. Presentan una negatividad anticipada de las cosas, se molestan de todo, especialmente por aquello que no les sale bien.

2. Absentismo familiar. – Se da en las personas que experimentan que el trabajo se ha apoderado de ellos y descuidan su función en la familia, llevando los problemas del centro laboral y el trabajo a la casa, todos esos síntomas generan hogares disfuncionales con las características de que los padres de familia se preocupen en sobre medida por su trabajo, llegando incluso a utilizar las horas dedicadas para la familia a realizar trabajos de su centro de labores.

3. Trastornos del sueño. – Al disminuir el descanso nocturno que debe ser mínimo de seis a ocho horas diarias, por realizar trabajos pendientes

de su centro de labores, se evidencia alteraciones que influyen en el funcionamiento mental, físico y emocional de los trabajadores.

4. Consumo de estimulantes. – Al exagerar el consumo de estas sustancias estimulantes se provoca ansiedad, comportamientos agresivos e irritabilidad. Esta consecuencia del estrés se da por el decaimiento físico y mental de las personas que trabajan más de lo normal y se recurre a este tipo de estimulantes por la sensación temporal de exaltación y ánimo que produce.

5. Automedicación. – Se presenta cuando se ingiere medicamentos sin control y que no fueron recetados por un profesional de la salud. Al abusar de los mismos, se va creando dependencia por mucha ingesta de estas pastillas antidepresivas u otras parecidas.

Vulnerabilidad a enfermar

1. Trastornos ansio-depresivos. – Dos estados de ánimo que se juntan, donde ninguno es más predominante que el otro y por ende tampoco se pueden tratar individualmente. La ansiedad y la depresión hacen que las personas sean Es un sufrimiento tanto de ansiedad y depresión, pero ninguno de los dos es más predominante que el otro, por lo cual no se pueden tratar individualmente y el individuo es variable y con diferentes reacciones sobre una misma situación.

2. Hipertensión arterial. – Se refiere al aumento constante de la presión que, unido a un sedentario estilo de vida y consumo exagerado de estimulantes pueden ser una combinación fatal para las personas que terminan en un peligro inminente de problemas de infarto.

3. Úlcera. – Son lesiones o llagas que se presentan en la piel, ocasionadas por el mal humor, mal genio o frustraciones exageradas de las personas.

4. Cardiopatías. - Enfermedad cardiovascular de las estructuras del corazón que van unido al uso de estimulantes y mala alimentación, síntomas que se dan por el estrés que existe en sus respectivos trabajos.

B) Organizacionales

Absentismo. – Se presenta cuando se dan rompimientos entre los empleados y la organización, el lugar de trabajo se vuelve tan frustrante por la sobre carga de trabajo o la ausencia de la misma, los trabajadores abandonan su puesto dejando de lado sus actividades laborales, ya no valoran lo que hacen y consideran que ya no son útiles.

Inhibición. - Es lo que impide el desarrollo de una persona, hace que las personas consideren que no tienen competencias y se sientan frustrados, esto deviene en que se deja de construir y de aportar ideas y conocimiento a la organización.

Resistencia al cambio. – Todo cambio en la organización siempre genera un impacto y cuando no se está capacitado o preparado para nuevas funciones o retos se acostumbra a juzgar negativamente.

Es frecuente también el temor al no poder, puesto que se trata de procesos nuevos y se desconoce lo que se tenga que hacer, entonces se piensa que si se hace mal las cosas puede ser uno pasible de una sanción o incluso que lo retiren de la organización.

Y, por último, tenemos el “no querer”. Esto se relaciona en que la persona sistematiza sus actividades y al conocerlas diariamente se resiste a

cambiar, se considera importante, indispensable y hasta irremplazable en el puesto que desarrolla en la organización.

Falta de creatividad. – La rutina en el trabajo hace que las nuevas ideas aparezcan con dificultad.

Accidentabilidad. – Muchas veces la falta conocimiento de equipo de protección personal para realizar diversas actividades y por otra parte, el hecho de que el trabajador siente que domina todo ha sido o son las causas de que ocurran accidentes laborales, deviniendo directa o indirectamente en la muerte o invalidez parcial o total del trabajador.

Baja productividad. – Muchas veces se produce por maquinaria en mal estado, mala capacitación en el manejo de los mismos, instalaciones en mal estado, ausencias y ociosidad entre otras.

Dificultad para trabajar o relacionarse en grupo. - Se da por las malas relaciones interpersonales en el trabajo, las diferencias de criterios personales, y/o el egoísmo entre compañeros.

2.2.1.6 Dimensiones del estrés laboral

Gonzales (2007) hace referencia al inventario para la evaluación del estrés laboral, instrumento de investigación creado en 1986 por C. Maslach y S.E. Jackson. Dicho instrumento presenta tres escalas, a saber:

Cansancio emocional (CE): Presenta características tales como el deterioro, el desgaste de energía, debilitación y agotamiento. También se produce por la demasía de tiempo dedicado a la actividad laboral y también se presenta en aquellas personas que sientan que están al límite extremo de sus capacidades.

Despersonalización (D): Se manifiesta cuando las actitudes cambian en relación a las respuestas que damos a otras personas. Se genera por ende una dificultad en la comunicación personal, una mayor distancia efectiva con los demás compañeros de trabajo, así como una frialdad emocional en las relaciones laborales hacía arriba y hacia abajo en jerarquía.

Realización Personal (RP): Esta dimensión concentra una cadena de respuestas y valorizaciones de uno mismo y del propio trabajo o actividad que se realiza. De manera negativa encontramos a la depresión, la baja moral, la frustración en su centro de labores, el rechazo, así como el hecho de evitar el contacto y las relaciones interpersonales en la actividad laboral. Pero también está relacionado con el clima laboral, donde las personas pueden contribuir a crear entornos favorables y estimulantes, que se conoce como motivación por lo resultados y sus resultados se traducen en productividad, con la capacidad para asumir fuertes presiones y superarlas ampliamente.

2.2.2 Desempeño laboral

2.2.2.1 Definición

Hose (2012) señala que el desempeño laboral es la manera en que los trabajadores realizan diariamente su labor, la misma que está sometida a revisiones para saber cómo es el rendimiento del mismo, pudiendo ser dichas evaluaciones de manera anual en la mayoría de los casos o de manera semestral, dichas evaluaciones sirven también para ver si un trabajador debe permanecer o ser promovido en su centro laboral. Los aspectos que normalmente se consideran son la capacidad de liderar, como gestiona el tiempo, sus habilidades organizativas, así como la productividad en sus tareas encargadas.

Chiavenato (2007) nos refiere que el desempeño tiene que ver o está constituido por la estrategia personal que realiza cada trabajador a fin de poder los objetivos

laborales por los que fue contratado o está en la organización. Cada colaborador escoge en libertad y autonomía los mejores medios que considere necesarios para alcanzar dichas metas.

Milkovich y Boudreau (2006) sostienen que es la consecuencia de la interacción de diversas variables como las capacidades, necesidades y habilidades que tiene cada persona, las mismas que se desarrollan según la naturaleza del trabajo y de la organización.

Helieregel y Slocum (2004) manifiestan por su parte que cuando hablamos de evaluación del desempeño, nos estamos refiriendo a un sistema que sirve para revisar y evaluar periódicamente el desempeño de los colaboradores, buscando siempre la mejora de cada uno de ellos en su centro de labores, es decir, que sean cada día más efectivos.

