



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Estrés y rendimiento laboral del personal de una universidad nacional,
2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Mitma Mamani, Margarita (orcid.org/0000-0003-3837-0106)

ASESORA:

Mg. Oscanoa Ramos, Angela Margot (orcid.org/0000-0003-2373-1300)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización de Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

La dedico a la vida, por los retos que me presenta y los aprendizajes que obtengo día a día que permiten desarrollarme como mujer y profesional.

Agradecimiento

A la memoria de mi padre, a mi madre y hermanas,
por su ejemplo y apoyo incondicional, eso es la
familia.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población y muestra	12
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	38

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Frecuencias de la variable estrés laboral y sus dimensiones	16
Tabla 2 Frecuencias de la variable rendimiento laboral y sus dimensiones	17
Tabla 3 Resultados de Rho de Spearman de la HG	19
Tabla 4 Resultados de Rho de Spearman de la HE 1	20
Tabla 5 Resultados de Rho de Spearman de la HE 2.	21
Tabla 6 Resultados de Rho de Spearman de la HE 3.	22

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral del personal de una Universidad Nacional, 2022, a través de una investigación de tipo básica y un enfoque cuantitativo, de diseño correlacional y no experimental-transeccional con una muestra de 28 servidores públicos. El instrumento que se utilizó fueron dos encuestas. Se determinó la existencia de una relación significativa e inversa de magnitud media alta entre el estrés laboral y el rendimiento laboral de la muestra, demostrándose con el coeficiente de Rho de Spearman un coeficiente de correlación, -0.679, una significancia de, 0.00. Se puede afirmar que estas dos variables son dependientes y poseen asociación estadística entre ellas. De la misma manera, la dimensión “cansancio emocional” se relaciona con rendimiento laboral, con un coeficiente (-0.687), la dimensión despersonalización se relaciona con el rendimiento laboral, con un coeficiente (0.669) y la dimensión realización personal se relaciona con el rendimiento laboral, con un coeficiente (-0.668). Todas con una significancia (p – valor = 0.00) menor a 0.05.

Palabras clave: Estrés, rendimiento laboral, gestión pública.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between work stress and work performance of the staff of a National University, 2022, through a basic type of research and a quantitative approach, with a correlational and non-experimental transectional design with a sample of 28 public servants. The instrument used was two surveys. The existence of a significant and inverse relationship of medium-high magnitude between work stress and work performance of the staff of the sample was determined, demonstrating a correlation coefficient, -0.679, with Spearman's Rho coefficient, a significance of ,0.00. It can be stated that these two variables are dependent and have a statistical association between them. In the same way, the emotional exhaustion dimension is related to work performance, with a coefficient (0.687), the depersonalization dimension is related to work performance, with a coefficient (-0.669), and the personal accomplishment dimension is related to work performance, with a coefficient (-0.668). All with a significance (p – value = 0.00) less than 0.05.

Keywords: stress, job performance, public management.

I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral (EL) género consecuencias negativas y se manifestó en graves problemas como un bajo rendimiento laboral (RL) en los trabajadores, se hizo necesario e imperativo que los líderes sean estratégicos en generar un ambiente laboral agradable y amigable para sus colaboradores. Sharmilee et al. (2017) aseguraron que la presión del tiempo y la ambigüedad de los roles generan estrés y son un factor negativo en el desempeño de los empleados. Para Flores Meza et al. (2021) lo estudiaron como un problema de salud pública, sobre todo en la población implicada en los sectores laborales de la educación superior.

Se encontró que el problema es recurrente, a nivel mundial y nacional. En Irán, Dehghani et al. (2020) estudiaron a 282 trabajadores de la Universidad de Ciencias Médicas Shahid Sadoughi, Yazd y logró evidenciar un EL, de nivel alto y un “desempeño laboral” de bajo nivel. En Latinoamérica, en Venezuela, Seijas-Solano (2020) analizaron a 75 trabajadores universitarios, descubrió que tanto el EL cómo el síndrome de agotamiento se tornó desfavorable para la productividad de los empleados, en Ecuador, Toro et al. (2018) encontraron que los personales de una universidad de Cuenca mostraron comportamientos asociados al estrés laboral, que les provoco una leve incomodidad personal interfiriendo con el rendimiento normal. A nivel nacional, en Huacho, Sifuentes (2021) encontró que el estrés es un factor que afecta negativamente al rendimiento de los colaboradores del área administrativa de una universidad, en Chiclayo, Ubillus (2019) estudió a 30 trabajadores del departamento de promoción y marketing de una Universidad , halló que el estrés laboral influye en el rendimiento de los empleados, Gutiérrez estudio a 215 trabajadores de una Universidad Nacional de Huancavelica, donde evidenció que el estrés laboral es un factor negativo para la calidad de atención. A nivel Local, en Lima Aguirre (2022) estudió a 107 trabajadores de la una institución educativa, la cual indica que la procrastinación se relaciona con el EL, afectando su desempeño, Oblitas et al. (2020) Estudiaron a 28 trabajadores de una universidad de Lima Sur, para verificar si el mindfulness influye de manera apropiada, bajando los niveles de estrés en los colaboradores, Tevés (2021) estudio a un conjunto de trabajadores del área administrativa de una universidad privada de Lima, identificó

la presencia de una actitud negativa generada por distintos niveles de EL, lo se evidenciaba en la mala atención a los usuarios.

Por lo expuesto anteriormente, se observó que el EL, menoscaba el rendimiento de los trabajadores de las universidades, es por ello que se consideró un tema de importancia, para la gestión pública. La gestión del personal, el bienestar mental, es dejada de lado en la administración pública, según Armenteros et al. (2019) ocurre por falta de conocimiento o mala gestión. Esto generó el interés de desarrollar y profundizar la investigación en este tema de suma importancia, para implementar una adecuada gestión, en el sector público.

Se planteó como problema general de investigación: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral del personal de una Universidad Nacional, 2022?; los problemas específicos fueron: a) ¿Cuál es la relación entre el cansancio emocional y el rendimiento laboral del personal de una Universidad Nacional, 2022?; b) ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el rendimiento laboral del personal de una Universidad Nacional, 2022?; c) ¿Cuál es la relación entre realización personal y el rendimiento laboral del personal de una Universidad Nacional, 2022?.

En lo referente a la justificación en lo teórico, de comprobarse la correlación entre las dos variables de estudio, contribuiría a futuras investigaciones de tal manera que podría confirmar su validez en otras instituciones de educación superior del país, fomentando así la ampliación teórica de las variables en estudio; En lo metodológico, como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento, el cuestionario estructurado, estos podrían resultar útil para investigaciones posteriores; En lo práctico el estudio aporta a partir de la información obtenida, los administradores o gestores de la universidad pública en estudio dispondrán de información sobre la situación del personal interno, lo cual les permitirá planificar estrategias para prevenir el EL e incrementar el RL.

El objetivo general fue: Determinar la relación entre el EL y el RL, del personal de una Universidad Nacional, 2022. Los objetivos específicos serán: a) Determinar la relación entre el cansancio emocional y el RL del personal de una Universidad Nacional, 2022, b) Determinar la relación entre la despersonalización y el RL del

personal de una Universidad Nacional, 2022, y c) Determinar la relación entre realización personal y el RL del personal de una Universidad Nacional, 2022.

La hipótesis general, fue: Existe relación significativa entre el EL y el RL del personal de una Universidad Nacional, 2022. Hipótesis específicas; a) Existe relación significativa entre el cansancio emocional y el RL”, del personal de una Universidad Nacional, 2022, b) Existe relación significativa entre la despersonalización y el RL, del personal de una Universidad Nacional, 2022” y c) “Existe relación significativa entre “realización personal” y el RL, del personal de una Universidad Nacional, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Internacionalmente, Toro et al. (2018), realizaron una investigación, la cual tuvo como objetivo llevar a cabo un análisis probabilístico descriptivo y transversal sobre 197 personas de una universidad privada de Cuenca, Ecuador, entre profesores, personal administrativo y trabajadores. Los resultados que se obtuvieron sugirieron una de intervención rápida, se encontraron perfiles que causa la aparición de sentimientos y comportamientos asociados al estrés laboral, lo que da lugar a una forma leve de incomodidad personal que tiene un impacto en la capacidad de los individuos para desempeñar adecuadamente en sus espacios.

Seijas-Solano (2020) evaluaron los riesgos psicosociales, el EL y el síndrome de agotamiento en empleados universitarios de una escuela venezolana. El estudio fue descriptivo y transversal, con una muestra de 75 trabajadores. Por último, sugiere fortalecer las posiciones y funciones desempeñadas por los trabajadores, medir el rendimiento del personal, plantear mecanismos que ayuden a mejorar el modelo de gestión de la escuela.

