



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Estrés laboral y rendimiento laboral del área de servicios generales de
la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Sifuentes Espinoza, Rayza Stefany Irene (ORCID: 0000-0002-7683-0954)

ASESOR:

Dr. Charry Aysanoa, Juan (ORCID: 0000-0003-3728-1291)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modernización Del Estado

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Gracias Dios por esta nueva oportunidad, gracias a mi familia por el apoyo para el logro de mis objetivos a mi familia por su fraternidad en todo momento.

A los trabajadores que participaron en el desarrollo de la investigación, con la información proporcionada para lograr con éxito la tesis.

Rayza Stefany Irene

Agradecimiento

Expresar mi sincera gratitud a las personas y profesionales que me brindaron su apoyo para el desarrollo de mi investigación, resaltando lo siguiente:

A los trabajadores por estas dispuestas a brindarme la información necesaria para culminar con éxito la tesis.

A la Universidad Cesar Vallejo, a los trabajadores por brindarnos conocimientos que hoy en día hacen posible la conclusión de la investigación.

La Autora

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA.....	13
3.1.Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2.Variables y operacionalización.....	13
3.3.Población, muestra y muestreo.....	14
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5.Procedimiento	16
3.6.Método de análisis de datos.....	17
3.7.Aspectos éticos.....	17
IV.RESULTADOS	18
V.DISCUSIÓN.....	24
VI.CONCLUSIONES	28
VII.RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 2. Nivel de estrés laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020.	18
Tabla 2. Nivel de rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020.	19
Tabla 3. Relación entre el estrés laboral y rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020.	20
Tabla 4. Relación entre el cansancio emocional y el rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020.	21
Tabla 5. Relación entre despersonalización y el rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020.	22
Tabla 6. Relación entre la realización personal y el rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020.	23

Índice de figuras

Figura 1. Esquema del diseño correlacional	13
Figura 2. Frecuencia del estrés laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020.	18
Figura 4. Frecuencia del rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020.	19

Resumen

El estudio se encuentra en la línea de Modernización del estado, cuyo objetivo es: Determinar la relación entre el estrés laboral y rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020, se considera básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental – Correlacional, por lo que se considera transversal. Para el desarrollo del trabajo se seleccionó una población integrada por 50 trabajadores, calculada por un muestreo no probabilístico, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que tuvo que pasar por el proceso de validez y confiabilidad antes de su aplicación, llegando a concluir: Se evidenció relación inversa y significativa ($Rho = -0.471$, sig. = 0.001) entre el estrés laboral y rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020, con ello se registra que el estrés es un factor que afecta de manera negativa al rendimiento de los trabajadores, haciendo mención que cuando se presenta un mayor índice de estrés se ubica un menor rendimiento de los colaboradores. Además, se comprobó la hipótesis de estudio y se rechazó la nula.

Palabras claves: *Estrés laboral, rendimiento laboral, despersonalización*

Abstract

The study is in the line of Modernization of the State, whose objective is: To determine the relationship between work stress and work performance in the general services area of the José Faustino Sánchez Carrión University, Huacho - 2020, it is considered basic, quantitative approach, non-experimental design - Correlational, so it is considered cross-sectional. For the development of the work, a population composed of 50 workers was selected, calculated by a non-probabilistic sampling, using the survey technique and the questionnaire as an instrument, which had to go through the process of validity and reliability before its application, arriving To conclude: An inverse and significant relationship ($Rho = -0.471$, sig. = 0.001) was evidenced between work stress and work performance in the general services area of the José Faustino Sánchez Carrión University, Huacho - 2020, with this it is recorded that the Stress is a factor that negatively affects the performance of workers, mentioning that when there is a higher stress index, a lower performance of employees is located. In addition, the study hypothesis was tested and the null was rejected.

Keywords: *Job stress, job performance, depersonalization*

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el estrés laboral se ha convertido en un elemento que ocurre con frecuencia por los factores que afronta el mundo a causa de la pandemia del Covid -19, lo que ha generado que muchas de las empresas opten por el trabajo remoto, en conjunto al aislamiento social. Los casos más relevantes se manifiestan en la sobrecarga laboral que presentan algunos trabajadores, a pesar de estar en sus casas, realizan más actividad de lo que realizaban en la empresa donde labora. Casos resaltantes surgidos en Brasil, Colombia y Chile expresado por Ramos y Jordão (2014); Chiang, Riquelme y Rivas (2018); Osorio y Niño (2016), expresan que los problemas que originan el estrés laboral se ve sujeto a la presión que generan las empresas en el persona y a las metas que les imponen, otro factor que genera el estrés es el entorno laboral, presentando problemas entre compañeros de trabajo, la influencia del liderazgo, factores que afectan al rendimiento laboral que puedan presentar. La presión de las metas y las funciones que realizan los trabajadores, son elementos que ocasiones y generan estrés en ellos, llegando a mecanizarse y solo importarles el cumplimiento de las mismas y dejan de lado la parte humana que debe haber en toda empresa como las relaciones entre compañeros, ambientes para que puedan compartir con los compañeros, entre otros.

En España y Colombia, el rendimiento del personal se evalúa a través del cumplimiento de metas y el rendimiento que presenta durante su jornada laboral, esto suscitado por las exigencias que presentan las empresas en cuento a rentabilidad, también la presión que someten en atención mínima a los clientes. Todo ello genera deserción del personal por la sobrecarga que presentan y relaciones cargadas de tensión que se genera entre los compañeros de trabajo (Velásquez, 2017; Matabanchoy, Álvarez y Riobamba, 2018).

Al mencionar el estrés laboral y como se relación con el rendimiento de los trabajadores en Perú, se puede decir que la mayoría de las empresas, en especial en las pequeñas empresas no se preocupan por el bienestar de su personal, solo se preocupan por generan ingresos y dejan de lado al trabajador, en brindarles las herramientas necesarias para que pueda desarrollar sus actividades cotidianas y la

ausencia de actividades de integración entre el personal, para que se pueda ejercer buenas relaciones entre compañeros de trabajo, también se comenta que el rendimiento bajo presentado en los trabajadores es resultados de la sobrecarga laboral que poseen los trabajadores (Valenzuela y Gayoso, 2017).

En el contexto de Huacho existen pequeñas empresas por ser una ciudad de mediano tamaño y las empresas que se ubican no son industrial por lo que se presentan problemas con el estrés en trabajadores, por otro lado dentro del centro de investigación se tiene a la Universidad José Faustino Sánchez Carrion, que es una entidad pública que brinda servicios de educación superior y actualmente se encuentra realizando trabajo remoto ocasionada por la pandemia, los problemas con el rendimiento laboral se encuentran por la sobrecarga laboral que presentan los trabajadores, por el mismo trabajo a través de llamadas que realizan, los estudiantes llaman en cualquier horario, interrumpiendo la vida personal de los trabajadores, generando un ambiente de estrés en los trabajadores, quienes se ven sometidos a trabajar más del horario de trabajo normal, es por ello que el estudio se considera relevante para conocer la percepción que presentan los trabajadores sobre estas aspectos de estrés laboral y como se relación con el rendimiento que puedan presentar.

Bajo lo mencionado se tiene como interrogante: ¿Cuál es la incidencia del estrés laboral en el rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrion, Huacho – 2020?

De ello el estudio presenta justificación teórica, porque al desarrollar el estudio se basa en la revisión de fuentes de información y teorías que respalden a las variables seleccionadas, lo que permite obtener conclusiones y ser utilizada en el futuro como fuente de información para profundizar más la problemática que pasa en otras realidades referente al estrés laboral y el rendimiento laboral. Dentro de la justificación práctica, comprende al análisis estadístico que se realizó en el estudio y los beneficios que aportan a través de los niveles que se alcances y se evidencien los puntos fuertes y débiles del estudio, siendo de gran utilidad para la dirección de la institución y pueda tomar medidas correctivas y mejorar los problemas que se

encuentren. Finalmente, la justificación metodológica, se puede decir que al desarrollar el estudio se tiene la necesidad de utilizar instrumentos que ayuden a su análisis, para ello se tiene que pasar por el análisis de validez y de confiabilidad para poder utilizarlo, además que en futuras investigaciones puedan ser tomadas para analizar otras realidades que se presenten.

Para ello se plantea como objetivo general: Determinar la incidencia del estrés laboral en el rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020. De ello se tiene como objetivos Específicos: Establecer la incidencia del cansancio emocional en el rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020. Además: Precisar la incidencia de la despersonalización en el rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020. Finalmente: Analizar la incidencia de la realización personal en el rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020.

La hipótesis que se plantea en el estudio es: Existe incidencia significativa del estrés laboral en el rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020. Con las hipótesis Específicas: Existe incidencia significativa del cansancio emocional en el rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020. Además de: Existe incidencia significativa de la despersonalización en el rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020. Finalmente: Existe incidencia significativa de la realización personal en el rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Bardales (2018), estuvo a cargo de desarrollar un estudio, relacionado al análisis del estrés laboral y como se vincula con el desempeño laboral, el estudio se basó con el objetivo de conocer como se relacionan las variables, para ello se utilizaron una muestra de 41 empleados de la entidad, logrando concluir: Se logró demostrar que el estrés laboral incide en el desempeño que presentan los trabajadores, indicando que presentan altos índices de estrés (75.0 %) y un bajo desempeño de funciones con (32.0 %), con lo que se manifestó que la entidad tiene que preocuparse por reducir los índices de estrés que presenten los trabajadores para que se pueda lograr un adecuado desempeño de los trabajadores, mencionando que cuando se presentan niveles bajos de estrés se incrementa el desempeño que presentan los trabajadores. Con este estudio se resalta que las entidades deben preocuparse por reducir los niveles de estrés para que el desempeño que presentan sea el esperado.