García (2001) indica que, si una organización quiere alcanzar la efectividad en sus trabajadores, así como alcanzar el éxito, debe entonces centrarse en evaluar el desempeño de los integrantes de su organización. Y refiere al desempeño como aquellas acciones o comportamientos de sus trabajadores que son importantes para cumplir los objetivos institucionales y que se pueden medir según las competencias de cada persona y según su grado de contribución para alcanzar las metas propuestas.

Según Schermerhorn (2006) el desempeño tiene que ver con el cuánto y el cómo, es decir con la cantidad y la calidad de las tareas laborales que realizan los trabajadores.

2.2.2.2 Evaluación del desempeño laboral

Chiavenato (2009) aclara que para realizar una evaluación del desempeño se necesita primeramente comprender cabalmente lo que se busca medir, de no tener claridad en ello podemos caer en errores y confusiones. La información que nos suministren sobre el desempeño servirá para el sistema de control y la unidad de medida así como la evaluación en general deben corresponder a un patrón previamente determinado y debe ser fácilmente expresable, de tal forma que posibilite comparar el desempeño de los trabajadores con los que se tiene predeterminados.

Chiavenato (2009) sostiene que la evaluación del desempeño está conformada por los siguientes procesos:

1. **Procesos para sumar a las personas.** Este primer proceso es conocido también como integrar a las personas a la organización, se debe tener en cuenta las características y actitudes que deben presentar los nuevos trabajadores que integrarán la organización y por ello, es necesario tener el insumo de la información que nos proporcione la evaluación del desempeño a fin de requerir lo más adecuado de acuerdo al giro de cada organización.
2. **Proceso para colocar a las personas.** Está referido al proceso de cómo las personas se van adecuando en sus respectivos puestos de trabajo para el cual fueron seleccionados, puedan desarrollar sus competencias y realicen eficientemente sus tareas laborales.
3. **Proceso para recompensar a las personas.** Este proceso es importante en el sentido de que la organización debe brindar la compensación necesaria por el trabajo realizado por cada uno de sus trabajadores, así mismo servirá para poner en vigencia una política de recompensas, sean aumentos de remuneraciones, promociones laborales, así como también en el caso de no

haber buenos resultados de la evaluación del desempeño, saber a qué personas se deben retirar de la institución. Este proceso ayudará para saber si los trabajadores se sienten motivados y adecuadamente recompensados, así como también servirá para impulsar la responsabilidad por el trabajo.

4. Procesos para desarrollar a las personas. Estamos hablando del proceso referido a la capacitación, aquí se busca identificar las necesidades de capacitación de los trabajadores, encontrando los puntos fuertes y débiles a fin de establecer los programas de entrenamiento requeridos.

5. Proceso para retener a las personas. En este proceso es la consecuencia de los anteriores, puesto que, si bien ya hemos seleccionado a los mejores trabajadores para que integren nuestra organización, se les ha ubicado adecuadamente según su perfil y remunerado conforme a su producción y competencias que han sido desarrolladas y capacitadas, ahora se debe hacer todo lo necesario para que ese trabajador se fidelice con la organización, brindando un ambiente adecuado de trabajo y con calidad de vida laboral.

6. Proceso para monitorear a las personas. Brinda información precisa sobre el desempeño de los trabajadores y que sirve para evaluar el trabajo realizado entre los jefes y sus trabajadores, buscando encontrar siempre un consenso en la medida de lo posible en dicha interacción.

2.2.2.3 Propósitos de la evaluación del desempeño

Robbins y Judge (2009) señalan entre los propósitos de la evaluación del desempeño el hecho de considerarlo como una herramienta para la alta dirección a fin de que puedan tomar las decisiones adecuadas en el campo laboral con sus trabajadores, como pueden ser ascensos, rotaciones o transferencias, así como también posibles despidos o separaciones de la institución. Otro de los propósitos de la evaluación del desempeño tiene que ver

con saber identificar aptitudes y competencias que no sean las adecuadas a fin de implementar los programas correctivos necesarios. También le sirve al trabajador a fin de saber cómo percibe el empleador su paso por la organización y su desempeño. Además de ello, las evaluaciones de desempeño tienen el propósito de brindar información precisa a la política de remuneraciones de la organización.

Mesa, Naranjo & Pérez (2007) citado por Carrión (2010) nos reafirman que la evaluación del desempeño está relacionada con la identificación y medición de los objetivos laborales que deben cumplir las personas en la organización y como usa los recursos existentes en su centro laboral.

2.2.2.4 Criterios para la evaluación del desempeño

Según Robbins & Judge (2009) la alta dirección establecerá los criterios para evaluar el desempeño de los trabajadores y normalmente se realiza con base en los resultados de la tarea individual, en los comportamientos y en las características, las mismas que pasamos a describir:

Resultado de la tarea individual. Con base en los resultados, se podría tener criterios de evaluación como la cantidad producida, el costo por unidad de producción, lo que se busca es evaluar los resultados de las tareas laborales de los trabajadores.

Comportamientos. Cuando resulta complicado saber identificar resultados específicos que sean la resultante de las acciones propias de los trabajadores, se debe recurrir a este criterio para evaluar el desempeño, situación que sucede principalmente con tareas laborales de asesoría o apoyo o que están inmersas como resultante del esfuerzo grupal de un equipo de trabajo, donde no es fácil identificar el aporte específico de cada uno de sus integrantes.

Características. Merece especial atención, puede parecer el más débil de los criterios, en relación con el de los resultados de la tarea o el de los comportamientos, sin embargo, es el que más usan las empresas, nos estamos refiriendo al de las características individuales. Estas características pueden ser la buena actitud, la confianza, la expertiz, entre otros, los mismos que pueden relacionarse o no con los resultados positivos de la tarea, pero téngase presente que dichas características se usan también para medir el desempeño de los trabajadores en general.

2.2.2.5 Gestión del desempeño

Heileman (2005) afirma que al hablar del Desarrollo Humano tenemos que tener en cuenta la gestión del desempeño, el mismo que implica tres factores principales:

1. Los componentes del desempeño laboral. Este primer factor tiene que ver con los elementos que influyen en el nivel de desempeño laboral, tanto desde la perspectiva organizacional como desde la perspectiva individual. En estos dos últimos niveles existen un conjunto de variables que facilitan o limitan la consecución de los resultados esperados por la organización.

2. La evaluación del desempeño. Factor que está relacionado con la evaluación o medición de un conjunto de recursos cognitivos y prácticos que dispone la institución, así como sus trabajadores en un momento determinado. Proceso que nos sirve para evaluar y determinar los requerimientos que debe desarrollar todo trabajador en un puesto específico y también como responde al proceso de integración en su centro de labores.

3. La gestión del desempeño. Este factor se encarga de administrar las competencias organizacionales e individuales, buscando intervenir a través de

la capacitación, el entrenamiento y la vinculación, entre otras, en las habilidades, destrezas y conocimientos de los trabajadores de la organización, facilitando la integración estratégica de lo anteriormente señalado a fin de modificar o influir positivamente en el rendimiento laboral de las personas.

2.2.2.6 Dimensiones de desempeño laboral

Dimensiones de Grados (2011)

Este autor en su obra “Calificación de méritos” presenta un procedimiento para realizar la evaluación del desempeño a través del formato “Formulario de evaluación del desempeño”, allí establece dos dimensiones, a saber:

1- Desempeño de la función del colaborador. Aquí piensa en el ejercicio actual del colaborador en sus respectivas funciones, midiendo o teniendo presente indicadores como la producción, la calidad, el conocimiento de sus labores y la cooperación.

2- Características individuales del colaborador. Aquí reflexiona en las peculiaridades del trabajador evaluado, parecido a las planteadas por Robbins & Judge (2009) así como su comportamiento dentro y fuera del trabajo. Presenta indicadores como la comprensión de situaciones, creatividad y capacidad de realización.