Flores-Meza et al. (2021) para el periodo entre 1990 y 2021, analizaron el EL, en las universidades de Latinoamérica. Mediante un estudio de revisión sistemática. Se ha concluido que ha aumentado la investigación científica sobre el fenómeno, y los profesores siguen siendo el sector universitario más estudiado.

Sánchez et al. (2019) investigaron la relación entre factores psicológicos y sociales de la labor académica y el síndrome de agotamiento en una universidad pública mexicana. En un grupo de 247 individuos. Estos están indirectamente relacionados con las implementaciones de nuevas políticas de educación superior. Como recomendación se propone dinámicas de cambio a nivel institucional para mejorar las condiciones de trabajo académico e interpersonales, para reducir el EL y así obtener una calidad de vida mucho mejor.

Dehghani et al. (2020) investigaron al personal de una Universidad de Ciencias Médicas, sobre sus experiencias con el estrés relacionado con el trabajo y cómo afectaba a su rendimiento laboral. El análisis se realizó de forma transversal. El personal se consideraba una población estadística. El número estimado de

participantes fue de 282. El estrés en el lugar de trabajo mostró una relación inversa significativa con el RL.

A nivel nacional, Sifuentes (2021) considero como objetivo encontrar la relación entre el EL y RL del área de servicios generales de la UNJFSC, Huacho – 2020, fue un estudio transversal, correlativa y no experimental, participaron 50 personas. Existe una relación inversa y significativa entre el estrés y el rendimiento de los trabajadores, lo que indica que se puede encontrar un rendimiento de los trabajadores más bajo cuando existe un nivel de estrés más alto.

Tacca (2019) tuvo la finalidad de encontrar una relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés que sienten los trabajadores de la facultad. Más de 100 profesores de universidad de Lima, fueron encuestados como parte del diseño de investigación transversal y correlacional. Las exigencias psicológicas, el trabajo activo, la compensación y la doble presencia del profesor se encontraron que tienen una correlación positiva con el estrés percibido; sin embargo, el apoyo social recibido se encontró que tiene una correlación inversa con el estrés percibido.

Oседа et al. (2019) examinaron el trabajo colaborativo y el rendimiento laboral de los empleados de la Universidad Nacional, usaron un enfoque de investigación aplicado que incluía el análisis correlacional entre las variables individuales y el análisis transversal de los datos en su conjunto. Los profesores y el personal administrativo fueron incluidos entre los 130 participantes del estudio. Existe un débil vínculo entre el trabajo colaborativo y el RL, según este estudio.

Ubillus (2019) Departamento de Promoción y Marketing en una Universidad, tuvo como objetivo relacionar el, EL y el RL. La investigación fue correlacional con un diseño transversal no experimental. Encontrándose que existió una correlación fuerte, positiva y significativa entre sus variables de estudio.

Servan (2019) para determinar el impacto del estrés en el personal administrativo de una Universidad, utilizó una sólida base teórica y conceptual en los temas relacionados con el EL y el RL.

Los resultados muestran que el personal administrativo está bajo estrés. El estrés en el lugar de trabajo ha demostrado tener un impacto negativo en la productividad, la cual afecta la calidad de vida de los empleados.

En cuanto a la teoría de la V1; EL, según Chiavenato (2009) el estrés relacionado con el trabajo puede abarcar un efecto adverso en la salud general del trabajador, que a su vez puede tener un impacto negativo en su productividad.

Por su parte Pintado (2011) considera como la respuesta alerta del cuerpo a los estímulos potencialmente peligrosos o abrumadores. Si este es el caso, es más probable que se deba a un desajuste entre la percepción del ejecutivo de las exigencias del lugar de trabajo y las fuentes que cree que deben manejarlas. La tensión puede surgir de una variedad de fuentes, como el trabajo, la dinámica familiar, el cambio climático y otros estímulos externos o internos para el bienestar del adolescente.

Según Robbins y Coulter (2010) es la reacción negativa del cuerpo humano al trájín excesivo, se denomina respuesta al estrés. Esto no siempre es malo. Sin embargo, aunque suele referirse negativamente, puede resultar favorable en un ámbito competitivo.

Además, Maslach et al. (1997) aseguran que “el estrés se evidencian tres signos y síntomas: despersonalización, agotamiento emocional y deseo de plenitud personal. Los autores señalan que, aunque el estrés es temporal e influye en las exigencias laborales, puede convertirse en un síndrome si una persona se expone repetidamente a niveles elevados de tensión”.

En cuanto a las dimensiones (D) de la V1, Maslach Burnout Inventory (MBI) describe a tres; “agotamiento emocional, despersonalización y realización personal”.

D1: Agotamiento emocional: fatiga física, mental o una combinación de los dos. Se cataloga como la incapacidad de dar más de uno mismo a otros (Valenzuela y Cervantes, 2017). Esto deviene en sensación de incapacidad para contribuir a los demás personajes, se denominan "fatiga de empatía". Es un componente necesario de la "exhaustividad" y puede manifestarse física y psicológicamente.

D2: La despersonalización, se denomina sentimientos, actitudes y respuestas asesinas hacia otros seres humanos, sobre todo hacia los clientes, empleados y usuarios. Continúa irritabilidad y disminución de la motivación van de la mano (Londoño, 2019). A través del cinismo, la irritación, el mal humor y el uso ocasional de etiquetas descriptivas para referirse a sus colaboradores, intenta

distanciarse tanto de los seres humanos como de las personas con las que colabora. Los clientes o pacientes que intentan culpar por sus frustraciones y el descenso del RL en sus propios hombros (Apiquian, 2007).

D3: Realización personal, cuando las exigencias impuestas sobre ella superan su capacidad para satisfacerlas, se conoce como sobrecarga. La autoestima personal y profesional, así como la evitación de las relaciones personales y profesionales, la falta de confianza en uno mismo y la vanidad ocasional, caen bajo el manto de la autoestima (Aguirre et al., 2015). La insatisfacción dolorosa y la falta de significado en lo laboral son dos síntomas de insatisfacción personal con el entorno laboral. La insatisfacción con la vida y los fracasos personales en las artes son sentimientos comunes. Por lo tanto, hay una falta de productividad, así como una ausencia y renuncia de la carrera, que son características de esta condición (Apiquian, 2007).

Bairero (2018) menciona que el, EL, se presenta día a día en el lugar de trabajo, está sometida a estrés y depende en gran medida del artículo de la empresa y de las funciones realizadas en ella; por esta razón, las empresas o instituciones deben observar lo realizado por un trabajador en un determinado momento, evaluar si cumple con lo que se espera. Otro factor es la relación del trabajador con sus superiores y compañeros de trabajo, permitirá apreciar los niveles de estrés según la situación, si se elevan o no. (Carpio et al., 2017).

Cuervo et al. (2018) mencionan que las condiciones de trabajo estresante pueden ser un factor contribuyente. La falta de suministros de oficina o de equipos tecnológicos puede hacer que el trabajo sea más difícil y estresante porque no podrá cumplir todas sus responsabilidades, se incrementaría los niveles de estrés, por ende, se afectaría la realización personal.

García (2016) para que los trabajadores se sientan apoyados por su empleador, deben poder participar en eventos que les permitan descansar de sus rutinas diarias y recargar sus baterías, según este artículo. El estrés puede encontrarse en cualquier organización, y el líder es responsable de reducirlo. Para ello, debe trabajar con sus empleados de manera integrada para que puedan tener

un trabajo articulado y sientan la preocupación por su bienestar, y debe proporcionarles las facilidades del caso (Alcántara et al., 2018).

En cuanto a la teoría de la V2; RL, para el autor Gabini (2018) es un conjunto de comportamientos dentro de una organización basada en la realización de tareas pre programadas dentro de un plazo determinado, es lo que significa el término "productividad". Utilizando información que la empresa proporciona, así como los métodos utilizados para obtenerla, se examinan y se evalúa el cumplimiento dichas actividades. El empleador debe hacer que esos métodos sean conocidos ampliamente en este punto. la producción de cada empleado individual (Zubiri, 2013).

Se realizó investigaciones diversas en lo concerniente a RL, en la psicología organizacional. También es claro que la historia del tema hasta finales de la década de 1980 se basa en investigaciones destinadas a comparar la RL, con lo productivo y eficiente que pueden resultar los empleados de forma indiferente (Arteaga y Pilligua, 2019). Como resultado de la falta de una diferencia clara en la definición, los han abordado como conceptos intercambiables en numerosas ocasiones (Gabini y Salessi, 2016) en lo referente al RL de un trabajador, se notó que su desempeño fue en función a los recursos que la entidad le proporciono y de la capacidad profesional que adquirió; por lo tanto, fue fundamental que la entidad seleccione a sus trabajadores según sus requerimientos aptitudinales e informe acerca de sus funciones a desempeñar con la claridad que el caso amerita con la finalidad de no generar inconvenientes en adelante.