Sarabia y Paspuel (2014), estuvo a cargo de desarrollar un estudio en Ecuador con el propósito de como los factores psicosociales que afectan al desempeño laboral en una entidad pública, el estudio se basó con el objetivo de conocer cómo se relacionan las variables, para ello se utilizaron una muestra de 67 empleados de la entidad, logrando concluir: Los factores asociados al desempeño laboral se ve afectado por la sobrecarga laboral que presentan con (80.0 %) y presentando un desempeño del 45.0 %, con ello se demuestra que las funciones que se realiza un trabajador tiene que estar ligado por las actividades que se deben realizar y los procesos con los que se cuentan. Con ello se comenta que el estudio se fundamentó en conocer los elementos que se encuentran inmersos en el entorno laboral y como afectan al desempeño laboral que pueden ser de manera positiva o de manera negativa.

Linares (2019), estuvo a cargo de desarrollar un estudio, cuyo propósito fue conocer como el estrés que se presenta en los trabajadores se relaciona con la satisfacción que sienten y el bienestar psicológico que les ofrece la empresa a los trabajadores, el estudio se basó con el objetivo de conocer cómo se relacionan las variables, para ello se utilizaron una muestra de 38 empleados de la entidad,

logrando concluir: En donde esta investigación se terminó y se buscó adicionalmente investigar el vínculo entre la presión percibida con el bienestar mental y el grado de orgullo de actividad, en cuanto al examen y análisis de las causas de la presión, se analizó que la falta de imparcialidad en el La corporación más allá de los problemas interpersonales y el exceso de trabajo son los que más abruman a los trabajadores y más al nexo entre el estrés determinado y / o experimentado con el consuelo y el grado de orgullo dentro de la corporación. En moda, se destaca un común excesivo y agradable dentro del cortejo con los supervisores, la higiene y el entorno en el que trabajan, pero la menor calidad en cuanto a la normativa penal, con admiración por la escasez de ayudas de los patronos, la imposibilidad de recurrir. para ellos dentro de la cara de los próximos problemas están relacionados con dejar al empleador.

Gamonet (2016), realizó un estudio que se relaciona con el análisis que presenta el estrés y como se vincula con el desempeño que presentan los trabajadores de una institución pública, el estudio se basó con el objetivo de conocer cómo se relacionan las variables, para ello se utilizaron una muestra de 105 empleados de la entidad, logrando concluir: En el desarrollo del estudio se obtuvo que los trabajadores presentan un bajo nivel de estrés de 19.0 % y presentaron un adecuado nivel de desempeño laboral 81.0 %, con ello se dio a conocer la importancia que se tiene que los trabajadores se sientan libres de presión de trabajo y tratar de reducir los índices de estrés que se presentan para que el trabajo que se realice en la entidad sea el esperado.

Salirrosas y Rodríguez (2015), estuvo a cargo de desarrollar un estudio que se baso en el análisis del estrés y como se vincula con el desempeño que puedan presentar, el estudio se basó con el objetivo de conocer cómo se relacionan las variables, para ello se utilizaron una muestra de 175 empleados de la entidad, logrando concluir: Entre los resultados más relevantes, se instala que existe una relación inversamente generalizada entre el nivel de estrés y el desempeño laboral, lo que implica que existe un alto nivel de estrés laboral, lo que se traduce en cuadros pésimos de desempeño general. Los factores que inciden en la etapa excesiva de estrés son la sobrecarga de pinturas, el intercambio verbal negativo entre jefe-

subordinado y el remedio hostil entre asesores. Ante esta situación, se aconseja hacer valer estrategias que incluyan el trabajo en equipo, la mejor relación entre los asesores, la escucha de los asesores ante las dificultades y problemáticas dentro del Contact Center Bancario del BCP vía telefónica.

Taipe (2014), se encargó de ejecutar un estudio que se basa en conocer los niveles que se presenta relaciona al estrés y la satisfacción en el trabajo de una entidad pública, el estudio se basó con el objetivo de conocer cómo se relacionan las variables, para ello se utilizaron una muestra de 42 enfermeras de la entidad, logrando concluir: Obtuvo un 55.0 % en rangos de tensión altos y en orgullo de actividad un nivel medio a bajo con un 45%. En cuanto a las conclusiones, podemos señalar que el nivel de presión de los enfermeros es normalmente medio a alto, sintiéndose emocionalmente agotadas por el trabajo, también cansado al levantarse por la mañana, no teniendo el poder de crear un ecosistema relajado para los enfermos, sintiéndose desgastado, al final de los trabajos, el cambio y el sentimiento que ya no reconoces es una forma de lidiar correctamente con los problemas emocionales en los trabajos. En cuanto al grado de deleite en el trabajo, los máximos tienen un nivel de deleite medio a bajo debido a que su trabajo les hace sentir realizado, la relación que tienen con sus superiores en el lugar es cordial, la disposición de los jefes es ideal mientras que un se hace la solicitud. Preguntan sobre su trabajo, sin embargo, la remuneración monetaria que reciben puede ser muy baja.

El Estrés laboral, Según Chiavenato (2009), se considera como un estado emocional que afecta la salud de un trabajador, afectado por la sobrecarga laboral que se presenta en una entidad. En ocasiones se ve afectada porque el profesional no cuenta con las competencias necesarias para efectuar sus actividades de manera correcta.

Otro aporte es lo brindado por Pintado (2011), quien lo conceptualiza como una contestación de alerta del organismo, en condiciones que involucran un peligro corporal o un estímulo abrumador. Aparece por una inestabilidad entre las solicitudes percibidas del contorno laboral y las fuentes que el ejecutivo cree que deben afrontarlas (situaciones difíciles). Estas manifestaciones de tensión pueden

ser: trabajo, adaptaciones tecnológicas, círculo de familiares, enfermedades, incertidumbre, clima, frustraciones, competitividad, obligaciones y otros estímulos internos o externos al chico.

En el contexto Robbins (2010), lo define como la respuesta adversa del ser humano al estrés excesivo debido a grandes exigencias, regulaciones o posibilidades. El estrés no es siempre malo. Aunque a menudo se plantea en un mal contexto, puede ser de alta calidad, especialmente si representa una ventaja de capacidad. Por ejemplo, la presión práctica permite que un atleta, un autor o incluso un trabajador se desempeñen en su etapa más alta en instancias cruciales (Rojas, Flores y Cuaya, 2021).

Además, Maslach y Jackson (1981), define al estrés como quejarse por el Trabajo bajo la presencia de tres síntomas: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Los autores mencionan que el estrés a pesar que es pasajero y se encuentra sometida a la carga laboral, cuando una persona se encuentra expuesta a mucha tensión, el estrés se convierte en un síndrome que se adquiere por el ritmo de trabajo que se tiene.

En la selección de las dimensiones se basa a lo mencionado por Maslach Burnout Inventory (MBI), basado en 3 elementos que evalúan el estrés de una persona en su centro de labores, para ello se basa en como primer punto agotamiento emocional, se describen como cansancio y fatiga física, mental o como una mezcla de ambos. Es la sensación de no ser capaz de dar más de uno mismo a los demás (Valenzuela y Gayoso, 2017). El agotamiento emocional se refiere a la falta de recursos emocionales y la sensación de que no se puede ofrecer nada a todos los demás personajes. Es un componente esencial del "agotamiento" que puede tener manifestaciones corporales y mentales. La despersonalización es la mejora de actitudes pobres e insensibles en la dirección de los destinatarios de las ofrendas que se brindan (Buendía, 1993).

El segundo punto es despersonalización, se conoce como la mejora de sentimientos, actitudes y respuestas terribles, distantes e incruentas hacia otros seres humanos, en particular más cercanos a los clientes, trabajadores, usuarios y muchos otros. Se acompaña de un aumento de la irritabilidad y una pérdida de

motivación (Londoño, 2019). El problema intenta distanciarse ya no mejor de los humanos a los que atiende en sus cuadros sino adicionalmente de los individuos del grupo con el que trabaja, siendo cínico, irritable, irónico y en ocasiones incluso el uso de etiquetas despectivas para referirse a los usuarios. clientes o pacientes que está tratando culpándolos de sus frustraciones y disminución del desempeño laboral (Apiquian, 2007).

Como tercer punto se basa en la realización personal, surge cuando se demuestra que las demandas que se le plantean superan su capacidad para atenderlas adecuadamente. Implica reacciones positivas o negativas en la dirección de uno mismo y en la dirección de su trabajo, evitación de las relaciones privadas y profesionales, mala ejecución del trabajo que realiza, incapacidad para soportar presiones y vanidad ocasional (Aguirre, Vauro y Labarthe, 2015). La falta de satisfacción personal en los trabajos se caracteriza por la decepción dolorosa y la falta de sentido del pasatiempo laboral. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, esfuerzo o experiencia), pérdida de expectativas y horizontes en la pintura, y la insatisfacción de moda. Como consecuencia, existe impuntualidad, evitación de trabajo, absentismo y abandono de la carrera, son signos y síntomas habituales y habituales de esta patología pictórica (Apiquian, 2007).

Bairero (2017), hace mención que el trabajo que se presenta a diario en una empresa este sujeto a condiciones de estrés, mucho depende del rubro de la empresa y las funciones que se realiza en ella, para ello las entidades deben analizar las acciones que realizara un trabajador en un determinado tiempo y si el adecuado para que lo puedan realizar. Otro elemento que se encuentra inmerso es las relaciones que el trabajador presenta con sus superiores y sus compañeros de trabajo, porque ello involucra que los índices de estrés se mantengan bajos o se incrementen (Carpio et. al. 2017).

Cuervo, Orviz, Arce, y Fernández, (2018), hacen mención que las condiciones laborales es un factor que genera estrés, cuando los trabajadores no cuentan con los recursos necesarios para desarrollar sus actividades como material de oficina o equipos tecnológicos, hace que su trabajo se haga muy pesado y si tiene que

realizar muchas actividades no podrá cumplir con todo lo que se requiera, generando que los índices de estrés se incrementen.

García (2016), hace mención que los trabajadores deben contar con tiempos de recreación, donde se puedan relajar y despejar un poco del trabajo que realizan a diario, es importante que los trabajadores sientan que la empresa les brinda apoyo y les invita a participar de eventos donde se puedan despejar de todo el trabajo que se realiza en sus actividades cotidianas. Finalmente se comenta que el estrés se encuentra en toda entidad y es función del gerente o administrador tratar de reducirlo, para ello se debe trabajar de manera integrada con los colaboradores de la entidad para que se pueda tener un trabajo articulado y el empleado sienta que la entidad se preocupa por su bienestar, para ello se le debe brindar todos los recursos necesarios (Martínez et. al., 2018).