Dimensiones de Castells (2005)

Expone una triada para describir las dimensiones de esta variable, a saber:

1- Creación de valor: Nos dice que en un proceso de trabajo determinado se realizan tareas diversas donde el colaborador ejecuta tareas con iniciativa propia así como las respectivas tareas originales y las colaterales.

2- Creación de relaciones. Nos referimos a las relaciones que se dan con el entorno de la organización, así como con otras organizaciones y se pueden dar a nivel de los trabajadores en red, la de los de la red y la de los desconectados.

3- Toma de decisiones. Se refiere a la reciprocidad que debe existir entre los superiores o cuerpo gerencial y los mismos trabajadores operativos de una institución, donde podemos encontrar los decisores, los participantes y los ejecutores.

2.3 Marco conceptual

Autoestima. Se entiende como la percepción que se tiene uno mismo, luego de evaluarse adecuadamente en todos sus campos.

Conducta. Considerada como la manera en que reaccionamos o nos comportamos frente a una situación determinada. Ella es la resultante de un proceso que se inició con un estímulo, pero cuya parte esencial se sitúa a nivel intrínseco, a nivel “mental”.

Desempeño. Es el rendimiento que una persona realiza en el campo laboral y sirve para ver si se están cumpliendo las obligaciones laborales contraídas, se visualiza a través de acciones o comportamientos de sus trabajadores y que son necesarios para lograr los objetivos de la institución.

Estrés. Es una respuesta corporal no específica producto de un estado de cansancio mental, ante cualquier demanda que se haga al organismo.

Eficacia. Está referido al cumplimiento de objetivos, metas, así como a la capacidad para producir el efecto deseado. En el campo administrativo se refiere al rendimiento administrativo óptimo.

Eficiencia. Está referido a un adecuado uso de los medios o recursos existentes, buscando alcanzar los plazos en el menor tiempo posible, lo que se busca es ahorrar recursos, sean estos financieros, humanos, de infraestructura o de cualquier otra índole.

Hiperactividad. Es la constante actividad que se realiza día a día, pero que al mismo tiempo provoca fáciles distracciones, impulsividad, así como incapacidad para concentrarse, algunos síntomas de agresividad y otros comportamientos semejantes.

Motivación. Concebida como la fuerza interna o externa que nos lleva a realizar determinadas actividades para satisfacer las necesidades, téngase presente que una sola necesidad puede dar origen a diversas motivaciones y una sola motivación ser causada por diversas necesidades.

Necesidad. Son las carencias o sensaciones de ausencia de algo, propio de las personas y que se encuentran estrechamente unidas a los deseos de satisfacción.

Neuroticismo. Predisposición de las personas a experimentar emociones desagradables y ser vulnerables ante el estrés. Quienes padecen de este síntoma, tienden a sufrir con más frecuencia desarreglos somáticos difusos poco graves, acompañado de predisposición a las preocupaciones, angustias y otros sentimientos desagradables.

Síndrome de Burnout. Está referido al agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, caracterizada por poner de manifiesto emociones de sobreesfuerzo, actitudes de insensibilidad y efectos de ineptitud profesional.

CAPÍTULO III

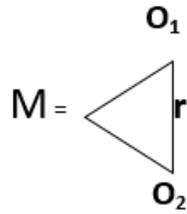
MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

Investigación aplicada, este estudio busca establecer el nivel de relación que hay entre el estrés y el desempeño laboral. Tamayo (2003) señala que pertenece a este tipo de investigación aquellos estudios realizados que ven problemas concretos en circunstancias y características concretas y que se caracterizan por su aplicación práctica.

3.2 Diseño de investigación

Es No Experimental Transeccional Correlacional. Es Transeccional o también llamado transversal porque se recoge la información o datos en un único momento, como tomar una fotografía de lo que se quiere investigar. No se ha manipulado las variables de estudio. No se pretende variar de manera intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, según Hernández, Fernández & Bautista (2010). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Se representa así:



Donde:

M : Muestra

O₁ : Variable 1: Estrés laboral

r : Relación entre variables.

O₂ : Variable 2: Desempeño laboral

La presente investigación se enmarca dentro del nivel de investigación Correlacional

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Según Carrasco (2016) comprende al conjunto de elementos de un ámbito en el espacio a investigar. Para el presente caso se consideró a 68 docentes contratados de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo. De acuerdo a la información proporcionada por la Oficina de Recursos Humanos de dicha Universidad.

3.3.2 Muestra

Es una parte de la población, un subgrupo donde se recolectan datos para procesarlos, con la salvedad que debe ser representativo de esta, según lo afirmado por Hernández, Fernández y Bautista (2010). En esta investigación será la misma cantidad de la población por tratarse de una población no muy numerosa.

3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.4.1 Técnicas

De acuerdo con Sabino (2009) las técnicas son conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos. Las técnicas empleadas son las encuestas. Esta técnica de recolección de datos da lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medios de los cuestionarios previamente establecidos.

3.4.2 Instrumentos

Siguiendo a Sabino (2009) los instrumentos son cualquier recurso de los que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos a estudiar y extraer de ellos información.

En nuestro caso, para el estrés laboral se utilizó el instrumento llamado test psicológico elaborado por Gonzáles, (2007), consta de 22 ítems aplicado a los docentes que laboran en la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo.

Para el desempeño laboral se utilizó el cuestionario que fue aplicado por Choque (2015), consta de 22 ítems y se aplicó al personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo.

3.5 Técnicas de Procesamiento y análisis de datos

Los métodos de análisis de datos consisten en la aplicación de diversos procedimientos para organizar e interpretar la información recopilada de forma tal que sea un fiel reflejo de la realidad estudiada y ver si los resultados obtenidos se corresponden con los esperados.

3.5.1 Técnicas de procesamiento de datos

Para el procesamiento de los datos, se utilizaron las siguientes técnicas como ordenamiento y clasificación, el registro manual, el análisis documental y el uso de software estadístico.

3.5.2 Técnicas de Análisis

Para el análisis de los datos obtenidos recurrimos a la estadística descriptiva, usando tablas y figuras que se desprenden del procesamiento de la información del software estadístico. En la verificación de la hipótesis aplicamos el estadístico del Chi 2:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(F-1)(C-1)}^2$$

3.5.3 Validación y confiabilidad de los instrumentos

Según Hernández et al. (2010) la validez tiene que ver con el grado en que un instrumento mide la variable que se busca medir. Para la presente investigación los instrumentos fueron validados mediante el Juicio de expertos, quienes manifestaron que puede ser aplicado a la muestra de estudio por cuanto existe coherencia entre los objetivos, las hipótesis, las variables, las dimensiones y los indicadores de cada instrumento.

Siguiendo con Hernández et al. (2010) la confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes, está relacionado con la confianza en los datos que se van a recoger a través de los instrumentos correspondientes y se determina con el estadístico Alfa de Crombach.

Para la variable Estrés Laboral se obtuvo:

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	22

Es decir, que el instrumento es fiable: Confiabilidad Buena. Resultado obtenido de la base de datos de aplicación de la prueba piloto.

Para la variable Desempeño Laboral, se obtuvo la siguiente fiabilidad:

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	22

Es decir, que el instrumento es fiable: Confiabilidad Excelente

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados por variables

4.1.1 Descripción de la información general de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui

A continuación, presentamos los resultados de la información general de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Ilo.