Como resultado de esto, Gabini (2018) encontró que los siguientes aspectos del RL eran importantes: el rendimiento de las tareas, el rendimiento en su entorno laboral y las conductas que presentan respecto a sus labores. Estos componentes se tomaron como dimensiones.

D1: Rendimiento de la tarea, es la competencia que el empleado demuestra de tal manera que contribuye al desarrollo con éxito de la empresa (Koopmans et al., 2011) los investigadores intentan examinarlo, concentrando sus esfuerzos en las exigencias de las funciones laborales específicas, el uso de múltiples términos y la combinación de la competencia técnica y el rendimiento laboral con la competencia

de asignación específica, etc. Para entenderlo, el principal se centra en las necesidades de las funciones, que incluye una variedad de factores como la competencia técnica, el rendimiento del trabajo y la capacidad de asignar recursos de forma específica, así como el uso de una variedad de nombres (Viswesvaran y Ones, 2000) proponen que los mejores empleados que rinden bien en sus funciones deben ser premiados por sus esfuerzos para motivarles a hacerlo aún mejor.

D2: Rendimiento del contexto de trabajo, son comportamientos relacionados con la tarea que influyen en gran manera en los resultados de la empresa. No son comunes en ningún trabajo y están diseñados para preservar la dinámica social y mental del lugar de trabajo. (Charaja y Mamani, 2014) da entender que esta ira en beneficio de la empresa y superará las expectativas. En otras palabras, son conductas alternas que benefician a la empresa, a pesar de que ya no se requieren formalmente ni se les recompensa (Omar, 2010) pone de manifiesto la coexistencia de los trabajadores, así como su potencial accesibilidad a las tareas que se les han dado y la capacidad de la empresa para realizar actividades de integración.

D3: Comportamientos laborales, de acuerdo con las normas del trabajo que pueden producirse positivamente o negativamente en una organización (Robinson y Bennett, 1995) de la misma manera, Sachet (2002) mencionan que el término "conducta laboral" se refiere a la forma en que un trabajador se desempeña de acuerdo con los términos de su contrato de trabajo. Los empleados deben demostrar su capacidad para desarrollar su trabajo y respetar los términos de su contrato de trabajo, así como cualquier relación que puedan compartir en el lugar de trabajo.

Por lo tanto, para conseguirlo, necesitamos tener un entorno de trabajo que apoye las relaciones entre los empleados, así como normas que los animan a trabajar juntos y a contribuir a los objetivos de la empresa, lo que los anima a rendir a un mayor nivel en sus funciones respectivas (Vera y Suárez, 2018).

Como resultado de las transformaciones laborales actuales, las empresas están aumentando sus cargas de trabajo para mantenerse competitivas y con éxito. El éxito de una compañía depende mucho de la calidad de su gestión de los recursos humanos (Bohórquez et al., 2020) plantea que para prestar servicios y productos de calidad, las empresas deben tener el objetivo de implicar a sus

empleados en el desarrollo de la empresa, (Amaya et al., 2010). Los trabajadores que se encuentran en un entorno que fomenta la madurez y el compromiso con la misión de la organización tienen más probabilidades de colaborar en las operaciones de la organización y expresar su aprecio por el trabajo que tienen de forma eficiente y eficaz (Foncubierta-Rodríguez et al., 2019). El espacio de trabajo y la privacidad deben definirse para que se pueda llevar a cabo un trabajo articulado y las distintas áreas de la organización estén siempre en contacto.

Como resultado de las transformaciones laborales actuales, los organismos están aumentando sus cargas de trabajo para mantenerse competitivos y con éxito (Ugarte, 2015). La organización tiene el deber de gestionar adecuadamente sus recursos humanos para lograr el éxito, teniendo en cuenta la planificación de la empresa. (Amador et al., 2018) para prestar servicios y productos de calidad, las empresas deben tener el objetivo de implicar a sus empleados mediante el conocimiento de la empresa como tal. (Vera y Suárez, 2018) las organizaciones deben clarificar las tareas asignadas a sus colaboradores, evitar señalar tareas que no puedan desempeñar.

Se ha demostrado que las acciones de un trabajador en el trabajo reflejarán su comportamiento en casa, lo que puede tener un impacto en el entorno laboral de la empresa y el nivel de compromiso que los empleados pueden demostrar. Otros factores fuera de la empresa incluyen las relaciones familiares (Berón y Palma, 2011). En consecuencia, podemos inferir que el estrés incide negativamente en el rendimiento de los empleados en el trabajo. En consecuencia, es fundamental que los empresarios fijen unas expectativas claras sobre el comportamiento de los empleados y realicen auditorías periódicas para identificar los problemas y aplicar soluciones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue básica. Según Muntané (2010) se distingue por el hecho de que surge y permanece dentro de un marco teórico. El objetivo es ampliar el conocimiento científico sin contrastarlo con nada práctico. Nicomedes (2018) suman para el desarrollo de estudios aplicados o tecnológicos.

El enfoque fue cuantitativo, estos son método basado en las mediciones y las comparaciones que generan datos que deben analizarse haciendo uso de la estadística (Palella y Martins, 2012) según lo mencionado, para el presente estudio, la finalidad última fue de delimitar la relación de las dos variables, usando la estadística descriptiva e inferencial.

Se planteó un diseño no experimental transeccional correlacional, porque en estas no se manipulan las variables y los datos se recogen en un solo momento (R. Hernández et al., 2014). Con el propósito de asociar el EL y RL, la representación gráfica del diseño se puede observar en el anexo 7.

3.2. Variables y operacionalización

Basándonos en lo expuesto en el Anexo 2, en este apartado se detallan las definiciones conceptuales y operacionales de las variables a estudiar.

V1: EL

Definición conceptual: Los investigadores, Maslach y Jackson (1981) lo definen como el síndrome del ahogamiento laboral, encuentran tres síntomas: “agotamiento emocional”, “despersonalización” y “falta de satisfacción con la propia identidad” (p. 48).

Definición operacional: Después del uso de un instrumento, es la cantidad total de carga de trabajo que se ha acumulado y evaluado en una escala ordinal.

Indicadores: Para la dimensión, cansancio emocional: Irritabilidad, fatiga, malhumor, frustración, insatisfacción laboral y Para la dimensión, despersonalización: Cinismo, insensibilidad, deshumanización. Para la dimensión, realización personal: Motivación, eficacia, autoestima.

Escala: Categórica ordinal

V2: RL

Definición conceptual: el conjunto de conductas del trabajador respecto a su desempeño que pueden contribuir o no, en la realización de los objetivos de la institución, Gabini (2018).

Definición operacional: con una escala ordinal, el investigador examinará el rendimiento del trabajador en el lugar de trabajo y cómo se comporta durante el trabajo para determinar la efectividad en la realización de las tareas.

Indicadores: Para la dimensión, rendimiento en la tarea: Realización de metas, uso de medios y soporte de los superiores inmediatos. Para la dimensión, rendimiento laboral: Interacción entre trabajadores. Para la dimensión, comportamientos laborales: interacción entre trabajadores, facilidad para acceder a las áreas de trabajo, dinámicas de integración laboral, habilidades interpersonales del trabajador, manejo de conflictos y trabajo en equipo.

Escala: Categórica ordinal

3.3. Población y muestra

Población: 28 trabajadores de una Universidad Nacional de Lima, Perú. Según Hernández et al. (2014) establece que son la totalidad de individuos que concuerdan con particularidades específicas.

En la investigación, por alcanzabilidad y accesibilidad, se trabajó con el total de la muestra. Para Hernández et al, (2014) considera que la muestra es un grupo de la población de individuos que coinciden en ciertas características. Si el universo es pequeño, con un número manejable de personas, recibe la denominación de muestra censal.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Técnica: La encuesta, se aplicaron cuestionarios estructurados como instrumentos. Para Baena (2017) la técnica facilita la utilización del método (p.68).

3.4.2. Instrumentos

Ficha técnica de instrumento 1

Nombre: MBI, desarrollado por Maslach y Jackson (Maslach, 1996) adaptado a la población según juicio de tres (03) expertos en la materia.

Autor: Margarita Mitma Mamani

Dimensiones: Despersonalización, cansancio emocional, realización personal.

Ficha técnica de instrumento 2

Nombre: Encuesta para evaluar el rendimiento laboral.

Autor: Margarita Mitma Mamani

Dimensiones: Rendimiento en el contexto laboral, rendimiento en la tarea, conductas laborales.