Al realizar la fundamentación del rendimiento laboral el autor Babini (2018), lo define como: “agrupación de comportamientos dentro de una entidad, en función al cumplimiento de actividades programadas en un determinado tiempo, analizado como la productividad que pueda alcanzar”. En esta parte se toman en consideración las actividades realizadas en la empresa y se analiza el cumplimiento de las mismas, a través de la forma instalada con la ayuda de la empresa y las técnicas para ganarla, es de vital importancia que en este punto el empleador difunda los enfoques a investigar. el desempeño de cada trabajador (Zubiri, 2013).

El rendimiento laboral (RL) se expresa como la construcción con más exploración dentro de la literatura de psicología organizacional. Así también se puede evidenciar que la historia del tema hasta el final de los años ochenta está sustentada de investigaciones orientados a comparar el RL, la productividad y la eficiencia del colaborador de manera indiferenciada (Pilligua y Arteaga, 2019). De ello se tiene que la ausencia de una clara diferenciación en las frases de la conceptualización de estos temas los ha llevado a abordarlos, en muchas ocasiones, como conceptos intercambiables (Gabini y Salessi, 2016). En rendimiento que un trabajador presenta se repercute bajo aspectos de recursos que le brinda la entidad y la capacidad profesional con la que cuenta, es muy importante que la entida realice una selección oportuna de sus trabajadores y que les brinda

una inducción de las funciones que va a realizar para que tenga claro las acciones que se tiene que hacer.

De esto se desprende lo expuesto por Babini (2018), quien menciona que los aspectos importantes para el rendimiento laboral son: Rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto laboral y comportamientos laborales, estos componentes mencionados fueron tomados como dimensiones de la variable y se detalla en lo siguiente: el rendimiento de la tarea es una dimensión esencial para el RL, viendo que se encuentra en la gran mayoría de las explicativas del entorno (Koopmans et al., 2011). Este fenómeno se debe a la realidad de que el principal trata de explorarlo, enfocado en gran medida a las necesidades dentro de los deberes, el uso de varios nombres junto con la competencia técnica, el desempeño de roles, la competencia de asignación específica, entre otros (Viswesvaran & Ones, 2000). Para este aspecto en el estudio se considera al logro de metas, sumado a ello el uso de los recursos de la oficina y finalmente se evalúa el apoyo de los superiores. Es importante que las entidades incentiven a los trabajadores a presentar un mejor rendimiento, para ello puede brindar recompensas en el trabajo a los mejores trabajadores que hallan presentando un buen rendimiento en el cumplimiento de sus funciones.

Rendimiento en el contexto laboral, los que estudian comportamientos asociados con la tarea, pero que en realidad tienen un gran efecto en el desempeño de la corporación. No son inusuales en todos los trabajos y tienen como objetivo retener el entorno interpersonal y mental (en el que se desarrolla el núcleo técnico) que necesita una determinada empresa (Charaja y Mamani, 2014). Además, se supone que este tipo de comportamiento beneficiará a la empresa y excederá las expectativas prevalecientes para un rol positivo. Es decir, son comportamientos cooperativos o de apoyo que tienen buenos resultados para la empresa, aunque ahora no se les exige ni recompensa formalmente (Omar, 2010). En este punto se considera importante mencionar a la convivencia que presentan los trabajadores, también se tiene a la accesibilidad que puedan presentar con las tareas asignadas y las posibles actividades de integración que la empresa pueda realizar.

Comportamientos laborales, se conceptualizan como la manera de actuar que se llevan a cabo por el personal en su lugar de trabajo, bajo los lineamientos laborales que pueden darse de manera positiva o negativa en una empresa (Robinson y Bennet, 1995). Otros autores como Sackett (2002), refiere que el comportamiento que presenta el trabajador durante su jornada laboral, cumple con lo establecido en su contrato a esto se le conoce como comportamiento laboral. En esta acción el personal debe demostrar sus habilidades para desarrollar su trabajo y cumplir con lo establecido en su contrato, además de las relaciones que puede presentar con los compañeros de trabajo.

Para ello se debe tener un adecuado entorno de trabajo que favorezca las relaciones entre los miembros de la empresa, para ello es importante que la gerencia establezca normas de convivencia que aporte al cumplimiento de funciones y se logre un trabajo en equipo entre los miembros de la empresa, involucrándolos y comprometiéndolos con los objetivos de la empresa, esto favorece a que presenten un mejor rendimiento en la organización (Vera y Suárez, 2018).

Los cambios que se han generado dentro de los entornos de trabajo, en la actualidad han llevado a las empresas a acelerar su carga de trabajo, que será competitiva y exitosa. Para alcanzar logros, las empresas deben gestionar adecuadamente sus habilidades humanas, considerando los procesos que experimentan dentro de esas organizaciones (Bohórquez, Pérez, Caiche y Benavides, 2020). Es importante que las empresas tengan como propósito involucrar a los trabajadores para que se pueda brindar un servicio de calidad en la empresa y los productos que se desarrollen cuentan con una mejor dedicación para hacerlo (Pedraza, Amaya y Conde, 2010).

Un adecuado entorno de trabajo influye a ser relevante entre colegas durante el desarrollo de actividades, generando una conducta madura, consintiendo que los trabajadores se involucren a ser comprometidos con la organización logrando un rendimiento de manera eficiente y eficaz, esforzándose cada vez más en gratitud a su bienestar laboral (Foncubierta y Sánchez, 2019). El espacio y privacidad en el

trabajo es un factor que se debe tener definido para que se pueda realizar un trabajo articulado y las áreas de la entidad se encuentran en constante comunicación.

Los cambios que se han generado dentro de los entornos de trabajo, en la actualidad han llevado a las agencias a acelerar su carga de trabajo, que será competitiva y exitosa (Torres y Zegarra, 2015). Para cosechar logros, las empresas deben gestionar adecuadamente sus habilidades humanas, considerando los procesos que experimentan dentro de esas instituciones (Amador, Aguirre, Anguiano y Guízar, 2018). Es importante que las empresas tengan como propósito involucrar a los trabajadores para que se pueda brindar un servicio de calidad en la empresa y los productos que se desarrollen cuentan con una mejor dedicación para hacerlo (Vera y Suárez, 2018). Las empresas solo deben decir que sus trabajadores que cumplan con las tareas asignadas y evitar realizar funciones que no correspondan a los trabajadores.

Otros elementos externos a la empresa que afectan el ambiente laboral y el compromiso que puedan presentar los trabajadores, se enmarca en las relaciones familiares, está comprobado que un trabajador que llega a la empresa y presenta problemas en casa, se verá reflejado en las acciones que realice en su jornada laboral (Berón y Palma, 2011). De ello se tiene que el estrés es un factor que se vincula con el rendimiento que se pueda presentar en el trabajo, para ello se deben brindar todas las pautas requeridas en el trabajo y contar con un monitoreo que determine donde se presentan inconvenientes y se puedan tomar medidas correctivas en este aspecto.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básica, este tipo de estudio se fundamentan en realizar una revisión de la literatura propuestas por distintos autores y servir de sustento para el estudio (Hernández y Mendoza, 2018), así mismo brindar su viabilidad en el desarrollo. Por otro lado, se considera cuantitativo, porque se basa en el uso de estadística para conocer como se presentan los objetivos establecidos en el desarrollo del estudio (Neill y Cortez, 2018).

Se consideró de diseño no experimental, descrito por Arias (2012), “se desarrolla sin intervenir intencionadamente en la variable. En otras palabras, se conoce como investigaciones en los que el investigador no intercede de manera intencional en la variable para registrar su efecto sobre otra variable” (p.152). Solo se observa con la percepción a través de instrumentos en un solo momento, considerándose transversal (Navarro, Jiménez y Rappoport, 2017).

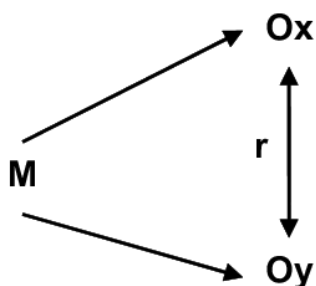


Figura 1. Esquema del diseño correlacional

Dónde:

- M:** Muestra de estudio
- Ox:** Observación de estrés laboral
- Oy:** Observación de rendimiento laboral
- R:** Relación que presentan

3.2. Variables y operacionalización

Estrés laboral, presenta una definición conceptual: Maslach y Jackson (1981), síndrome de quejarse por el Trabajo bajo la presencia de tres síntomas

relacionados a: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. También se tiene relación con el entorno de trabajo y los elementos que generen que el trabajador sienta fuera de su estado de confort (p. 48). Así mismo una definición operacional: Es la acumulación de carga laboral evaluada mediante una escala ordinal, tras la aplicación de un instrumento y plasmada en resultados numéricos en el estudio. Dentro de ello se ubica las dimensiones e indicadores: Cansancio emocional, sobre este aspecto se tiene en consideración a la sobrecarga laboral, capacidad de atención y repercusiones físicas. Despersonalización, Bajo lo mencionado se tiene a las relaciones con los compañeros, aporte a la institución y empatía a los clientes. Realización personal: En esta parte se tiene en consideración al cumplimiento de metas, presión de la gerencia y reconocimiento laboral. Para el desarrollo del estudio se aplicó la escala ordinal y se presentó en resultados numéricos.