Tabla 1. Edad de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Ilo

Edades	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 37 años	9	13,2
De 37 a 46 años	29	42,6
De 47 a 56 años	20	29,4
De 57 a 66 años	8	11,8
Más de 66 años	2	2,9
Total	68	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario de estrés laboral

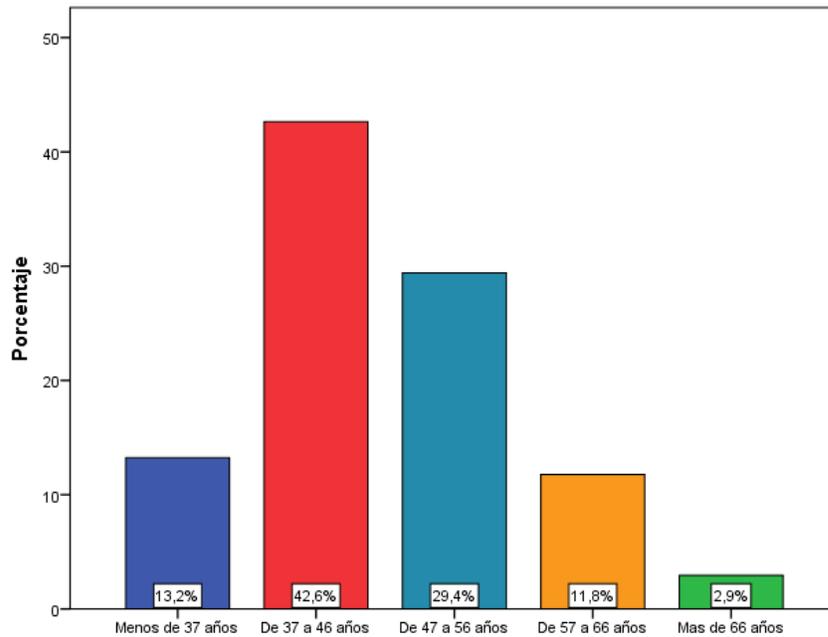


Figura 1: Edad de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Ilo
Fuente: Tabla 1

Análisis e interpretación de los resultados

La tabla y figura muestra los siguientes resultados: el 13% de los docentes entrevistados de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Ilo afirman que tienen menos de 37 años de edad, el 42.6% afirma que tienen edades comprendidas entre 37 y 46 años de edad, el 29.4% afirman tener edades entre 47 y 56 años, el 11.8% con edades entre 57 y 66 años, finalmente podemos observar 2 docentes que representan el 2.9% mayores de 66 años de edad.

Tabla 2. Sexo de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Ilo

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	21	30,9
Masculino	47	69,1
Total	68	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario de estrés laboral

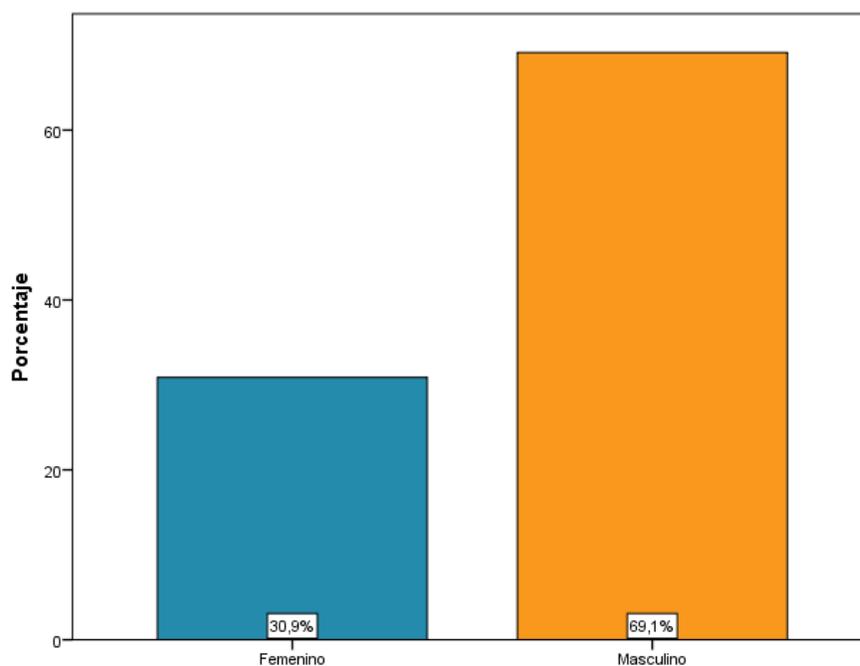


Figura 2: Sexo de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Ilo
Fuente: Tabla 2

Análisis e interpretación de los resultados

En la tabla y figura 2 se muestra que 69.1% de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui son del sexo masculino, mientras que el 30.9% de los docentes de la sede Ilo son de sexo femenino. Por tanto, podemos observar mayor cantidad de docentes de género masculino.

Tabla 3. Escuela Profesional a la que pertenecen los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui

Escuelas profesionales	Frecuencia	Porcentaje
Ingeniería Comercial	11	16,2
Psicología	3	4,4
Educación	5	7,4
Contabilidad	11	16,2
Administración	5	7,4
Derecho	12	17,6
Ingeniería de Sistemas	4	5,9
Ingeniería Civil	4	5,9
Ingeniería Ambiental	4	5,9
Ingeniería Mecánica E.	8	11,8
Obstetricia	1	1,5
Total	68	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario de estrés laboral

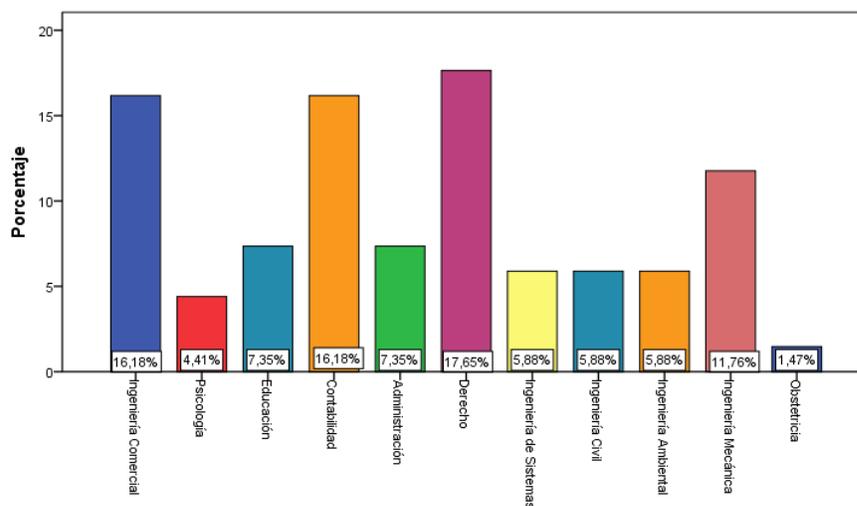


Figura 3: Escuela Profesional a la que pertenecen los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Ilo

Fuente: Tabla 3

Análisis e interpretación de los resultados

Según los resultados de la tabla y figura 3, podemos observar que el 29.5% de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui son de las escuelas profesionales de ingenierías (Ingeniería de sistemas, Ingeniería civil, Ingeniería ambiental e Ingeniería mecánica eléctrica), el 64.8% de los docentes de las escuelas profesionales de ciencias jurídicas, empresariales y pedagógicas (Ingeniería comercial, educación, contabilidad, derecho y administración) y el 5.9% son docentes de las escuelas profesionales de ciencias de la salud (psicología y obstetricia).