3.4.3. Validez y confiabilidad

Los instrumentos de las variables 1 y 2, fueron validados por juicio de expertos, las cuales fueron 03, 01 Doctor y 02 Magister, especialistas en el tema, dando como resultado un nivel de validez de contenido aceptable. Para demostrar su confiabilidad se aplicó los instrumentos mediante una prueba de validación a 11 trabajadores, posteriormente se analizaron los datos con la prueba estadística Alpha de Cronbach, arrojó un coeficiente alfa para cada variable ($\alpha = 0.955$) y ($\alpha = 0.924$) respectivamente.

3.5. Procedimientos

Se gestionó la autorización a la Universidad. Se informó previamente a todos los trabajadores para su consentimiento. Se realizó de manera oficial con la presentación de una carta emitida por la Escuela de Post Grado de la UCV, previa solicitud, según la normativa.

Se procedió a aplicar ambas encuestas, de manera virtual, a través de un formulario de google. Se informó a los participantes acerca del procedimiento a seguir para responder a las dos encuestas. Posteriormente, se realizó la tabulación de la información en hojas de cálculo del programa Excel, utilizando el software SPSS V 22. A partir de los resultados obtenidos, se realizaron las tablas en relación con los niveles y rangos.

3.6. Método de análisis de datos

Por ser una investigación cuantitativa, se utilizó para el análisis de datos la estadística descriptiva e inferencial. Hernández et al. (2014) considera que la indagación se inicia con el recojo de los datos, luego son transferidos a una matriz, donde se almacenan y analizan previamente. En cuanto al análisis cuantitativo, Guo (2013) menciona son resultados son concretos, objetivos y pueden generalizarse. Acerca del análisis descriptivo, Herbas y Rocha (2018) aquí se presentan los principales resultados del estudio, se representan mediante tablas o gráficos. También considera que la generalización es el punto principal del análisis inferencial.

Se utilizó Microsoft Excel para crear la matriz de datos, los cuales fueron trabajados con el SPSS 25.0. Este proceso permitió presentar los resultados en tablas, se procedió al análisis a nivel descriptivo utilizando frecuencia y porcentajes absolutos. El análisis de correlación inferencial determino el grado de correlación de las variables de estudio. Se utilizó la prueba de correlación "Rho de Spearman. Se trabajó un margen de error del 5% y con 95% de nivel de confianza.

3.7. Aspectos éticos

Couto y Carrieri (2020) defiende la probidad intelectual, también las virtudes del sujeto, considera la justicia, la sensatez, el valor, la mesura, es decir, la ética que debe primar. Moreno et al. (2008) considera que llevar a cabo las investigaciones propone varias consideraciones en lo que referente a la ética, la clasificación honesta de sujetos, la privacidad, el consentimiento informado, se tiene que considerar.

Las consideraciones éticas fueron tomadas del informe Belmont. Además de los principios éticos que se encuentran en la RD- 0262-2020/UCV, la identidad de los participantes fue omitida en el estudio resguardando la privacidad del caso.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Frecuencias de la variable estrés laboral y sus dimensiones

Niveles	EL		Cansancio emocional		"Despersona_ lización		"Realización personal"	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	13	46.4	13	46.4	12	42.9	12	42.9
Moderado	4	14.3	6	21.4	6	21.4	9	32.1
Alto	11	39.3	9	32.1	10	35.7	7	25.0
Total	28	100	28	100.0	28	100.0	28	100.0

Nota: f =Frecuencia absoluta

En la tabla 1, se observa que del 100% de la muestra, en lo concerniente a la variable EL, 13 que es equivalente al 46.4%, lo poseen en nivel "Bajo", 11 equivalentes al 39.3% en un nivel "Alto" y 4 equivalentes al 14.3% de nivel "Moderado", siendo la de mayor frecuencia y porcentaje los de nivel bajo. En cuanto a las dimensiones: 13 equivalentes al 46.4% poseen "cansancio emocional" en un nivel "Bajo", 9 equivalentes al 32.1% de nivel "Alto" y 6 equivalentes al 21.4% de nivel "Moderado", siendo la de mayor frecuencia y porcentaje los de nivel bajo; 12 equivalentes al 42.9% poseen una "despersonalización" de nivel "Bajo", 10 equivalentes al 35.7% de nivel "Alto" y 6 equivalentes al 21.4% de nivel "Moderado", siendo la de mayor frecuencia y porcentaje los de nivel bajo; y 12 equivalentes al 42.9% perciben la "realización personal" de nivel "Bajo", 9 equivalentes al 32.1% en un nivel "Moderado" y 7 equivalentes al 25% en un nivel "Alto", siendo la de mayor frecuencia y porcentaje los de nivel bajo. A demás, se observa que la dimensión con mayor grado de prevalencia es la "Despersonalización", seguido de "Cansancio emocional" y el de menor frecuencia "Realización personal".

Tabla 2*Frecuencias de la variable rendimiento laboral y sus dimensiones*

Niveles	RL		"Rendimiento en la tarea"		"Rendimiento en el contexto laboral"		"Comportamientos laborales"	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	14	50.0	14	50.0	13	46.4	15	53.6
Moderado	6	21.4	7	25.0	7	25.0	6	21.4
Alto	8	28.6	7	25.0	8	28.6	7	25.0
Total	28	100	28	100.0	28	100.0	28	100.0

Nota: *f*=Frecuencia absoluta

En la tabla 2, se observa que, de 28 trabajadores, 14 equivalentes al 50% poseen un RL, de nivel "Bajo", 8 equivalentes al 28.6% en un nivel "Alto" y 6 equivalentes al 21.4% en un nivel "Moderado", siendo la de mayor frecuencia y porcentaje los de nivel bajo. En cuanto a las dimensiones: 14 equivalentes al 50% poseen un "rendimiento en la tarea" en un nivel "Bajo", 7 equivalentes al 25% de nivel "Alto" y 7 equivalentes al 25% de nivel "Moderado", siendo la de mayor frecuencia y porcentaje los de nivel bajo; 13 equivalentes al 46.4% poseen un "rendimiento en el contexto laboral" de nivel "Bajo", 8 equivalentes al 28.6% de nivel "Alto" y 7 equivalentes al 25% de nivel "Moderado", siendo la de mayor frecuencia y porcentaje los de nivel bajo; y 15 equivalentes al 53.6% poseen "comportamientos laborales" de nivel "Bajo", 7 equivalentes al 25% en un nivel "Alto" y 6 equivalentes al 21.4% en un nivel "Moderado", siendo la de mayor frecuencia y porcentaje los de nivel bajo. A demás, se observa que la dimensión con mayor grado de prevalencia es el "Comportamientos laborales", seguido de "Rendimiento en la tarea" y el de menor frecuencia "Rendimiento en el contexto laboral".

Prueba de Hipótesis

Hipótesis general

Tabla 3

Resultados de Rho de Spearman de la HG

Variable		RL
	Coeficiente de correlación	-,679**
Estrés laboral	Sig. (bilateral)	.000
	N	28

H0= “No existe relación significativa entre el EL y el RL del personal de una Universidad Nacional, 2022”

H1= “Existe relación significativa entre el EL y el RL del personal de una Universidad Nacional, 2022” $\alpha=0.05$

Regla de decisión:

Si $p \leq 0.05$ se rechaza H0

Si $p > 0.05$ no se rechaza H0

Según los resultados de la tabla 4, existe una relación negativa de nivel alto entre las variables, con un coeficiente -0.679 y Sig. = 0.000, (alta significancia). Se rechazó la H0 y se aceptó la H1. Se evidencia dependencia entre sí, y una relación estadísticamente significativa, inversa, Roy-García et al. (2019) afirman que una correlación negativa es cuando en un plano cartesiano, si la variable del eje X incrementa, disminuye el valor de la variable del eje Y. Por ende, se puede afirmar que si el EL se percibe como alto el RL de los docentes disminuye, y también se puede dar lo contrario.

Hipótesis específica 1

Tabla 4

Resultados de Rho de Spearman de la HE 1

Variables		RL
	Coeficiente de correlación	-,687**
“Cansancio emocional”	Sig. (bilateral)	.000
	N	28

H0= “No existe relación significativa entre el cansancio emocional y el RL del personal de una Universidad Nacional, 2022”

H1= “Existe relación significativa entre el cansancio emocional y el RL del personal de una Universidad Nacional, 2022” $\alpha=0.05$

Regla de decisión:

Si $p \leq 0.05$ se rechaza H0

Si $p > 0.05$ no se rechaza H0

Según los resultados de la tabla 5, existe una relación negativa de nivel alto entre las variables, con un coeficiente -0.687 y un Sig. = 0.000 (alta significancia). Se rechazó la H0 y se aceptó la H1. Se evidencia dependencia entre sí, y una relación estadísticamente significativa, inversa, Roy-García et al. (2019), afirman que una correlación negativa es cuando en un plano cartesiano, si la variable del eje X incrementa, disminuye el valor de la variable del eje Y. Por ende, se puede afirmar que si el cansancio emocional es percibido como alto entonces el rendimiento de los docentes va a disminuir y también se puede dar lo contrario.