Respecto a la variable rendimiento laboral, se basa bajo el fundamento teórico de Babini (2018), quien menciona que es la agrupación de comportamientos dentro de una entidad, en función al cumplimiento de actividades programadas en un determinado tiempo, analizado como la productividad que pueda alcanzar, también al mencionar a la definición operacional, se tiene que es el logro de tareas que muestra el colaborador de una entidad y fue analizado en el estudio mediante el rendimiento en la tarea, además se tiene al rendimiento en el contexto laboral y se finaliza con el análisis del comportamiento laboral, por medio de la escala ordinal, las dimensiones que se consideran para la variable se tiene primero a rendimiento en la tarea con sus indicadores logro de metas, uso de recursos en la oficina y apoyo de los superiores, la segunda dimensión es rendimiento en el contexto laboral con sus indicadores convivencia entre trabajadores, accesibilidad con las áreas de trabajo y actividades de integración laboral, finalmente la dimensión comportamientos laborales con sus indicadores habilidades del trabajador, solución de conflictos y manejo de equipo, todo ello analizado bajo la escala ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Respecto a Parella y Martins (2012), “la población se considera a la totalidad de sujetos que se encuentran involucrados en una problemática y presentan los

conocimientos suficientes para opinar sobre características que se encuentran pasando” (p. 107). En el estudio la población la conforman 150 trabajadores.

De acuerdo con Tamayo y Tamayo (2004), comenta que la muestra “es la agrupación de sujetos que se registra de la población, para analizar un fenómeno estadístico y se puede considerar el total de la población como muestra, cuando la población es pequeña o alcanzable” (p.38). Para el desarrollo del estudio la muestra censal estuvo integrada por los 50 trabajadores, esta selección se realiza porque la investigadora tiene cercanía y alcance a todos los trabajadores, utilizando un muestreo no probabilístico, aleatorio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Para el desarrollo del estudio se utilizó como técnica a la encuesta, expuesta por Sánchez y Reyes (2015), como la acción que se realiza en un estudio con el propósito de obtener datos a través de su instrumento y responder a los objetivos que se establezcan en el estudio, teniendo en consideración el tipo de estudio que se encuentra realizando si es cuantitativo o cualitativo.

Instrumento: en esta fase se utilizó el cuestionario como instrumentos para recolectar datos, expuesta por Valderrama (2012), como medio tangible que se emplea en estudios con la finalidad de recoger opiniones de sujetos y analizar los objetivos propuestos, dentro de ello se tiene en los estudios cuantitativos que se emplean cuestionario cerrador con la finalidad de categorizar las opiniones a través de una escala Likert.

Validez: En la investigación los instrumentos fueron validados por 3 profesiones con grado de maestros, a quienes se les hizo llegar la matriz de validación, siguiendo el formato de la UCV, quienes estuvieron a cargo de realizar una evaluación de la consistencia interna y la relación que presenten entre los ítems, con los indicadores y las dimensiones de cada variable (Cabezas, Andrade y Torres, 2018).

Tabla 1. Veredicto de los especialistas

Experto	Veredicto
Dra. Jiménez Cárdenas Lidia Milagros	Aplicable
Mg. Acedo Guerrero Omar Antonio	Aplicable
Dr. Ponte Quiñones Elvis Jerson	Aplicable

Fuente: Anexo 03

Confiabilidad: En este proceso se realizó una prueba piloto compuesta por 15 sujetos que no formen parte de la muestra pero que presenten similares características, con la finalidad de conocer sus opiniones y realizar la tabulación pertinente y obtener el valor de Alfa de Cronbach para determinar si los cuestionarios se encuentran listos para ser aplicados.

Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad de estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	18

Fuente: Anexo 03

Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad de rendimiento laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	18

Fuente: Anexo 03

3.5. Procedimiento

Dentro de este aspecto se tiene a la coordinación que se realizó con la institución para el desarrollo del estudio, luego se establecieron los tiempos en el cual se iba a extraer la información de la empresa, posterior a ello se elaboraron los instrumentos que será de utilidad para la obtención de resultados para cada objetivo establecido en el estudio (Cohen y Gómez, 2019).

3.6. Método de análisis de datos

En los métodos para el análisis de datos se tiene en cuenta los aspectos estadísticos que permitieron el logro de los objetivos, para ello se tiene el análisis descriptivo presentando los datos en tablas y figuras que permitan responder a los objetivos del estudio, luego se tiene al análisis inferencial presentando la información en tablas de correlación según el método de Rho de Spearman, permitiendo realizar la prueba de hipótesis (Baena, 2017).

3.7. Aspectos éticos

Dentro de las consideraciones para el proyecto de investigación se tiene en cuenta al anonimato, puesto que en el desarrollo del estudio no se registraran datos personales de las personas encuestadas como, nombre, número de teléfono, correo electrónico, entre otros, además de ello se tiene al respeto, considerando que no se intervendrá en las opiniones que las personas puedan brindar, también durante el desarrollo se tiene a la originalidad, considerando que en el desarrollo se realiza la citación de los datos extraídos en el estudio de las diferentes fuentes y siendo analizado por el programa Turnitin.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 4. Nivel de estrés laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020.

Dimensiones y variable	Bajo		Regular		Alto		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Cansancio emocional	9	18.0%	17	34.0%	24	48.0%	50	100.0%
Despersonalización	10	20.0%	18	36.0%	22	44.0%	50	100.0%
Realización personal	9	18.0%	18	36.0%	23	46.0%	50	100.0%
Estrés laboral	8	16.0%	24	48.0%	18	36.0%	50	100.0%

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores en el mes de octubre del 2020

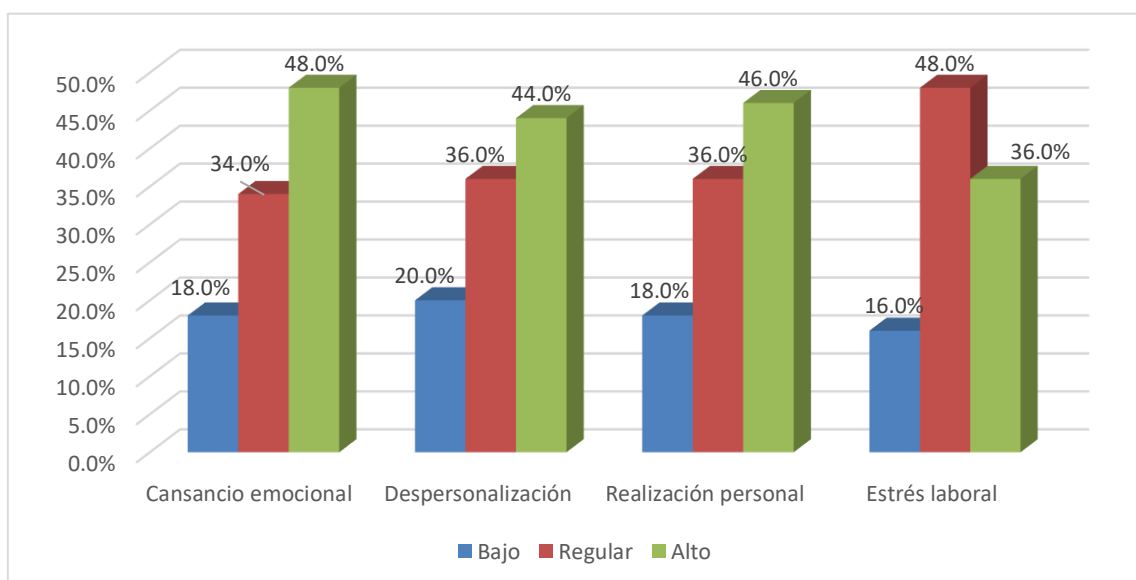


Figura 2. Frecuencia del estrés laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020.

Interpretación:

Con lo presentado en el estudio se puede decir que el cansancio emocional presenta que el 18.0 % lo percibe como bajo, luego se ha logrado demostrar que el 34.0 % lo evalúa como regular y el 48.0 % lo encuentran como alto, indicando los problemas por los que afronta la entidad. Al mencionar a la despersonalización se tiene que el 20.0 % lo encuentra como bajo, de ahí se tiene que el 36.0 % lo encuentran como regular y se presentó que el 44.0 % lo analiza como alto. Al mencionar a la realización personal se ha obtenido que el 18.0 % lo encuentra como

bajo, de ahí se evalúa que el 36.0 % lo ubica como regular y el 46.0 % lo encuentra como alto. Al mencionar al estrés que presentan los trabajadores se ha encontrado los siguientes niveles, el 16.0 % consideran que presenta un nivel bajo, luego de ello se tiene que el 48.0 % lo ubican en el nivel regular y el 36.0 % lo encuentran como alto.

Tabla 5. Nivel de rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020.

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Rendimiento en la tarea	26	52.0%	13	26.0%	11	22.0%	50	100.0%
Rendimiento en el contexto laboral	24	48.0%	16	32.0%	10	20.0%	50	100.0%
Comportamientos laborales	23	46.0%	17	34.0%	10	20.0%	50	100.0%
Rendimiento laboral	25	50.0%	14	28.0%	11	22.0%	50	100.0%

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores en el mes de octubre del 2020

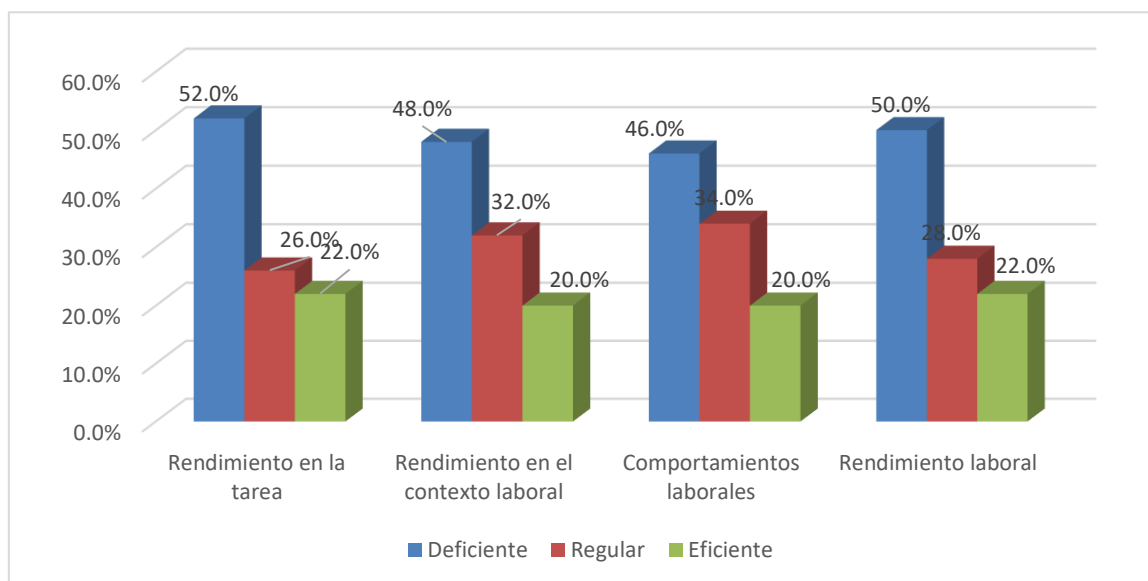


Figura 3. Frecuencia del rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020.