Tabla 4. *Antigüedad laboral de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui*

Años	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 2 años	9	13,2
De 2 a 3 años	24	35,3
De 4 años a más.	35	51,5
Total	68	100,0

Fuente: *Resultados de cuestionario de estrés laboral*

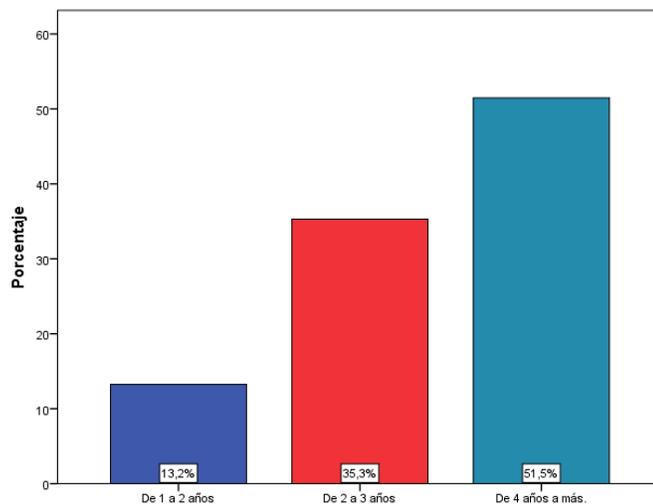


Figura 4: *Antigüedad Laboral de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Ilo*

Fuente: *Tabla*

Análisis e interpretación de los resultados

Según los resultados de la tabla y figura 4, podemos observar que el 13.2% tienen una antigüedad menor a 2 años laborando en la Universidad José Carlos Mariátegui, el 35.3% de los docentes tiene una antigüedad de 2 a 3 años laborando en la Universidad José Carlos Mariátegui, mientras que el 51.5% de los docentes vienen laborando 4 años a más en la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Ilo.

4.1.2 Análisis e interpretación del estrés laboral de los docentes en la Universidad José Carlos Mariátegui

Presentamos en primer lugar, los resultados obtenidos por cada una de las dimensiones del estrés laboral.

Tabla 5. Cansancio emocional en los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	7,4
Casi nunca	35	51,5
Algunas veces	24	35,3
Casi siempre	4	5,9
Total	68	100,0

***Fuente:** Resultados de cuestionario de estrés laboral*

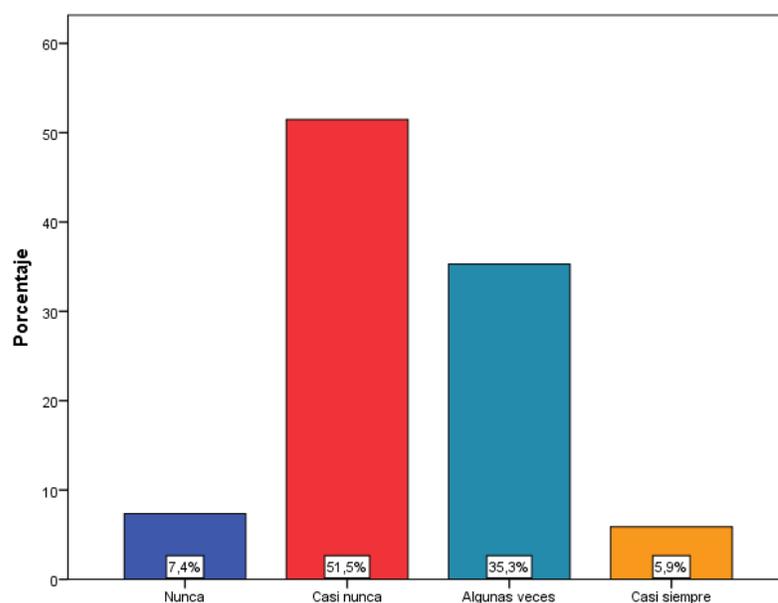


Figura 5: *Cansancio emocional en los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Ilo*
Fuente: Tabla 5

Análisis e interpretación de los resultados

Según los resultados de la tabla y figura 5, podemos observar que el 7.4% de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui afirman que nunca presentaron cansancio emocional en las labores académicas, el 51.5% de los docentes afirman que casi nunca presentaron cansancio emocional en la docencia, el 35.3% de los docentes indican que algunas veces mostraron cansancio emocional y existe un 5.9% de docentes que casi siempre presenta cansancio emocional en su labor académica.

Los resultados evidencian que en la Universidad José Carlos Mariátegui existe cansancio emocional por parte de los docentes, en un porcentaje considerable del 41.2% de docentes que presentaron por lo menos alguna vez dicho cansancio. Es quiere decir que los docentes presentan algún tipo de desgaste o pérdida de energía, agotamiento y fatiga que se manifiesta de manera psíquica y físicamente en los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui.

Tabla 6. Despersonalización en los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	47	69,1
	Algunas veces	19	27,9
	Casi siempre	2	2,9
	Total	68	100,0

Fuente: Resultados de cuestionarlo de estrés laboral

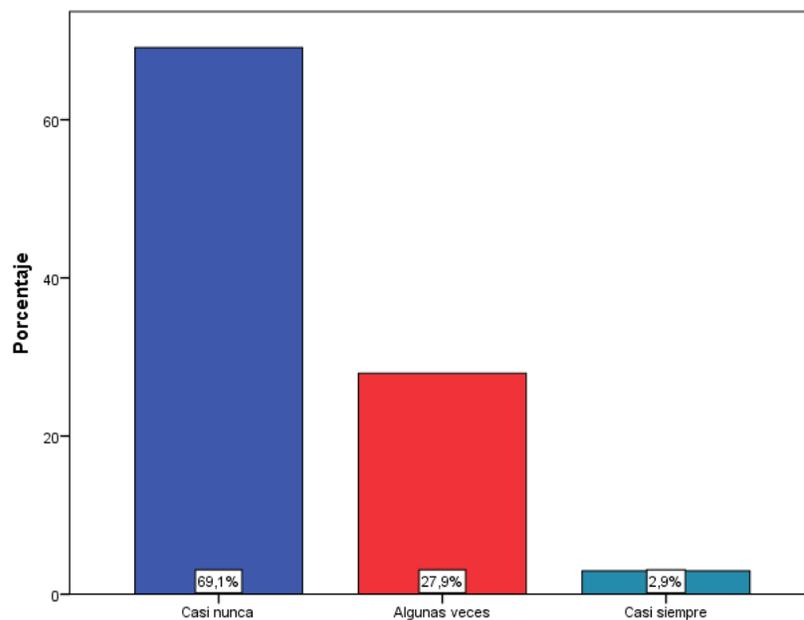


Figura 6: Despersonalización en los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Ilo

Fuente: Tabla 6

Análisis e interpretación de los resultados

De acuerdo a los resultados de la tabla y figura 6, podemos indicar que el 69.1% de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui afirman que casi nunca presentaron despersonalización en sus labores académicas, el 27.9% de los docentes afirman que algunas veces presentaron

despersonalización en la docencia y el 2.9% de los docentes indican que casi siempre mostraron una despersonalización en su labor académica.

Por tanto, podemos observar que aproximadamente el 30.8% de los docentes presentaron cierta despersonalización, lo que se manifestó en algunos cambios de actitudes hacia otros docentes, estudiantes y personal administrativo.