Hipótesis específica 2

Tabla 5

Resultados de Rho de Spearman de la HE 2.

Variables		RL
	Coeficiente de correlación	-,669**
	Sig. (bilateral)	.000
“Despersonalización”	N	28

H0= “No existe relación significativa entre la despersonalización y el RL del personal de una Universidad Nacional, 2022”

H1= “Existe relación significativa entre la despersonalización y el RL del personal de una Universidad Nacional, 2022” $\alpha=0.05$

Regla de decisión:

Si $p \leq 0.05$ se rechaza H0

Si $p > 0.05$ no se rechaza H0

Según los resultados de la tabla 6, existe una relación negativa de nivel alto entre las variables, con un coeficiente -0.669 y Sig. = 0.000, (alta significancia). Por lo cual, se rechazó la H0 y se aceptó la H1. Se evidencia dependencia entre sí, y una relación estadísticamente significativa, inversa, Roy-García et al. (2019), afirman que una correlación negativa es cuando en un plano cartesiano, si la variable del eje X incrementa, disminuye el valor de la variable del eje Y. Por ende, se puede afirmar que, si la despersonalización está en nivel alto el rendimiento de los docentes va a disminuir, también podrá suceder lo inverso.

Hipótesis específica 3

Tabla 6

Resultados de Rho de Spearman de la HE 3.

Variables		RL
	Coeficiente de correlación	-,668**
Realización personal	Sig. (bilateral)	.000
	N	28

H0= “No existe relación significativa entre la realización personal y el RL del personal de una Universidad Nacional, 2022”

H1= “Existe relación significativa entre la realización personal y el RL del personal de una Universidad Nacional, 2022” $\alpha=0.05$

Regla de decisión:

Si $p \leq 0.05$ se rechaza H0

Si $p > 0.05$ no se rechaza H0

Según los resultados de la tabla 7, existe una relación negativa de magnitud media alta entre las variables analizadas, con un coeficiente -0.668 y un Sig. = 0.00, que indica alta significancia. Se evidencia dependencia entre sí, y una relación estadísticamente significativa, inversa, Roy-García et al. (2019) afirman que una correlación negativa es cuando en un plano cartesiano, si la variable del eje X incrementa, disminuye el valor de la variable del eje Y. Por ende, se puede afirmar que si la realización personal se percibe como alta entonces el rendimiento de los colaboradores va a disminuir, de la misma manera puede darse la situación inversa.

V. DISCUSIÓN

Se procedió a realizar la discusión teniendo en cuenta los objetivos del estudio, los resultados obtenidos, comparándose estos con teorías que respaldan la presente investigación.

Con relación al objetivo general: “Determinar la relación entre el EI y el RL, del personal de una Universidad Nacional, 2022”. Los resultados muestran un coeficiente (-0,679) y el valor p (0,00) inferior al nivel de significancia (0.05), las cuales indican la existencia de una relación significativa, negativa y nivel alto. Se evidencia dependencia entre sí, y una relación estadísticamente significativa, inversa, Roy-García et al. (2019) afirman que una correlación negativa es cuando en un plano cartesiano, si la variable del eje X incrementa, disminuye el valor de la variable del eje Y. Se trasladó esta afirmación a las variables estudiadas esto permite afirmar y encontrar situaciones que se pudieran dar en el contexto laboral de los docentes.

Los resultados son concuerdan con otras investigaciones. Dehghani et al. (2020) trabajaron con un grupo de 282 colaboradores de la Universidad de Ciencias Médicas de Yazd, Irán. Encontraron que el estrés en el lugar de trabajo mostró una relación inversa significativa con el rendimiento laboral. Del mismo modo, guarda coherencia con los estudios de Sifuentes (2021) quien estudió a 50 trabajadores de servicios generales de la UNJFSC en Huacho. Evidencio que existió una relación inversa y significativa entre el estrés y el rendimiento de los trabajadores. En ese sentido, los resultados encontrados en la investigación son similares a los de las investigaciones mencionadas, en los colaboradores de la universidad de Irán, con la de Perú.

Por el contrario, Ubillus (2019) en un estudio realizado el 2019 en 30 trabajadores de la “Universidad Señor de Sipán”. Chiclayo. Se determinó una relación significativa entre EL y el “desempeño laboral”. De la misma manera, Choquejahuá (2017) en su investigación realizada el 2017 en 67 trabajadores administrativos del área de mantenimiento de la UNA Puno. Identificó que el EL se relaciona con el desempeño laboral de manera positiva. Por su parte, Velez (2021) al estudiar a 56 trabajadores docentes de la Universidad Jorge Basadre Grohmann

de Tacna, 2018, comprobó que hay una relación directa entre el EL y el desempeño. Estos resultados indican que, cuanto el estrés es elevado, el personal tiene mayor desempeño muy al contrario con los resultados de la presente investigación que a mayor estrés laboral el rendimiento de los trabajadores disminuye. Por lo cual se afirmó que las correlaciones entre estas variables difieren con el de Lima.

Existe correlación entre las variables de estudio, se aporta una explicación teórica, se respalda en lo que menciono Chiavenato (2009) el estrés relacionado con el trabajo puede abarcar un efecto adverso en la salud general del trabajador, que a su vez puede tener un impacto negativo en su productividad. Por otra parte, Maslach et al. (1997) afirman que el estrés en el trabajo genera despersonalización, agotamiento emocional y deseo de plenitud personal. Por su parte, Robbins (2004) también asegura que el ambiente de trabajo es fundamental, puesto que ejerce una gran influencia en el estrés. En tiempos de incertidumbre y cambios, puede afectar la estabilidad del trabajador. Incidiendo negativamente en el acoplamiento laboral, tornándose en una amenaza para la productividad.

Con relación al objetivo específico 1: "Determinar la relación entre el Cansancio Emocional y el Rendimiento Laboral, del personal de una Universidad Nacional, 2022". Se encontró un coeficiente (-0,687) y el valor p (0,00) inferior al nivel de significancia (0.05), (relación significativa) negativa, de nivel alto. Se evidencia dependencia entre sí, y una relación estadísticamente significativa, inversa, Roy-García et al. (2019) afirman que una correlación negativa es cuando en un plano cartesiano, si la variable del eje X incrementa, disminuye el valor de la variable del eje Y. Por ende, podemos afirmar que si el cansancio emocional es de nivel alto entonces el rendimiento de los docentes va a disminuir, y viceversa.

Comparados con otras investigaciones se encuentra coincidencia. Sánchez et al. (2019) analizaron a 247 académicos en México. Descubrieron que agotamiento laboral mostró una relación inversa significativa con los resultados en el trabajo. Del mismo modo, guarda coherencia con los estudios de Sifuentes (2021), quien estudió a 50 trabajadores de servicios generales de la UNJFSC en Huacho. Encontró que existe una relación inversa y significativa entre el cansancio emocional y el rendimiento de los trabajadores. Lo obtenido en el presente estudio

se ajusta a otras investigaciones, son similares a lo encontrado en México como en Perú, hay correlación en las variables de manera similar.

Por el contrario, Choy (2017) en un estudio con 53 docentes universitarios de Lima. Determinó que el agotamiento emocional y el desempeño laboral docente no poseen una relación significativa. De la misma manera, Choquejahuá (2017) en su investigación realizada el 2017 en 67 trabajadores administrativos del área de mantenimiento de la UNA Puno. Identificó que el cansancio emocional se relaciona con el desempeño laboral de manera positiva. Por su parte, Vélez (2021) al estudiar a 56 trabajadores docentes de la UJBG - Tacna, 2018, evidencio que hay relación directa entre el cansancio emocional y el desempeño. Cuando el nivel de cansancio emocional es elevado, el personal tiene mayor desempeño muy al contrario con los resultados de la presente investigación, que a mayor cansancio emocional el rendimiento de los trabajadores disminuye. Por lo cual podemos afirmar que las correlaciones entre estas variables difieren opuestamente en su direccionalidad de relación.

Existe correlación entre las variables de estudio, se aporta una explicación teórica, se respalda por lo mencionado por Maslach et al. (1997) quienes afirman que el estrés en el trabajo genera agotamiento emocional. Esto hace que tenga un impacto negativo en el rendimiento de los trabajadores. Hernández et al. (2012) aseguran que el desgaste emocional en cualquier ámbito está conectado con la pérdida de las expectativas de una persona en cuanto a sentimiento de logro. Esto es reversible si se trabajan estrategias dirigidas a ello.