Interpretación:

A partir de lo obtenido luego de aplicar el cuestionario que se relaciona con el rendimiento laboral, se tiene que el rendimiento en la tarea presenta que el 52.0 % lo evalúa como deficiente, de ahí se tiene que el 26.0 % lo percibe como regular y

también se tiene que el 22.0 % lo considera como eficiente. Al mencionar como se percibe el rendimiento en el contexto laboral se tiene que el 48.0 % lo considera como deficiente, de ahí se tiene que el 32.0 % lo percibe como regular y el 20.0 % lo considera como eficiente. Al realizar el análisis de los comportamientos laborales se tiene que el 46.0 % lo considera como deficiente, luego se tiene que el 34.0 % lo considera como regular y el 20.0 % lo interpreta como eficiente. En referencia al rendimiento laboral se tiene que el 50.0 % lo analiza como deficiente, luego se tiene que el 28.0 % lo considera como regular y se tiene que el 22.0 % lo analiza como eficiente.

4.2. Análisis inferencial

Tabla 6. *Relación entre el estrés laboral y rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020.*

			Estrés laboral	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,471**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	-,471**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

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

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores en el mes de octubre del 2020

Interpretación:

A partir de lo obtenido luego de aplicar el cuestionario se ha logrado obtener una nivel de relación de -0.471, considerado como una relación inversa entre el estrés laboral y rendimiento laboral del área de servicios generales, con lo cual se puede decir que a mayor estrés laboral se tiene un menor rendimiento laboral por parte de los colaboradores de la institución, además de ello se tiene un valor de significancia del 0.001, situado por debajo del 0.01, considerando como suficiente para afirmar

que se presenta una relación inversa significativa, siendo utilizado como sustento para aprobar la hipótesis de investigación y proceder al rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 7. *Relación entre el cansancio emocional y el rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020.*

			Cansancio emocional	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Cansancio emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,458**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	-,458**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

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

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores en el mes de octubre del 2020

Interpretación:

A partir de lo obtenido luego de aplicar el cuestionario se ha logrado obtener una nivel de relación de -0.458, considerado como una relación inversa entre el cansancio emocional y rendimiento laboral del área de servicios generales, con lo cual se puede decir que a mayor estrés laboral se tiene un menor rendimiento laboral por parte de los colaboradores de la institución, además de ello se tiene un valor de significancia del 0.001, situado por debajo del 0.01, considerando como suficiente para afirmar que se presenta una relación inversa significativa, siendo utilizado como sustento para aprobar la hipótesis de investigación y proceder al rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 8. *Relación entre despersonalización y el rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020.*

			Despersonalización	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	-,417**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	50	50
	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	-,417**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	50	50

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

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores en el mes de octubre del 2020

Interpretación:

A partir de lo obtenido luego de aplicar el cuestionario se ha logrado obtener una nivel de relación de -0.417, considerado como una relación inversa entre el despersonalización y rendimiento laboral del área de servicios generales, con lo cual se puede decir que a mayor estrés laboral se tiene un menor rendimiento laboral por parte de los colaboradores de la institución, además de ello se tiene un valor de significancia del 0.001, situado por debajo del 0.01, considerando como suficiente para afirmar que se presenta una relación inversa significativa, siendo utilizado como sustento para aprobar la hipótesis de investigación y proceder al rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 9. *Relación entre la realización personal y el rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020.*

			Realización personal	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1,000	-,507**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	-,507**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores en el mes de octubre del 2020

Interpretación:

A partir de lo obtenido luego de aplicar el cuestionario se ha logrado obtener una nivel de relación de -0.507, considerado como una relación inversa entre la realización personal y rendimiento laboral del área de servicios generales, con lo cual se puede decir que a mayor estrés laboral se tiene un menor rendimiento laboral por parte de los colaboradores de la institución, además de ello se tiene un valor de significancia del 0.001, situado por debajo del 0.01, considerando como suficiente para afirmar que se presenta una relación inversa significativa, siendo utilizado como sustento para aprobar la hipótesis de investigación y proceder al rechazo de la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Al hacer mención al objetivo general que se basa en determinar la relación entre el estrés laboral y rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020, para ello se tiene como resultado que a partir de lo obtenido luego de aplicar el cuestionario se ha logrado obtener una nivel de relación de -0.471 , considerado como una relación inversa entre el estrés laboral y rendimiento laboral del área de servicios generales, con lo cual se puede decir que a mayor estrés laboral se tiene un menor rendimiento laboral por parte de los colaboradores de la institución, además de ello se tiene un valor de significancia del 0.001 , situado por debajo del 0.01 , considerando como suficiente para afirmar que se presenta una relación inversa significativa, siendo utilizado como sustento para aprobar la hipótesis de investigación y proceder al rechazo de la hipótesis nula, resultados que se contradicen con lo registrado por Bardales (2018), estuvo a cargo de desarrollar un estudio en Venezuela, relacionado al análisis del estrés laboral y como se vincula con el desempeño laboral, el estudio se basó con el objetivo de conocer cómo se relacionan las variables, para ello se utilizaron una muestra de 41 empleados de la entidad, logrando concluir: Se logro demostrar que el estrés laboral incide en el desempeño que presentan los trabajadores, indicando que presentan altos índices de estrés (75.0 %) y un bajo desempeño de funciones con (32.0 %), con lo que se manifestó que la entidad tiene que preocuparse por reducir los índices de estrés que presenten los trabajadores para que se pueda lograr un adecuado desempeño de los trabajadores, mencionando que cuando se presentan niveles bajos de estrés se incrementa el desempeño que presentan los trabajadores. Con este estudio se resalta que las entidades deben preocuparse por reducir los niveles de estrés para que el desempeño que presentan sea el esperado, respaldado porque el Estrés laboral, Según Chiavenato (2015), se considera como un estado emocional que afecta la salud de un trabajador, afectado por la sobrecarga laboral que se presenta en una entidad. En ocasiones se ve afectada porque el profesional no cuenta con las competencias necesarias para efectuar sus actividades de manera correcta.

Al hacer mención al objetivo específico que se basa en establecer la relación entre el cansancio emocional y el rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020, para

ello se tiene como resultado que a partir de lo obtenido luego de aplicar el cuestionario se ha logrado obtener una nivel de relación de -0.458 , considerado como una relación inversa entre el cansancio emocional y rendimiento laboral del área de servicios generales, con lo cual se puede decir que a mayor estrés laboral se tiene un menor rendimiento laboral por parte de los colaboradores de la institución, además de ello se tiene un valor de significancia del 0.001 , situado por debajo del 0.01 , considerando como suficiente para afirmar que se presenta una relación inversa significativa, siendo utilizado como sustento para aprobar la hipótesis de investigación y proceder al rechazo de la hipótesis nula, resultados que se contradicen con lo registrado por Sarabia y Paspuel (2014), estuvo a cargo de desarrollar un estudio en Ecuador con el propósito de como los factores psicosociales que afectan al desempeño laboral en una entidad pública, el estudio se basó con el objetivo de conocer cómo se relacionan las variables, para ello se utilizaron una muestra de 67 empleados de la entidad, logrando concluir: Los factores asociados al desempeño laboral se ve afectado por la sobrecarga laboral que presentan con (80.0 %) y presentando un desempeño del 45.0 %, con ello se demuestra que las funciones que se realiza un trabajador tiene que estar ligado por las actividades que se deben realizar y los procesos con los que se cuentan. Con ello se comenta que el estudio se fundamentó en conocer los elementos que se encuentran inmersos en el entorno laboral y como afectan al desempeño laboral que pueden ser de manera positiva o de manera negativa, con ello se puede decir lo importante que es mantener a los trabajadores relajados para se pueden desarrollar talleres que les permitan liberarse del estrés, presentando como fundamentación teórica Maslach y Jackson (1981), define al estrés como quejarse por el Trabajo bajo la presencia de tres síntomas: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Los autores mencionan que el estrés a pesar que es pasajero y se encuentra sometida a la carga laboral, cuando una persona se encuentra expuesta a mucha tensión, el estrés se convierte en un síndrome que se adquiere por el ritmo de trabajo que se tiene.

Al hacer mención al objetivo específico que se basa en precisar la relación entre despersonalización y el rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020, para ello se tiene como resultado que a partir de lo obtenido luego de aplicar el cuestionario se ha

logrado obtener una nivel de relación de -0.417, considerado como una relación inversa entre el despersonalización y rendimiento laboral del área de servicios generales, con lo cual se puede decir que a mayor estrés laboral se tiene un menor rendimiento laboral por parte de los colaboradores de la institución, además de ello se tiene un valor de significancia del 0.001, situado por debajo del 0.01, considerando como suficiente para afirmar que se presenta una relación inversa significativa, siendo utilizado como sustento para aprobar la hipótesis de investigación y proceder al rechazo de la hipótesis nula, resultados que se contradicen con lo registrado por Gamonet (2016), realizó un estudio que se relaciona con el análisis que presenta el estrés y como se vincula con el desempeño que presentan los trabajadores de una institución pública, el estudio se basó con el objetivo de conocer cómo se relacionan las variables, para ello se utilizaron una muestra de 105 empleados de la entidad, logrando concluir: En el desarrollo del estudio se obtuvo que los trabajadores presentan un bajo nivel de estrés de 19.0 % y presentaron un adecuado nivel de desempeño laboral 81.0 %, con ello se dio a conocer la importancia que se tiene que los trabajadores se sientan libres de presión de trabajo y tratar de reducir los índices de estrés que se presentan para que el trabajo que se realice en la entidad sea el esperado, con ello se tiene como sustento teórico que Robbins (2010), lo define como la respuesta adversa del ser humano al estrés excesivo debido a grandes exigencias, regulaciones o posibilidades. El estrés no es siempre malo. Aunque a menudo se plantea en un mal contexto, puede ser de alta calidad, especialmente si representa una ventaja de capacidad. Por ejemplo, la presión práctica permite que un atleta, un autor o incluso un trabajador se desempeñen en su etapa más alta en instancias cruciales.