Tabla 7. Realización personal de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algunas veces	52	76,5
	Casi siempre	16	23,5
	Total	68	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario de estrés laboral

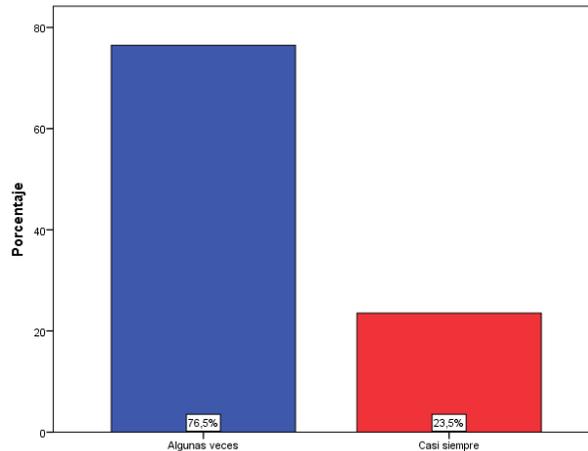


Figura 7: Realización personal de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Ilo

Fuente: Tabla 7

Análisis e interpretación de los resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla y figura 7, podemos indicar que el 76.5% de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui afirman que algunas veces presentaron un cambio en su realización personal, mientras

que el 23.5% de los docentes afirman que casi siempre mostraron cambios en su realización personal como docente.

Por consiguiente, podemos observar que el 100% de los docentes presentaron alguna vez cambios en su realización personal, mostraron en algún momento una serie de respuestas y valoración negativas (autoestima) hacia sí mismo y a propia Universidad José Carlos Mariátegui, esto podría deberse a algunos factores como la depresión, frustración en el trabajo, a relaciones interpersonales en la actividad laboral y a muchos otros factores.

Tabla 8. Estrés Laboral en los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	23	33,8
	Algunas veces	43	63,2
	Casi siempre	2	2,9
	Total	68	100,0

Fuente: Resultados de cuestionario de estrés laboral

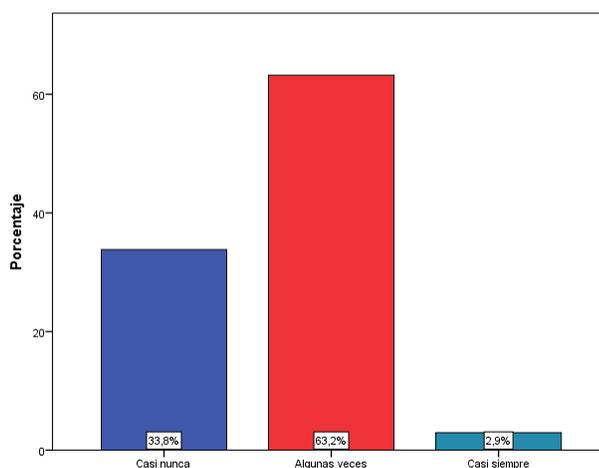


Figura 8: Estrés Laboral en los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Ilo

Fuente: Tabla 8

Análisis e interpretación de los resultados

Los resultados obtenidos en la tabla y figura 8, muestran que el 33.8% de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui afirman que casi nunca sufrieron de algún tipo de estrés laboral, el 63.2% de los docentes sufrieron alguna vez de estrés laboral y el 2.9% de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui manifiestan que casi siempre sufren de estrés laboral.

Por tanto, podemos observar que el 66.1% de los docentes sufrieron alguna vez de estrés laboral, es decir los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui debido a la presión en el entorno laboral que provocaron alguna saturación física o mental en el docente, generándole diversas consecuencias que no solo afectaron a su salud, sino también a su entorno más próximo dentro de la universidad.

4.1.3 Análisis e interpretación del desempeño laboral de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui

Tabla 9. Dimensión 1: Desempeño de la función de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	1	1,5
Casi siempre	36	52,9
Siempre	31	45,6
Total	68	100,0

Fuente: Resultados del cuestionario de desempeño laboral

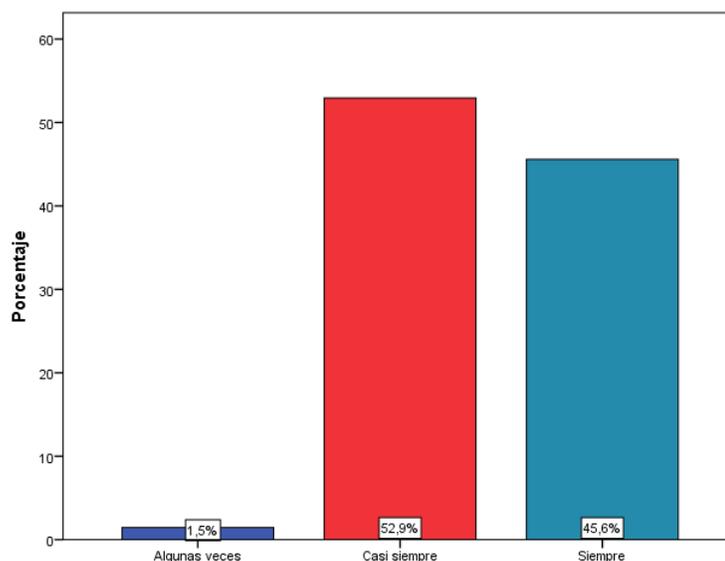


Figura 9: Desempeño de la función de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Ilo
Fuente: Tabla 9

Análisis e interpretación de los resultados

Los resultados obtenidos en la tabla y figura 9, muestran que el 1.5% de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui afirman que algunas veces los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui desempeñan su función de manera adecuada, el 52.9% de los docentes casi siempre desempeñan su función y el 45.6% de los docentes afirman que siempre desempeñan su función laboral. Estos resultados nos indican que el 100% de los docentes desempeñaron su función por lo menos alguna vez en la Universidad José Carlos Mariátegui.

Tabla 10. Dimensión 2: Características individuales de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	6	8,8
Casi siempre	41	60,3
Siempre	21	30,9
Total	68	100,0

Fuente: Resultados del cuestionario de desempeño laboral

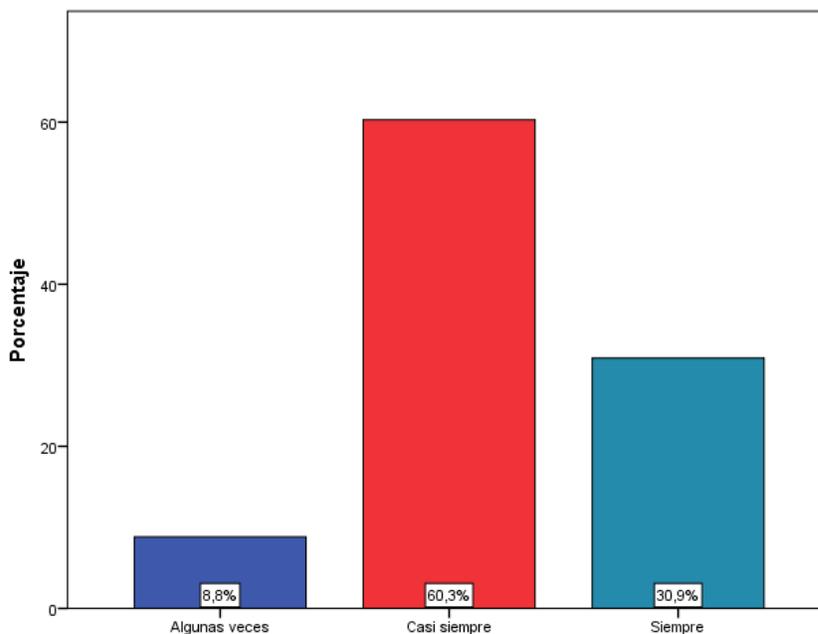


Figura 10: Características individuales de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Ilo

Fuente: Tabla 10

Análisis e interpretación de los resultados

Los resultados obtenidos en la tabla y figura 10, muestran que el 8.8% de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui afirman que algunas veces los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui presentan algunas características individuales en su labor diaria, el 60.3% de los docentes casi siempre desempeñan presentan características individuales y el 30.9% de los docentes afirman que siempre presentan características individuales de trabajo. Estos resultados no indican que el 100% de los docentes presentaron por lo menos alguna vez características individuales con respecto a su función en la Universidad José Carlos Mariátegui.