Con relación al objetivo específico 2: “Determinar la relación entre la Despersonalización y el Rendimiento Laboral, del personal de una Universidad Nacional, 2022”. Los resultados indican un coeficiente (-0,669) y el valor p (0,00) inferior al nivel de significancia (0.05) (relación significativa) negativa, de nivel alto. Se evidencia dependencia entre sí, y una relación estadísticamente significativa, inversa, Roy-García et al. (2019) afirman que una correlación negativa es cuando en un plano cartesiano, si la variable del eje X incrementa, disminuye el valor de la variable del eje Y. Por ende, podemos afirmar que si el nivel de la

despersonalización es alto sucederá que el rendimiento de los docentes disminuirá, y viceversa.

Encontramos similitud con otras investigaciones en cuanto a resultados. Sifuentes (2021) quien estudió a 50 trabajadores de servicios generales de la UNJFSC en Huacho. Encontró que hay una relación inversa también significativa en la despersonalización y el rendimiento de los trabajadores. Del mismo modo, Huamancaja (2020) en un estudio realizado a 41 trabajadores docentes de la UNH – 2018, identificó una relación inversa, pero baja, entre la despersonalización y desempeño laboral. Inferimos que los resultados del presente estudio se asimilan a los de otros investigadores, puesto que las variables están asociadas en Huacho, y en los trabajadores universitarios en Lima.

Por el contrario, Choy (2017) en un estudio con 53 docentes universitarios de Lima. Determino que la despersonalización y el desempeño laboral docente no poseen una relación significativa. De la misma manera, Choquejahuá (2017) en su investigación realizada el 2017 en 67 trabajadores administrativos del área de mantenimiento de la UNA - Puno, identificó que la despersonalización se relaciona con el desempeño laboral de manera positiva. Por su parte, Vélez (2021) al estudiar a 56 trabajadores docentes de la UJBG - Tacna, 2018, encontró que hay una relación directa entre la despersonalización y el desempeño. Quiere decir que en cuanto la despersonalización es elevada, el personal tiene mayor desempeño, muy al contrario, con los resultados de la presente investigación, que a mayor estrés laboral el rendimiento de los trabajadores disminuye. Por lo cual podemos afirmar que las correlaciones entre estas variables difieren con el de Lima.

Existe correlación entre las variables de estudio, se aporta una explicación teórica, se respalda por Maslach et al. (1997) afirmaron que el estrés en el trabajo genera despersonalización. Estas personas que padecen este mal, tienden aislarse emocionalmente de su trabajo y de otros de su entorno, esto puede ser como una forma de superar la carga mental. Por su parte, Hernández et al. (2012) menciona que es un desbalance que se produce cuando los trabajadores piensan que su esfuerzo en lo laboral tiene mayor validez que la retribución que reciben por ello, esto les produce insatisfacción, lo que genera disconformidad con la valoración que

la empresa hace respecto a su trabajo. Esto genera un impacto perjudicial, en el rendimiento de los trabajadores.

Con relación al objetivo específico 3: Determinar la relación entre la Realización Personal y el Rendimiento Laboral, del personal de una Universidad Nacional, 2022. Los resultados indican un coeficiente (-0,668) y el valor p (0,00) inferior al nivel de significancia (0.05), (relación significativa), negativa, de nivel alto. Se evidencia dependencia entre sí, y una relación estadísticamente significativa, inversa, Roy-García et al. (2019), afirman que una correlación negativa es cuando en un plano cartesiano, si la variable del eje X incrementa, disminuye el valor de la variable del eje Y. Por ende, podemos afirmar que, si la realización personal de nivel alto sucederá que el rendimiento de los docentes disminuirá, y viceversa.

Se encuentra similitud y coherencia con otras investigaciones en cuanto a resultados. Sifuentes (2021) quien estudió a 50 trabajadores de servicios generales de la UNJFSC en Huacho. Evidencio que existe una relación inversa y significativa entre el sentimiento de bajo logro o realización personal y el rendimiento de los trabajadores. Del mismo modo, Huamancaja (2020) en un estudio realizado a 41 trabajadores docentes de la UNH – 2018, identificó una relación inversa, pero baja entre la realización personal y desempeño laboral. Inferimos que los resultados del presente estudio se asimilan a los de otros investigadores, puesto que las variables están asociadas en Huancavelica, y en los trabajadores universitarios en Lima.

Por el contrario, Choy (2017) en un estudio con 53 docentes universitarios de Lima. Determino que la falta de realización personal y el desempeño laboral docente no poseen una relación significativa. De la misma manera, Choquejahu (2017) en su investigación realizada el 2017 en 67 trabajadores administrativos del área de mantenimiento de la UNA Puno, identificó que el cansancio emocional se relaciona con el desempeño laboral de manera positiva. Por su parte, Vélez (2021) al estudiar a 56 trabajadores docentes de la UJBG - Tacna, 2018, hayo que existe una relación directa entre el cansancio emocional y el desempeño. Quiere decir que en cuanto el cansancio es elevado, el personal tiene mayor desempeño muy al contrario con los resultados de la presente investigación, que a mayor cansancio

emocional el rendimiento de los trabajadores disminuye. Por lo cual podemos afirmar que las correlaciones entre estas variables difieren opuestamente en su direccionalidad de relación.

Existe correlación entre las variables de estudio, se aporta una explicación teórica, se respalda por Maslach et al. (1997) afirman que el deseo de plenitud personal, la sensación de ineficacia, la presencia de sentimientos de incompetencia y la tendencia a evaluar negativamente el propio trabajo, esto hace que tenga un impacto negativo en el rendimiento de los trabajadores. Hernández et al. (2012) aseguran que el desgaste emocional es la pérdida de las expectativas de su capacidad de logro. Sin embargo, esto puede ser superado por la misma persona para volver a tener una productividad. Según Tapia (2011) asegura que mientras aumenta la sensación de falta de realización personal, el desempeño disminuye.

El diseño de la investigación fue de tipo básico, por lo tanto, servirá para investigaciones posteriores, se podrá replicar la investigación en áreas diferentes de la población estudiada. Se validaron los instrumentos por juicio de expertos, así como su confiabilidad por la autora, podrán ser usados en otras investigaciones.

En lo referente a las limitaciones se tuvo accesos al total de la población de un departamento académico de la universidad, de manera virtual, debido al modo de trabajo que vienen ejerciendo, y solo se trabajó en base a ello.

Motivo por el cual no se podría generalizar lo encontrado al total de las diferentes áreas académicas de la universidad, se considera la probabilidad de que los resultados difieran por situaciones circunstanciales diversas, por ejemplo, hay grupos que trabajan presencialmente y otros que aún siguen haciéndolo virtualmente.

El nivel de estudio fue planteado como correlacional, es decir se buscó evidenciar el nivel de relación de las variables, direccionalidad y nivel, en ese sentido no podemos afirmar que la variable de EL es la causante de un bajo RL o viceversa.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general planteado en la investigación, se determinó que existe relación significativa e inversa de nivel alto entre el EL y el RL del personal de una Universidad Nacional, 2022, con un coeficiente de correlación (-0.679), una significancia de (0.00). Se encontró que las dos variables son dependientes y poseen asociación estadística entre ellas.
2. De acuerdo al objetivo específico 1 del estudio, se encontró que existe relación significativa e inversa de nivel alto, entre el cansancio emocional y el RL del personal de una Universidad Nacional, 2022, evidenciándose un coeficiente de correlación (-0.687), una significancia de (0.00). Se encontró que las dos variables son dependientes y poseen asociación estadística entre ellas.
3. De acuerdo al objetivo específico 2 del estudio, se encontró que existe relación significativa e inversa de nivel alto entre la despersonalización y el RL del personal de una Universidad Nacional, 2022, hallándose un coeficiente de correlación (-0.669), una significancia de (0.00). Se encontró que las dos variables son dependientes y poseen asociación estadística entre ellas.
4. De acuerdo al objetivo específico 3 del estudio, se encontró que existe relación significativa e inversa de nivel alto entre realización personal y el RL del personal de una Universidad Nacional, 2022, hallándose un coeficiente de correlación (-0.668), una significancia de (0.00). Se encontró que las dos variables son dependientes y poseen asociación estadística entre ellas.