Al hacer mención al objetivo específico que se basa en analizar la relación entre la realización personal y el rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020, para ello se tiene como resultado que a partir de lo obtenido luego de aplicar el cuestionario se ha logrado obtener una nivel de relación de -0.507, considerado como una relación inversa entre la realización personal y rendimiento laboral del área de servicios generales, con lo cual se puede decir que a mayor estrés laboral se tiene un menor rendimiento laboral por parte de los colaboradores de la institución, además de ello se tiene un valor de significancia del 0.001, situado por debajo del 0.01,

considerando como suficiente para afirmar que se presenta una relación inversa significativa, siendo utilizado como sustento para aprobar la hipótesis de investigación y proceder al rechazo de la hipótesis nula, resultados que se contradicen con lo registrado por Salirrosas y Rodríguez (2015), estuvo a cargo de desarrollar un estudio que se basó en el análisis del estrés y como se vincula con el desempeño que puedan presentar, el estudio se basó con el objetivo de conocer cómo se relacionan las variables, para ello se utilizaron una muestra de 175 empleados de la entidad, logrando concluir: Entre los resultados más relevantes, se instala que existe una relación inversamente generalizada entre el nivel de estrés y el desempeño laboral, lo que implica que existe un alto nivel de estrés laboral, lo que se traduce en cuadros pésimos de desempeño general. Los factores que inciden en la etapa excesiva de estrés son la sobrecarga de pinturas, el intercambio verbal negativo entre jefe-subordinado y el remedio hostil entre asesores. Ante esta situación, se aconseja hacer valer estrategias que incluyan el trabajo en equipo, la mejor relación entre los asesores, la escucha de los asesores ante las dificultades y problemáticas dentro del Contact Center Bancario del BCP vía telefónica, presentando una fundamentación indicando que la realización personal, surge cuando se demuestra que las demandas que se le plantean superan su capacidad para atenderlas adecuadamente. Implica reacciones positivas o negativas en la dirección de uno mismo y en la dirección de su trabajo, evitación de las relaciones privadas y profesionales, mala ejecución del trabajo que realiza, incapacidad para soportar presiones y vanidad ocasional. La falta de satisfacción personal en los trabajos se caracteriza por la decepción dolorosa y la falta de sentido del pasatiempo laboral. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, esfuerzo o experiencia), pérdida de expectativas y horizontes en la pintura, y la insatisfacción de moda. Como consecuencia, existe impuntualidad, evitación de trabajo, absentismo y abandono de la carrera, son signos y síntomas habituales y habituales de esta patología pictórica (Apiquian, 2007).

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se evidenció relación inversa y significativa ($Rho = -0.471$, sig. = 0.001) entre el estrés laboral y rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020, además, se comprobó la hipótesis de estudio y se rechazó la nula.

Segunda: Se evidenció relación inversa y significativa ($Rho = -0.458$, sig. = 0.001) entre el cansancio emocional y el rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020, mostrando que la sobrecarga laboral puede presentar recusiones en su capacidad física del trabajador y afecta su rendimiento que presenta en su trabajo.

Tercera: Se evidenció relación inversa y significativa ($Rho = -0.417$, sig. = 0.003) entre despersonalización y el rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020, dando a conocer que las relaciones con los compañeros y la empatía que se muestra hacia los usuarios, dan a conocer el rendimiento que presentan los trabajadores.

Cuarta: Se evidenció relación inversa y significativa ($Rho = -0.507$ sig. = 0.000) entre la realización personal y el rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020, reflejando que el cumplimiento de las metas, la presión que ejerce la gerencia, son factores que afectan el rendimiento que puedan presentar.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A la gerencia establecer talleres recreacionales y integración, donde se involucre a todo el personal, para que puedan integrarse y liberarse de la carga laboral que presenta en la institución, favoreciendo el mejoramiento del rendimiento que presenten los trabajadores.

Segunda: A los trabajadores de la institución realizar actividades de manera personal, como ejercicios que le permitan liberar el estrés como estirarse, respirar profundo, evitando responder de manera negativa a los compañeros de trabajo.

Tercera: Al jefe de personal, realizar una evaluación de desempeño para analizar el rendimiento que presenta el personal en la institución y con ello poder hacerle llegar a cada uno las falencias que presenta y se tomar mejorar el trabajo que realiza.

Cuarta: Al personal hacer llegar a su jefe inmediato si presenta sobrecarga laboral para solicitar apoyo o que el jefe le pueda facilitar un personal de apoyo que le permita cumplir con las actividades requeridas por la institución.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. ISBN: 980-07-8529-9. Sexta Edición.
- Apiquian, A. (2007). *El síndrome del burnout en las empresas*. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Aguirre, C., Vauro, M. y Labarthe, J. (2015). Labor stressor and wellness at work in auxiliary cabin staff. *Revista Científica Scielo*. 9(2). *Recuperado de* http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212015000300007
- Amador, N., Aguirre, M., Anguiano, N. y Guízar, J. (2018). Work performance according to the work health status and use of the mobile in laboral organizations. *Revista Científica Scielo*. 10 (21). *Recuperado de* http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-07052018000200423&script=sci_arttext
- Bardales, K. (2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del gobierno regional de Amazonas – 2018* (Tesis). Recuperado de <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1466/BARDALES%20GARC%C3%8DA%20KAREN%20JUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. ISBN ebook: 978-607-744-748-1. Recuperado de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Babini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. 1a ed. – Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Teseo; Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Universidad Abierta Interamericana ISBN 978-987-723-182-3

- Bairero, M. E. (2017). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *Multimed Revista Médica*, 21(6), 971-982. Recuperado de <http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/688>
- Berón, D. y Palma, F. (2011). *Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería*. Recuperado de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5918/beron-daniela.pdf
- Birolim, M. M., Mesas, A. E., González, A., Geremias, H., Fernandez, M., & Andrade, S. M. (2019). Job strain among teachers: associations with occupational factors according to social support. *Ciência & Saúde Coletiva*, 24(4), 1255-1264. <https://doi.org/10.1590/1413-81232018244.08542017>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavides, A. (2020). Motivation and work performance: human capital as a key factor in an organization. *Revista Científica Scielo* 12 (3). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&nrm=iso
- Buendía, J. (1993). *Estrés y Psicopatología*. Madrid. Ediciones Pirámide, S.A. España.
- Cabezas, E., Andrade, A. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. ISBN: 978-9942-765-44-4. Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano*. México, D.F.: McGraw Hill.
- Chiang, M., Riquelme, G. y Rivas, P. (2018). *Relationship between job satisfaction, work stress and its results in workers of a charity institution of the Province of Concepción*. *Revista Scielo*. ISSN 0718-2449. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178

- Charaja, Y. y Mamani, J. (2014). Motivation and job satisfaction of employees of the regional directorate of foreign trade and tourism - Puno - Peru, 2013. *Revista Scielo*. 5 (1). Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños. ISBN 978-987-723-190-8. Editorial Teseo. Recuperado de http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Carpio, I., Bravo, G., Campos, N., Padilla, A., Banegas, T. y Méndez, L. (2017). Estrés laboral en docentes, administrativos y trabajadores universitarios. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 20(3), 145-164. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2017/epi173i.pdf>
- Cuervo, T., Orviz, N., Arce, S., y Fernández, I. (2018). Tecnoestrés en la Sociedad de la Tecnología y la Comunicación: revisión bibliográfica a partir de la Web of Science. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(1), 18-25. <https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2018.21.01.4>
- Foncubierta, M. y Sánchez, J. (2019). Towards happiness in workplace: Taking care of motivations and eliminating «digital fears». *Revista Científica Scielo*. 19 (18). Recuperado de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182019000200239
- García, J. L. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca*. Cuenca 2015. (Tesis de Maestría). Universidad de Cuenca, Ecuador. Recuperado de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- Gabini, S. & Salessi, S. (2016). *Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos*. *Revista Evaluar*

- Gamonet, J. (2016). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior de Educación Público "Sagrado Corazón de Jesús" - Chiclayo 2016*. (Tesis), Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3722/gamonet_bj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación- rutas cuantitativa-cualitativa-mixta*. ISBN 1456260960. Editor McGraw-Hill Interamericana
- Koopmans, L.; Bernaards, C.; Hildebrandt, V.; Schaufeli, W.; De Vet, H. & van der Beek, A. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance. A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*
- Linares, S. (2019). *Carga de trabajo y estrés laboral en magistrados de Lima Metropolitana* (Tesis), Recuperado de http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5518/LINARES_PS.pdf?sequence=3
- Londoño, L. (2019). Work stress characteristics analysis based on socio-demographic data from the Corporación Universitaria Lasallista personnel during 2016. *Revista Scielo*. 17 (17). Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2019000100004
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.
- Matabanchoy, S., Álvarez, K. y Riobamba, O. (2018). *Effects of performance evaluations on the quality of work life of employees: a review from 2008 to 2018*. *Revista Scielo*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176.pdf>
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.