Tabla 11. Desempeño Laboral de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algunas veces	1	1,5
	Casi siempre	43	63,2
	Siempre	24	35,3
	Total	68	100,0

Fuente: Resultados del cuestionario de desempeño laboral

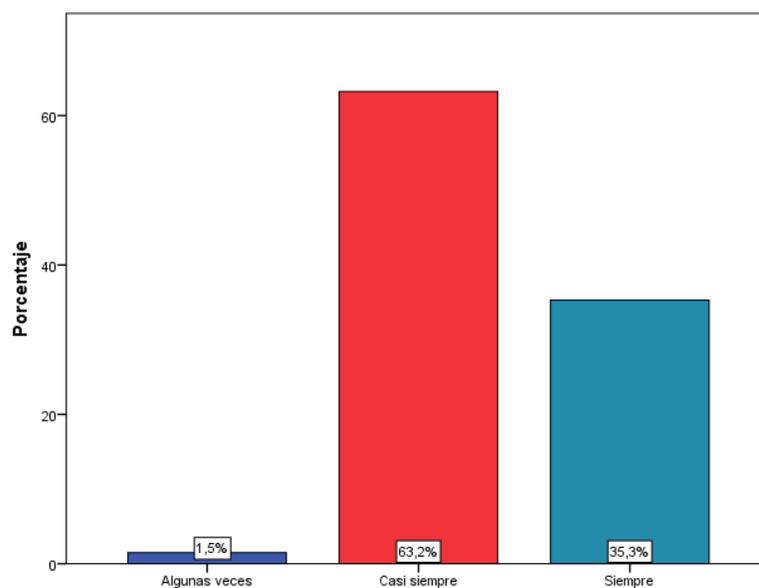


Figura 11: Desempeño Laboral de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Ilo

Fuente: Tabla 11

Análisis e interpretación de los resultados

En la tabla y figura 11, se presentan los resultados de desempeño laboral de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui, en donde podemos observar que el 1.5% de los docentes alguna vez desempeña su labor como docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, el 63.2% de los docentes casi siempre desempeña su labor como docente y el 35.3% de los docentes

siempre cumplen su desempeño laboral. Estos resultados muestran que el 100% de los docentes desempeñan su labor como docente universitario en la Universidad José Carlos Mariátegui.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Contrastación de hipótesis general

1. Formulación de hipótesis

H₀: No existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo - 2017.

H_a: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo - 2017.

2. Estadístico de prueba

El estadístico utilizado para contrastar la hipótesis es el Estadístico Chi cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

$$X_c^2 = \frac{(Frecuencias\ observadas - Frecuencias\ esperadas)^2}{Frecuencias\ esperadas}$$

Los resultados de la prueba se hallaron con un software estadístico.

Tabla 12: Pruebas de Chi-cuadrado de la Hipótesis General

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,680 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	12,311	4	,015
Asociación lineal por lineal	7,308	1	,007
N de casos válidos	68		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

3. Decisión estadística

Como $p\text{-valor} = 0.000$ (Significación asintótica bilateral) es menor a 0,05 y el valor de Chi-cuadrado es 37.68, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por consiguiente, los resultados concluyen que existe evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo – 2017.

4.2.2 Contrastación de hipótesis específicas

Hipótesis específica 01:

1. Formulación de hipótesis

H_0 : No existe relación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo – 2017.

H_a: Existe relación significativa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo - 2017.

2. Estadístico de prueba

El estadístico utilizado para contrastar la hipótesis es el Estadístico Chi-cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

$$X_c^2 = \frac{(Frecuencias\ observadas - Frecuencias\ esperadas)^2}{Frecuencias\ esperadas}$$

Los resultados de la prueba se hallaron con un software estadístico.

Tabla 13: Pruebas de Chi-cuadrado de la Hipótesis Específica 01

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,096 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	21,764	6	,001
Asociación lineal por lineal	16,706	1	,000
N de casos válidos	68		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

3. Decisión estadística

Como p-valor = 0.000 (Significación asintótica bilateral) es menor a 0,05 y el valor de Chi-cuadrado es 30.096, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por consiguiente, los resultados concluyen que existe evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que el

cansancio emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo – 2017.

Hipótesis específica 02:

1. Formulación de hipótesis

H₀: No existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo - 2017.

H_a: Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo - 2017.

2. Estadístico de prueba

El estadístico utilizado para contrastar la hipótesis es el Estadístico Chi-cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

$$X_c^2 = \frac{(\text{Frecuencias observadas} - \text{Frecuencias esperadas})^2}{\text{Frecuencias esperadas}}$$

Los resultados de la prueba se hallaron con un software estadístico.

Tabla 14: Pruebas de Chi-cuadrado de la Hipótesis Específica 02

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34,974 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	9,748	4	,045
Asociación lineal por lineal	4,624	1	,032
N de casos válidos	68		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

3. Decisión estadística

Como p-valor = 0.000 (Significación asintótica bilateral) es menor a 0,05 y el valor de Chi-cuadrado es 34.974, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por consiguiente, los resultados concluyen que existe evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que la despersonalización se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo – 2017.

Hipótesis específica 03:

1. Formulación de hipótesis

H₀: No existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo - 2017.

H_a: Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo - 2017.

2. Estadístico de prueba

El estadístico utilizado para contrastar la hipótesis es el Estadístico Chi-cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

$$X_c^2 = \frac{(\text{Frecuencias observadas} - \text{Frecuencias esperadas})^2}{\text{Frecuencias esperadas}}$$

Los resultados de la prueba se hallaron con un software estadístico.

Tabla 15: Pruebas de Chi-cuadrado de la Hipótesis Específica 03

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,328 ^a	2	,006
Razón de verosimilitud	10,184	2	,006
Asociación lineal por lineal	9,930	1	,002
N de casos válidos	68		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,24.

3. Decisión estadística

Como p-valor = 0.006 (Significación asintótica bilateral) es menor a 0,05 y el valor de Chi-cuadrado es 10.328, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por consiguiente, los resultados concluyen que existe evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que la realización personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo – 2017.

4.3 Discusión de resultados

Antes de dar inicio a la discusión de los resultados en la presente investigación, es importante remarcar que los niveles de fiabilidad por consistencia interna y validez de constructo de los instrumentos utilizados han sido óptimos. Estos datos obtenidos dan la garantía para su uso en la presente investigación.

Según lo hallado en la presente investigación, se ha demostrado que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui de la sede Ilo. En un principio se identificaron las dimensiones del estrés laboral y se aplicaron un cuestionario a los docentes de la universidad mediante la técnica de la encuesta. Luego de esto se analizó y describió el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal de los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui en la sede de Ilo. Con respecto al desempeño laboral, se aplicó un cuestionario de desempeño laboral mediante una encuesta, la cual estaba dividida en dos dimensiones. Esta división fue realizada de acuerdo a la teoría del desempeño laboral propuesto por Schermerhorn (2006), donde se analizaron y describieron el diseño de la función y las características individuales de los docentes.

En cuanto a estrés laboral en los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui, todas las dimensiones mostraron la presencia de estrés laboral, los docentes presentaron algún tipo de desgaste o pérdida de energía, agotamiento y fatiga que se manifestó de manera psíquica y físicamente, también presentaron cierta despersonalización, lo que se manifestó en algunos cambios de actitudes hacia otros docentes, estudiantes y personal administrativo, los docentes de la universidad presentaron alguna vez cambios en su realización personal, mostraron en algún momento una serie de respuestas y valoración negativas (autoestima) hacia sí mismo y a la propia Universidad.