VII. RECOMENDACIONES

1. Según los resultados descriptivos se observó que el 39.3% perciben estrés laboral como alto, por lo cual se recomienda a los superiores inmediatos de la universidad implementar estrategias que aporten en la gestión del personal para moderar el nivel de estrés en los docentes.
2. Según los resultados descriptivos se observó que el 50% poseen rendimiento laboral bajo, por lo cual se recomienda a los superiores inmediatos establecer un plan de trabajo con la finalidad de mejorar el desempeño laboral.
3. El coeficiente de correlación (-0.679) entre las variables estrés laboral y rendimiento laboral, demanda seguir trabajando para mitigar los niveles de estrés y mejorar el rendimiento laboral.
4. A los superiores inmediatos de las universidades, fomentar un ambiente de trabajo agradable dentro de la institución, con la finalidad de disminuir el estrés laboral para aumentar su productividad.
5. A la comunidad científica se recomienda, la importancia de seguir investigando estas variables en la gestión pública,

REFERENCIAS

Aguirre, C., Vauro, M. R., & Labarthe, J. (2015). Labor stressor and wellness at work in auxiliary cabin staff. *Ciencias Psicológicas*, 9(2), 292-308.

<http://www.redalyc.org/pdf/4595/459545411007.pdf>

Aguirre, F. (2022). *Procrastinación y estrés laboral en trabajadores de una institución educativa, contexto Covid- 19, Lima, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Femenina del Sagrado Corazón]

<https://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/handle/20.500.11955/952>

Alcántara, S. M., Díaz, G. C., López, C. S., López, C. R. M., Padilla, F. D. I., López, L. I., & Macorra, M. Z. (2018). Programa de estímulos económicos y daños a la salud en académicos de seis universidades mexicanas. *Salud de los Trabajadores*, 26(2), 98-111.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6955479>

Amaya, G., Pedraza, E., & Conde, M. (2010). Labor Performance and the Stability of Administrative Personnel Contracted in the School of Medicine at the University of Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XVI(3), 493-505.

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=en&tlng=

Apiquian, A. (2007). *El síndrome del burnout en las empresas*. Universidades Red Anáhuac.

<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>

- Armenteros, A. L. I., Esperón, J. M. T., & Pérez, Y. M. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: Revisión integrativa. *MediSur*, 17(4), 562-569.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-897X2019000400562
- Arteaga, F. M., & Pilligua, C. F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Baena, G;III.(Ed.). (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Bairero, M. E. (2018). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *MULTIMED*, 21(6), Article 6.
<http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/688>
- Carpio, I., Bravo, G., Campos, N., Padilla, A., Banegas Peña, T., & Méndez, L. (2017). Estrés laboral en docentes, administrativos y trabajadores universitarios. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 20(3), Article 3.
<http://www.revistas.unam.mx/index.php/rep/rep/article/view/61780>
- Charaja, Y. M., & Mamani, J. (2014). *Motivation and job satisfaction of employees of the regional directorate of foreign trade and tourism—Puno—Perú, 2013*. *Comuni@cción*, 5(1), 05-13.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Tercera Edición). McGRAW-HILL. https://n9.cl/talento_humano

- Choquejahuá, L. (2017). Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, 2016. [Tesis para licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano] <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7481>
- Choy, R. A. (2017). *Burnout y desempeño laboral en docentes universitarios de una carrera en una universidad privada de Lima Metropolitana*. [Tesis para maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia] <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1011>
- Couto, F. F., & Carrieri, A. de P. (2020). The other side of compliance systems and codes of ethics: A Foucauldian perspective on rule-based ethics and corruption control. *Innovar*,30(78),135-148. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n78.90299>
- Cuervo, T., Orviz, N., Arce, S., & 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://doi.org/10.12961/aprl.2018.21.01.4>
- Dehghani, A., Bahariniya, S., Khaleghi, M., & Servat, F. (2020). The Relationship between Job Stress and Job Performance in Staff Staff of Shahid Sadoughi University of Medical Sciences in Yazd in 2019. *Tolooebehdasht*, 19(2), 72-84. <https://doi.org/10.18502/tbj.v19i2.3397>
- Flores-Meza, G., Cuaya-Itzcoatl, I. G., Rojas-Solís, J. L., Flores-Meza, G., Cuayaltzcoatl, I. G., & Rojas-Solís, J. L. (2021). Job stress in the university context:

- A systematic review. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 9(SPE1). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i.2912>
- Foncubierta-Rodríguez, M.-J., Sánchez-Montero, Foncubierta-Rodríguez, M.-J., & Sánchez-Montero. (2019). Towards happiness in workplace: Taking care of motivations and eliminating «digital fears». *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 9(18), 239-257.
<https://doi.org/10.17163/ret.n18.2019.04>
- Gabini, S. M. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de La Plata].
<https://doi.org/10.35537/10915/65394>
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1), Article 1.
<https://doi.org/10.35670/1667-4545.v16.n1.15714>
- García, J. L. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015*.
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/24644>
- Guo, S. (2013). *Quantitative Research*. Encyclopedia of Social Work.
<https://doi.org/10.1093/acrefore/9780199975839.013.333>
- Herbas, B. C., & Rocha, E. A. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista Perspectivas*, 42, 123-160.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332018000200006&script=sci_arttext

- Hernández, A. I., Ortega, R. P., & Reidl, L. M. (2012). Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos. *En-claves del pensamiento*, 6(11), 113-129.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-879X2012000100007
- Hernández, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición). Mc Graw Hill.
- Huamancaja, J. (2020). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en los docentes de la Universidad de Huancavelica—2018*. [Tesis para maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/6234>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., de Vet Henrica, C. W., & van der Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856-866.
<https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>
- Londoño, F. (2019). Work stress characteristics analysis based on sociodemographic data from the Corporación Universitaria Lasallista personnel during 2016. *Fides et Ratio - Revista de Difusión Cultural y Científica de La Universidad La Salle En Bolivia*, 17(17), 39-60.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2071-081X2019000100004&lng=es&nrm=iss&tlng=en
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1997). *The Maslach Burnout Inventory Manual* (Vol. 3).

[https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1389595](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1389595)

Moreno, M. A., Fost, N. C., & Christakis, D. A. (2008). Research Ethics in the MySpace Era. *Pediatrics*, 121(1), 157-161.

<https://doi.org/10.1542/peds.2007-3015>

Muntané, J. (2010). *Introducción a la Investigación Básica*.

<https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf>

Nicomedes, E. N. (2018). Tipos de Investigación. *Universidad Santo Domingo de Guzmán*. oai:repositorio.unisdg.edu.pe:USDG/34

Oblitas, L. A., Anicama, J., Bayona, L. S., Bazán, C. E., Ferrel, F. R., & Núñez, N. A. (2020). Impacto del mindfulness en el estrés en trabajadores de una Universidad de Lima sur. *Salud Uninorte*, 35(2), 238-249.

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1562>

Omar, A. (2010). Comportamientos extra papel: De la colaboración a la transgresión. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29, 32-53.

Oseda, D., Carruitero, N. A., Uribe, Y. C., Oseda, D., Carruitero, N. A., & Uribe, Y. C. (2019). Trabajo colaborativo y rendimiento laboral en la Universidad Nacional de Cañete. *Revista Conrado*, 15(70), 129-135.

<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1115>

Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. FEDUPEL.

<https://bibliotecavirtualupel.blogspot.com/2016/09/metodologiade-la-investigacion.html>

Pintado, E. Á; III. (Ed.). (2011). *Comportamiento organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano*. Editorial Arco Iris.

- Robbins, S. P; X. (Ed.). (2004). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Coulter, M; X. (Ed.). (2010). *Administración*.
Editorial Pearson Educación.
- Robinson, S., & Bennett, R. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study. *The Academy of Management Journal*, 38, 555-572. <https://doi.org/10.2307/256693>
- Roy-García, I., Rivas-Ruiz, R., Pérez-Rodríguez, M., Palacios-Cruz, L., Roy-García, I., Rivas-Ruiz, R., Pérez-Rodríguez, M., & Palacios-Cruz, L. (2019).
Correlación: No toda correlación implica causalidad. *Revista alergia México*, 66(3), 354-360.
<https://doi.org/10.29262/ram.v66i3.651>
- Sackett, P. R. (2002). The Structure of Counterproductive Work Behaviors: Dimensionality and Relationships with Facets of Job Performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1-2), 5-11.
<https://doi.org/10.1111/1468-2389.00189>
- Sánchez, D. V., García, A. J., Corzo, I. G. G., & Moreno, M. O. (2019). Psychosocial Factors and Burnout Syndrome in Academics of a Public University from Mexico. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 111-140.
<https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.360>
- Seijas-Solano, D. E. (2020). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Revista de Salud Pública*, 21, 102-108.
<https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.71907>

- Servan, A. M. (2019). Influencia del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. [Tesis para bachiller, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza]
<http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/1812>
- Sharmilee, Basit, A., & Hassan, Z. (2017). *Impact of Job Stress on Employee Performance* (SSRN Scholarly Paper N.º 3125336). Social Science Research Network. <https://papers.ssrn.com/abstract=3125336>
- Sifuentes, R. S. I. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020. [Tesis para maestría, Universidad César Vallejo]
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65372>
- Tacca, D. R. (2019). Psychosocial Risk Factors and Perceived Stress in University Professors. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 323-338.
<https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.304>
- Teves, P. S. (2021). Influencia del Estrés laboral en la actitud de los trabajadores de una universidad privada, 2020. [Tesis para maestría, Universidad Ricardo Palma] <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/4109>
- Toro, I. C., Corral, G. B., Murillo, N. C., Samaniego, A. P., Banegas Peña, T., & Peralta, L. M. (2018). Estrés laboral en docentes, administrativos y trabajadores universitarios. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 20(3), 145-164. <http://www.revistas.unam.mx/index.php/repi/article/view/61780>
- Ubillus, J. P. (2019). Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en el área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán-Chiclayo 2019. [Tesis para maestría, Universidad Señor de Sipán]

<http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/7000>

Ugarte, J. (2015). Organizational climate and work performance in the bolivarian educational institutions of the city Puno—2014. *Comuni@cción*, 6(2), 5-14.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001&lng=es&tlng=es.