- Martínez, S., Castro, G., Sánchez, C. D., Martínez, C. R., Irigoyen, F. D., Inchaustegui, L. y Zamora, M. (2018). Programa de estímulos económicos y daños a la salud en académicos de seis universidades mexicanas. *Salud de los trabajadores*, 26(2), 98-111. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6955479.pdf>
- Neill, D. y Cortez, L. (2018). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. ISBN: 978-9942-24-093-4. Editorial UTMACH. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestigacionCientifica.pdf>
- Osorio, J. y Niño, L. (2016). *Work stress: a review study*. Revista Scielo. ISSN: 1794-9998. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>
- Omar, A. (2010). Comportamiento sextra papel: De la colaboración a la transgresión. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*
- Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010). *Labor Performance and the Stability of Administrative Personnel Contracted in the School of Medicine at the University of Zulia*. Revista Scielo. ISSN: 1315-9518. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Parella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. ISBN: 980-273-445-4. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (FEDUPEL). La editorial pedagógica de Venezuela.
- Pintado, E. (2011). *Comportamiento organizacional: Gerenciarían y Liderazgo conductivo del talento humano* (Tercera ed.). Lima - Perú: Negocios Arco Iris S.R.L.
- Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Revista Científica Redalyc*. ISSN: 1900-5016, 15 (28). Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409659500007/409659500007.pdf>

- Ramos, V. y Jordão, F. (2014). *Gender and occupational stress: similarities and differences according to risk factors and coping mechanisms*. Revista Scielo. ISSN 1984-6657. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572014000200008
- Robbins, S. (2010). *Administración* (Décima ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Robinson, S. L. & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*
- Rojas, J., Flores, G. y Cuaya, I. (2021). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Scielo*. 15 (1). Recuperado de <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/1248>
- Sarabia, L. y Paspuel, L. (2014). *Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A.* (Tesis). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3595>
- Salirrosas, E. y Rodríguez, C. (2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito de la Esperanza - año 2015.* (Tesis). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desenpe%c3%b1o_Asesores_Banca.pdf
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Editorial Bussines Suport. 978-612-46842-2-7
- Sackett, P. (2002). The structure of counterproductive work behaviors: Dimensionality and relationships with facets of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*
- Vera, N. y Suárez, A. (2018). *Incidence of the organizational climate in the labor performance, the customer service: Telecommunications Corporation of the*

Canton La Libertad. Revista Scielo. ISSN 2218-3620. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Valenzuela, D. y Gayoso, M. (2017). *Relationship between the frequency of work-related stress and prevalence of functional dyspepsia in Lima Geriatric Army Hospital*. Revista Scielo. 37 (1). Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1022-51292017000100003

Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4a ed.). México: Limusa. ISBN: 9681858727

Taípe, N. (2014). *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal: 2014*. (Tesis). Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13127>

Torres, E. y Zegarra, S. (2015). Organizational climate and work performance in the bolivarian educational institutions of the city Puno – 2014. *Revista Scielo*. 6 (2). Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001

Valenzuela, D. y Gayoso, M. (2017). Relationship between the frequency of work-related stress and prevalence of functional dyspepsia in Lima Geriatric Army Hospital. Revista Scielo. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1022-51292017000100003

Valderrama, S. (2012). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica*. (2a ed.). Perú: San Marcos. ISBN: 978-9972-34-289-9

- Velásquez, A. (2017). *eTraining: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral*. Revista Redalyc. E-ISSN: 2444-8729. Recuperado de <https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/636001/535554768004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vera, N. y Suárez, A. (2018). Incidence of the organizational climate in the labor performance, the customer service: Telecommunications Corporation of the Canton La Libertad. *Revista Científica Scielo*. 10 (1). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&nrm=iso
- Viswesvaran, C. & Ones, D. S. (2000). Perspectives on models of job performance. *Journal of Selection and Assessment*.
- Zubiri, F. (2013). *Satisfaction and professional motivation*. *Revista Científica Scielo*. ISSN 1137-6627. 36 (2). Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272013000200002

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variable

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V.X. Estrés laboral	Maslach y Jackson (1981), síndrome de quejarse por el Trabajo bajo la presencia de tres síntomas relacionados a: cansancio emocional, despersonalización y realización personal (p. 48).	Es la acumulación de carga laboral evaluada mediante una escala ordinal, tras la aplicación de un instrumento.	Cansancio emocional	Sobrecarga laboral	ORDINAL
				Capacidad de atención	
				Repercusiones físicas	
			Despersonalización	Relaciones con los compañeros	
				Aporte a la institución	
				Empatía a los clientes	
			Realización personal	Cumplimiento de metas	
				Presión de la gerencia	
				Reconocimiento laboral	
V.Y. Rendimiento laboral	conjunto de conductas que son importantes para las metas de la institución o para la unidad organizativa en la que los trabajadores tengan mayor productividad. (Babini, 2018).	Es el logro de tareas que presenta el trabajador en la empresa y será analizado en el estudio mediante el rendimiento en la tarea en el rendimiento en el contexto laboral y el	Rendimiento en la tarea	Logro de metas	ORDINAL
				Uso de recursos en la oficina	
				Apoyo de los superiores	
			Rendimiento en el contexto laboral	Convivencia entre trabajadores	
				Accesibilidad con las áreas de trabajo	
				Actividades de integración laboral	
	Habilidades del trabajador				

		comportamiento laboral, a través de una escala ordinal.	Comportamientos laborales	Solución de conflictos Manejo de equipo	
--	--	---	------------------------------	--	--

Anexo 02: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL ESTRÉS LABORAL DEL ÁREA DE SERVICIOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRION, HUACHO – 2020

INTRUCCIONES:

El propósito del cuestionario tiene como finalidad evaluar el estrés laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020, en el marco de los estudios de post grado en la Universidad Cesar Vallejo; sobre este particular, se solicita total sinceridad sobre las respuestas que brinde a cada pregunta, teniendo a bien de elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (x). Se agradece la participación debido a que será de gran aporte para la presente investigación a la vez se hace hincapié que la información otorgada será anónima.

N o	ÍTEMS	Valoración				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D1: Cansancio emocional						
1.	Siente que tienen demasiada carga laboral en tu actividad cotidiana.					
2.	Terminas tu jornada laboral agotado emocionalmente					
3.	En la institución te ponen metas de atención mínimas diarias					
4.	Sientes presión por cumplir con la cantidad de usuarios atendidos diariamente.					
5.	Terminas tu jornada laboral agotada físicamente.					
6.	Sientes molestias físicas como dolor de hombro y cuello al culminar tu jornada laboral.					
D2: Despersonalización		N	CN	AV	CS	S
7.	Durante tu jornada laboral tienes espacios para comunicarte con tus compañeros asuntos que no son de trabajo.					
8.	Por la carga laboral, contestas de mala manera a tus compañeros.					

9.	Consideras que eres un elemento fundamental para la institución.					
10.	La institución valora el esfuerzo que realizas en tus actividades cotidianas.					
11.	Controlas tus emociones ante usuarios que contestan de mala manera.					
12.	Has reaccionado de mala manera a los clientes.					
D3: Realización personal		N	CN	AV	CS	S
13.	Te sientes frustrado por las metas que te pone la institución					
14.	El cumplimiento de meta influye en tu renovación de contrato.					
15.	Te sientes presionado por el gerente, con el cumplimiento de metas.					
16.	Cuando atiendes a pocos clientes te sientes frustrado.					
17.	Te motiva cumplir con las metas de la institución por los reconocimientos que realiza.					
18.	Cuando se acerca el fin de mes y no podrás cumplir con la mete, sientes impotencia.					

¡MUCHAS GRACIAS POR TU APORTACIÓN!

CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES PARA EVALUAR EL RENDIMIENTO LABORAL DEL ÁREA DE SERVICIOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRION, HUACHO – 2020

INTRUCCIONES:

El propósito del cuestionario tiene como finalidad evaluar el compromiso organizacional del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrion, Huacho – 2020, en el marco de los estudios de post grado en la Universidad Cesar Vallejo; sobre este particular, se solicita total sinceridad sobre las respuestas que brinde a cada pregunta, teniendo a bien de elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (x). Se agradece la participación debido a que será de gran aporte para la presente investigación a la vez se hace hincapié que la información otorgada será anónima.

N°	ÍTEMS	Opción de Respuesta				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Rendimiento en la tarea	TD	ED	NDNS	D	TAD
1.	La institución reconoce cuando cumples con el logro de metas relacionado a los objetivos de la empresa.					
2.	Cada mes cumples con la meta de realizar servicios mínimos por día a los clientes de la institución.					
3.	La institución utiliza el sistema de gestión personal para administrar a los trabajadores.					
4.	Los recursos que brinda la institución son suficientes para realizar el trabajo cotidiano.					
5.	Percibes que el jefe te apoya en las acciones que realizas dentro de la institución.					
6.	Consideras que existe una comunicación fluida con tus supervisores.					
	Rendimiento en el contexto laboral	TD	ED	NDNS	D	TAD
7.	Te sientes integrado con las actividades que realiza la institución para compartir experiencias					
8.	El ambiente de convivencia en el trabajo te motiva para cumplir tus metas.					

9.	Percibes que existe buena comunicación con las diferentes áreas de trabajo.					
10.	En la institución cuentas con acceso a las diferentes áreas que necesitas mantener comunicación para realizar los procesos administrativos.					
11.	Percibes que existe integración laboral virtualmente					
12.	En la institución existen dinámicas laborales para generar ideas creativas.					
	Comportamientos laborales	TD	ED	NDNS	D	TAD
13.	Te encuentras preparado para realizar teletrabajo en estas épocas de pandemia del Covid - 19					
14.	A pesar de realizar teletrabajo, la institución brinda atención oportuna a los clientes.					
15.	Consideras que solucionas los conflictos laborales con tus compañeros de la institución.					
16.	Evitas generar conflictos con tus compañeros de trabajo.					
17.	Existe colaboración de tu parte cuando se requiere hacer un trabajo en equipo.					
18.	Te sientes contento con el jefe de la institución porque te permite trabajar en equipo.					

¡MUCHAS GRACIAS POR TU APORTACIÓN!