En el caso al desempeño laboral, los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui, encontramos que el 100% de los docentes desempeñaron su función

adecuándose por lo menos alguna o varias veces, se halló que el 100% de los docentes presentaron por lo menos alguna o varias veces características individuales de comportamiento, en la Universidad José Carlos Mariátegui. Estos resultados muestran que el 100% de los docentes desempeñaron su labor académica en la Universidad José Carlos Mariátegui.

Después de haber realizado el análisis y contrastaciones de las hipótesis de investigación, debemos de mencionar que el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui. De esto último se concluye que el estrés laboral del docente se relaciona significativamente con su desempeño laboral en la formación académica de los estudiantes de la Universidad José Carlos Mariátegui, de la sede Ilo.

Con respecto a lo mencionado anteriormente y según investigaciones realizadas en el ámbito internacional, encontramos a González (2014), donde se evidencia de que el estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. por otro lado tenemos a Moreira (2015), quien evidencia la influencia del estrés, pero al mismo tiempo asevera que no se puede suprimir en su totalidad el estrés laboral, por cuanto es un aspecto intrínseco del trabajo para lo cual propone saber sobrellevar y sobreponerse implementando estrategias para que los empleados puedan tolerar la carga de trabajo y desarrollar mejor sus diversas actividades. Estas conclusiones han sido demostradas de manera similar en la presente investigación.

Según estudios realizados en el ámbito regional, encontramos a Chávez (2016), investigación realizada en la ciudad de Tacna, donde evidenciamos que el estrés laboral afecta significativamente al desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de ELECTROSUR. Asimismo, concluye que el factor que determina el Estrés Laboral en dichos trabajadores es la recarga laboral. Se encontró a Zeballos

(2016), en el que evidenciamos que existe relación entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en la Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua. Se evidencia una correlación positiva media entre dichas variables, presentando unos estadísticos de $r=0,637$ y $p=0,000$. Es decir que, a mayor valoración del desempeño laboral, habrá también mayor valoración de la eficacia de la organización. Estas conclusiones tienen bastante relación con las conclusiones obtenidas en la presente investigación.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. Se ha determinado que existe evidencia estadística para afirmar que el estrés laboral se relaciona ($p = 0,000$) con el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo, 2017. Es decir, a menor estrés laboral, mejor es el desempeño laboral de los señores docentes.

2. Existe relación directa y significativa ($p = 0,000$) entre el cansancio emocional y el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo, 2017. Lo que quiere decir que, a menor cansancio emocional, mejor es el desempeño laboral de los señores docentes.

3. Existe relación directa y significativa ($p = 0,000$) entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo, 2017. Ello quiere decir que, a menor despersonalización, mejor es el desempeño laboral de los señores docentes de dicha institución.

4. Existe relación directa y significativa ($p = 0,006$) entre la realización personal y el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo, 2017. Es decir que, a mayor realización personal, mejor es el desempeño laboral de los señores docentes de dicha institución.

5.2 Recomendaciones

1. Si bien el nivel de estrés hallado en los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui no es muy elevado, este puede disminuir para incrementar mejor el desempeño laboral de dichos trabajadores, a través de actividades de integración culturales, recreativas y deportivas.
2. La alta dirección debe fomentar labores que disminuyan el cansancio emocional y de esa manera poder incrementar el desempeño laboral de los docentes, garantizando el cabal desarrollo de sus tareas y funciones asumidas.
3. Cada Dirección de Escuela Profesional debe promover actividades que disminuyan la despersonalización (frialdad emocional) y así poder mejorar aún más el desempeño de las labores en un ambiente laboral adecuado y que promueva la integración y comunicación entre todos los docentes.
4. La Institución debe motivar al personal docente, promoviendo el reconocimiento por los logros y metas alcanzadas, de tal manera que los docentes mejoren su nivel de realización, de desarrollo personal y profesional a fin de hacer más efectiva y eficaz su desempeño laboral como docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui.

BIBLIOGRAFÍA

- Cabrera, E. (2015). *Estrés laboral en los trabajadores del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Zamora*. Loja, Ecuador: Universidad de Loja.
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.
- Carrión, F. (2010). *Desempeño laboral y el cumplimiento de objetivos de calidad en una empresa del ramo automotriz*. Querétaro, México: Universidad Autónoma de Querétaro.
- Castells, M. (2005). *La era de la información: economía, sociedad y cultura (Vol. I)*. Massachusetts: Siglo XXI.
- Chávez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A., en el periodo 2015*. Tacna, Perú: Universidad Privada de Tacna.
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del talento humano*. México: McGraw - Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración: teoría, proceso y práctica (Sexta ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Duque, Y. (1999). *¿Cómo prevenir y manejar el estrés?: Síndrome del siglo XXI*. Santafé de Bogotá, Colombia: Instituto Misioneras Hijas de San Pablo.
- Escalante, M. (2015). *Estrés y Satisfacción Laboral en Docentes de Colegios Particulares Secundarios de Arequipa*. Arequipa, Perú: Universidad Católica de Santa María.
- Furham, A. (1992). *Psicología organizacional: el comportamiento humano en las organizaciones*. México: Oxford.
- García, M. (2001). La importancia de la evaluación del desempeño. *Proyecciones*(9).
- Gonzales, F. (2007). *Instrumentos de evaluación psicológica*. Cuba: Ciencia Médica.

- González, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral (Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)*. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Grados, J. (2011). *Calificación de méritos*. México: Trillas.
- Heileman, M. (2005). *Desarrollo humano y gestión del desempeño*. Colombia: Centro Ático y Tecnología de la información.
- Helieregel, & Slocum. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Digital oriente.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Bautista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Education.
- Hose, C. (2012). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?* España.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional* (Séptima ed.). España: Mc Graw Hill.
- Karazek, R. (1981). Job socialization and job strain: the implications of two related psychological mechanisms for job design. *Working life: A Social Science Contribution to Work Reform*, 75-94.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Martínez Roca.
- Llazo, R. (2015). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico SOLE E.I.R.L., Trujillo-2015*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- López, D. (2015). *Motivación como factor influyente en el desempeño laboral de los docentes de la Unidad Educativa Carabobo*. Carabobo, Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Martínez, J. (2004). *Estrés laboral*. Madrid, España: Prentice Hall.
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (2006). *Human Resource Management*. Irwin.
- Moreira, A. (2015). *El estrés laboral y su implicación en el desempeño de los trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT, Matriz Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador.: Universidad de Guayaquil.

- Pérez, I. (2014). *El estrés laboral como factor de riesgo psicosocial influye en el desempeño laboral de los funcionarios de la Dirección de Administración de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración*. Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Portocarrero, A., & Caballero, C. (2013). *Estrés laboral y personalidad en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo*. Arequipa, Perú: Universidad Católica de Santa María.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Décimotercera ed.). México: Person Educación.
- Rodríguez, R., & De Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 1(57), 1-262.
- Sabino, A. (2009). *Metodología de la Investigación*. Caracas, República Bolivariana de Venezuela: Nuevo Mundo.
- Schermerhorn, R. (2006). *Administración*. México: Limusa.
- Selye, H. (1983). The stress concept: Past, present and future. (C. C.L., Ed.) *Stress research issues for the eighties*, 1-20.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. (Cuarta ed.). México: Limusa.
- Zeballos, E. (2016). *Relación entre desempeño laboral y eficacia organizacional en la Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2015*. Perú: Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.