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL RENDIMIENTO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : Rendimiento en la tarea								
1	La institución reconoce cuando cumples con el logro de metas relacionado a los objetivos de la empresa.	✓		✓		✓		
2	Cada mes cumples con la meta de realizar servicios mínimos por día a los clientes de la institución.	✓		✓		✓		
3	La institución utiliza el sistema de gestión personal para administrar a los trabajadores.	✓		✓		✓		
4	Los recursos que brinda la institución son suficientes para realizar el trabajo cotidiano.	✓		✓		✓		
5	Percebes que el jefe te apoya en las acciones que realizas dentro de la institución.	✓		✓		✓		
6	Consideras que existe una comunicación fluida con tus supervisores.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Rendimiento en el contexto laboral								
7	Te sientes integrado con las actividades que realiza la institución para compartir experiencias	✓		✓		✓		
8	El ambiente de convivencia en el trabajo te motiva para cumplir tus metas.	✓		✓		✓		
9	Percebes que existe buena comunicación con las diferentes áreas de trabajo.	✓		✓		✓		
10	En la institución cuentas con acceso a las diferentes áreas que necesitas mantener comunicación para realizar los procesos administrativos.	✓		✓		✓		
11	Percebes que existe integración laboral virtualmente	✓		✓		✓		
12	En la institución existen dinámicas laborales para generar ideas creativas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3. Comportamientos laborales.								
13	Te encuentras preparado para realizar teletrabajo en estas épocas de pandemia del Covid - 19	✓		✓		✓		
14	A pesar de realizar teletrabajo, la institución brinda atención oportuna a los clientes.	✓		✓		✓		
15	Consideras que solucionas los conflictos laborales con tus compañeros de la institución.	✓		✓		✓		
16	Evitas generar conflictos con tus compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
17	Existe colaboración de tu parte cuando se requiere hacer un trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
18	Te sientes contento con el jefe de la institución porque te permite trabajar en equipo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jimenez Cordenas Lidia Milagros DNI: 10359113

Especialidad del validador: Docente investigadora

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...04...de diciembre del 2020.



Dra. Lidia M. Jimenez Cardenas
DOCENTE INVESTIGADORA

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Cansancio emocional							
1	Sientes que tienen demasiada carga laboral en tu actividad cotidiana.	✓		✓		✓		
2	Terminas tu jornada laboral agotado emocionalmente.	✓		✓		✓		
3	En la institución te ponen metas de atención mínimas diarias.	✓		✓		✓		
4	Sientes presión por cumplir con la cantidad de usuarios atendidos diariamente.	✓		✓		✓		
5	Terminas tu jornada laboral agotada físicamente.	✓		✓		✓		
6	Sientes molestias físicas como dolor de hombro y cuello al culminar tu jornada laboral.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización							
7	Durante tu jornada laboral tienes espacios para comunicarte con tus compañeros asuntos que no son de trabajo.	✓		✓		✓		
8	Por la carga laboral, contestas de mala manera a tus compañeros.	✓		✓		✓		
9	Consideras que eres un elemento fundamental para la institución.	✓		✓		✓		
10	La institución valora el esfuerzo que realizas en tus actividades cotidianas.	✓		✓		✓		
11	Controlas tus emociones ante usuarios que contestan de mala manera.	✓		✓		✓		
12	Has reaccionado de mala manera a los clientes.							
	DIMENSIÓN 3: Realización personal							
13	Te sientes frustrado por las metas que te pone la institución.	✓		✓		✓		
14	El cumplimiento de meta influye en tu renovación de contrato.	✓		✓		✓		
15	Te sientes presionado por el gerente, con el cumplimiento de metas.	✓		✓		✓		
16	Cuando atiendes a pocos clientes te sientes frustrado.	✓		✓		✓		
17	Te motiva cumplir con las metas de la institución por los reconocimientos que realiza.	✓		✓		✓		
18	Cuando se acerca el fin de mes y no podrás cumplir con la meta, sientes impotencia.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jimenez Cardenas Lidia Milagros DNI: 10359113

Especialidad del validador: Docente investigadora

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...04...de Diciembre del 2022.

Lidia M. Jimenez Cardenas
Dra. Lidia M. Jimenez Cardenas
DOCENTE INVESTIGADORA

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Cansancio emocional								
1	Sientes que tienen demasiada carga laboral en tu actividad cotidiana.	X		X		X		
2	Terminas tu jornada laboral agotado emocionalmente	X		X		X		
3	En la institución te ponen metas de atención mínimas diarias	X		X		X		
4	Sientes presión por cumplir con la cantidad de usuarios atendidos diariamente.	X		X		X		
5	Terminas tu jornada laboral agotada físicamente.			X		X		
6	Sientes molestias físicas como dolor de hombro y cuello al culminar tu jornada laboral.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Despersonalización								
7	Durante tu jornada laboral tienes espacios para comunicarte con tus compañeros asuntos que no son de trabajo.	X		X		X		
8	Por la carga laboral, contestas de mala manera a tus compañeros.	X		X		X		
9	Consideras que eres un elemento fundamental para la institución.	X		X		X		
10	La institución valora el esfuerzo que realizas en tus actividades cotidianas.	X		X		X		
11	Controlas tus emociones ante usuarios que contestan de mala manera.	X		X		X		
12	Has reaccionado de mala manera a los clientes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Realización personal								
13	Te sientes frustrado por las metas que te pone la institución	X		X		X		
14	El cumplimiento de meta influye en tu renovación de contrato.	X		X		X		
15	Te sientes presionado por el gerente, con el cumplimiento de metas.	X		X		X		
16	Cuando atiendes a pocos clientes te sientes frustrado.	X		X		X		
17	Te motiva cumplir con las metas de la institución por los reconocimientos que realiza.	X		X		X		
18	Cuando se acerca el fin de mes y no podrás cumplir con la mete, sientes impotencia.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Acedo Guerrero Omar Antonio** DNI: 43841861

Especialidad del validador: **Doctor en educación**

07 de Diciembre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL RENDIMIENTO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Rendimiento en la tarea							
1	La institución reconoce cuando cumples con el logro de metas relacionado a los objetivos de la empresa.	X		X		X		
2	Cada mes cumples con la meta de realizar servicios mínimos por día a los clientes de la institución.	X		X		X		
3	La institución utiliza el sistema de gestión personal para administrar a los trabajadores.	X		X		X		
4	Los recursos que brinda la institución son suficientes para realizar el trabajo cotidiano.	X		X		X		
5	Percibes que el jefe te apoya en las acciones que realizas dentro de la institución.	X		X		X		
6	Consideras que existe una comunicación fluida con tus supervisores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Rendimiento en el contexto laboral							
7	Te sientes integrado con las actividades que realiza la institución para compartir experiencias	X		X		X		
8	El ambiente de convivencia en el trabajo te motiva para cumplir tus metas.	X		X		X		
9	Percibes que existe buena comunicación con las diferentes áreas de trabajo.	X		X		X		
10	En la institución cuentas con acceso a las diferentes áreas que necesitas mantener comunicación para realizar los procesos administrativos.	X		X		X		
11	Percibes que existe integración laboral virtualmente	X		X		X		
12	En la institución existen dinámicas laborales para generar ideas creativas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. Comportamientos laborales.							
13	Te encuentras preparado para realizar teletrabajo en estas épocas de pandemia del Covid - 19	X		X		X		
14	A pesar de realizar teletrabajo, la institución brinda atención oportuna a los clientes.	X		X		X		
15	Consideras que solucionas los conflictos laborales con tus compañeros de la institución.	X		X		X		
16	Evitas generar conflictos con tus compañeros de trabajo.	X		X		X		
17	Existe colaboración de tu parte cuando se requiere hacer un trabajo en equipo.	X		X		X		
18	Te sientes contento con el jefe de la institución porque te permite trabajar en equipo.	X		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL instrumento presenta suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Acedo Guerrero Omar Antonio

DNI: 43841861

Especialidad del validador: Doctor en Educación

07 de Diciembre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH PARA EL ESTRÉS LABORAL																			
SUJETOS	PREGUNTAS																		TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	2	4	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	44
2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	1	2	2	3	2	3	2	43
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	2	45
4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	46
5	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	46
6	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	44
7	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	43
8	2	4	5	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	1	2	3	47
9	2	3	2	5	4	2	3	2	3	2	4	2	3	2	5	4	2	2	52
10	4	5	2	3	2	3	2	4	5	2	3	2	3	2	4	5	2	3	56
11	4	3	2	5	4	4	3	2	5	4	2	3	2	3	4	3	2	4	59
12	4	4	5	2	3	2	3	2	4	5	3	2	4	3	2	4	5	4	61
13	5	4	2	3	2	2	4	3	2	3	4	4	5	4	4	3	2	3	59
14	4	3	3	4	5	4	3	2	4	5	2	3	2	3	4	2	3	2	58
15	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	3	2	5	4	4	3	4	4	71
VARIANZA	1.4	0.6	1.3	1.4	1.0	0.7	0.5	0.7	1.2	1.0	0.5	0.5	1.1	0.6	1.0	0.9	0.8	0.6	68.4
TOTAL	15.9																		0.813
																			0.813

Donde:

S_i^2 es la varianza del ítem (i)
 S_t^2 es la varianza de los valores totales observados
 "k" es el número de preguntas o ítems

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH PARA RENDIMIENTO LABORAL																			
SUJETOS	PREGUNTAS																		TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	4	3	2	4	5	4	2	3	5	4	2	3	2	3	2	3	5	4	60
2	4	5	2	3	2	4	5	2	3	2	3	2	4	5	4	2	3	2	57
3	2	3	2	5	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	48
4	3	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	40
5	2	5	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	48
6	3	2	3	2	4	5	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	3	2	43
7	2	3	2	5	4	2	3	2	5	4	2	3	2	5	4	2	3	5	58
8	5	2	2	4	5	2	3	2	4	5	2	3	2	4	5	2	3	2	57
9	4	5	4	2	3	2	5	4	2	3	2	5	4	2	3	2	5	4	61
10	4	2	4	5	2	4	5	2	4	2	4	5	2	3	2	4	5	2	61
11	2	3	2	5	4	5	5	4	2	3	2	5	4	5	3	5	3	5	67
12	5	5	3	2	4	5	5	3	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	74
13	4	4	4	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	2	73
14	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	3	77
15	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	2	5	3	2	73
VARIANZA	1.2	1.7	1.1	1.8	1.2	1.6	1.4	1.1	1.3	1.3	1.2	1.3	1.2	1.7	1.0	2.1	0.9	1.5	124.8
TOTAL	24.7																		0.849
																			0.849

Donde:

$\left\{ \begin{array}{l} S_i^2 \text{ es la varianza del ítem (i)} \\ S_t^2 \text{ es la varianza de los valores totales observados} \\ "k" \text{ es el número de preguntas o ítems} \end{array} \right.$