Valenzuela, D., & Cervantes, M. (2017). Relationship between the frequency of work-related stress and prevalence of functional dyspepsia in Lima Geriatric Army Hospital. *Revista de gastroenterología del Perú : organo oficial de la Sociedad de Gastroenterología del Perú*, 37, 16-21.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1022-51292017000100003&lng=es.

Vélez, R. F. (2021). Síndrome de burnout y el desempeño docente de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Jorge Basadre Grohmann de Tacna 2018. [Tesis para maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4257>

Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2000). Perspectives on Models of Job Performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(4), 216-226. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00151>

Zubiri, F. (2013). Satisfaction and professional motivation. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 36(2), 193-196. <https://doi.org/10.4321/S1137-66272013000200002>

ANEXOS

Anexo 1
Matriz de consistencia

Título:					
Problemas		Objetivos		Categorías y sub categorías	
Problema General:		Objetivo general:		Categoría 1:	
		Sub categorías	Indicadores	Ítems	Instrumento
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral del personal de una Universidad Nacional, 2022?	Determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral del personal de una Universidad Nacional, 2022	Cansancio emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Fatiga • Irritabilidad • Malhumor • Insatisfacción laboral • Frustración 	1,2,3,4,5,6	Cuestionario
		Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Insensibilidad • Cinismo • Deshumanización 	7,8,9,10,11,12	
		Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia • Autoestima • Motivación 	13,14,15,16,17,18	
Problemas Específicos		Objetivos específicos		Categoría 2:	
(a) ¿Cuál es la relación entre el cansancio emocional y el rendimiento laboral del personal de una Universidad Nacional, 2022?	a) Determinar la relación entre el cansancio emocional y el rendimiento laboral del personal de una Universidad Nacional, 2022				Cuestionario

(b) ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el rendimiento laboral del personal de una Universidad Nacional, 2022?	b) Determinar la relación entre la despersonalización y el rendimiento laboral del personal de una Universidad Nacional, 2022	Rendimiento en la tarea	Logro de metas Uso de recursos Apoyo de los superiores	1,2,3,4,5,6	
		Rendimiento en el contexto laboral	Convivencia entre trabajadores	7,8,9,10,11,12	
(c) ¿Cuál es la relación entre realización personal y el rendimiento laboral del personal de una Universidad Nacional, 2022?	c) Determinar la relación entre realización personal y el rendimiento laboral del personal de una Universidad Nacional, 2022	Comportamientos laborales	Convivencia entre trabajadores Accesibilidad con las áreas de trabajo Actividades de integración laboral Habilidades del trabajador	13,14,15,16,17,18	
Diseño de investigación:	Escenario de estudio, población y muestra	Técnicas e instrumentos:		Rigor científico:	Método de análisis de datos:
Enfoque: Cuantitativa Tipo: Básica Diseño: No experimental, transeccional	Escenario de estudio: Una Universidad Nacional Población: 28 trabajadores de la una Universidad Nacional. Muestra: Total de la población.	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Cumplimiento del método científico.	Mediante pruebas estadísticas y el uso de software SPSS. Se aplicará la prueba de coeficiente de correlación con la "Prueba de Rho de Spearman".

Anexo 2

Matriz operacional de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Variables e indicadores				
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Rango
V1: Estrés laboral	Maslach y Jackson (1981), El síndrome del gemido laboral se caracteriza por tres síntomas: agotamiento emocional, despersonalización y falta de satisfacción con la propia identidad (p. 48).	Después de utilizar un instrumento, se evalúa la carga acumulada de trabajo en una escala ordinal.	Cansancio emocional	<ul style="list-style-type: none"> Fatiga Irritabilidad Malhumor Insatisfacción laboral Frustración 	1,2,3,4,5,6	Escala Likert: Nunca (0) Pocas Veces (1) Una vez al mes o menos (2) Unas pocas veces al mes (3) Una vez a la semana (4) Pocas veces a la semana (5) Todos los días (6)	Cansancio emocional Bajo <=18 Moderado 19-26 Alto >=27 Despersonalización Bajo <=5 Moderado 6-9 Alto >=10 Realización personal Bajo <=33 Moderado 34-39 Alto >=40
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> Insensibilidad Cinismo Deshumanización 	7,8,9,10,11,12		
			Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> Eficacia Autoestima Motivación 	13,14,15,16,17,18		

V2: Rendimiento laboral	Un conjunto de comportamientos que son críticos para los objetivos de la institución o de la unidad y que conducen a una mayor productividad entre	Con una escala ordinal, el investigador examinará el rendimiento del trabajador en el lugar de trabajo y cómo se comporta durante el trabajo	Rendimiento en la tarea	Logro de metas Uso de recursos Apoyo de los superiores	1,2,3,4,5,6	Escala Likert: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)	Rendimiento en la tarea Bajo <=18 Moderado 19-26 Alto >=27 Rendimiento en el contexto laboral
			Rendimiento en el contexto laboral	Convivencia entre trabajadores	7,8,9,10,11,12		
			Comportamientos laborales	Convivencia entre trabajadores	13,14,15,16,17,18		
	la plantilla (Babini, 2018).	para determinar la eficacia en la realización de las tareas.		Accesibilidad con las áreas de trabajo de las actividades de integración laboral Habilidades del trabajador Solución de conflictos Manejo de equipo			Bajo <=5 Moderado 6-9 Alto >=10 Comportamientos laborales Bajo <=33 Moderado 34-39 Alto >=40

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL ESTRÉS LABORAL

INTRUCCIONES:

El propósito del cuestionario tiene como finalidad evaluar el estrés laboral, con fines netamente académicos; sobre este particular, se solicita su consentimiento y total sinceridad sobre las respuestas que brinde a cada pregunta, teniendo a bien de elegir la alternativa que considere correcta. 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	Valoración				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D1: Cansancio emocional						
1	Siente que tienen demasiada carga laboral en su actividad cotidiana.					
2	Termina su jornada laboral exhausto(a) emocionalmente.					
3	En la institución le ponen metas de atención mínimas diarias.					
4	Siente presión por cumplir con la atención a los usuarios diariamente.					
5	Termina su jornada laboral agotado(a) físicamente.					
6	Siente molestias físicas como dolor de hombro y cuello al culminar su jornada laboral.					
D2: Despersonalización						
7	Durante su jornada laboral tiene espacios para comunicarse con sus colegas acerca de asuntos que no son de trabajo.					
8	Por la carga laboral, contestas de mala manera a sus colegas.					
9	Considera que es un elemento fundamental para la institución.					
10	Siente que la institución valora el esfuerzo que realiza en tus actividades programadas.					

11	Controlas sus emociones ante colegas o personas que contestan de mala manera.					
12	Ha reaccionado alguna vez de mala manera en su entorno laboral.					
D3: Realización personal						
13	Se siente frustrado(a) por las metas de trabajo que propone la institución.					
14	El cumplimiento de las metas de trabajo, influyen en su ascenso como profesional en la institución.					
15	Se siente presionado por su superior inmediato, con el cumplimiento de las actividades programadas.					
16	Cuando no logra cumplir con la programación establecida se siente frustrado(a).					
17	Te motiva cumplir con las programaciones de la institución, por los reconocimientos que realiza.					
18	Cuando se acerca el fin del semestre y no logra cumplir con las metas, sientes impotencia.					

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL RENDIMIENTO LABORAL

INTRUCCIONES:

El propósito del cuestionario tiene como finalidad evaluar el rendimiento laboral, con fines netamente académicos; para lo cual, se solicita su consentimiento y total sinceridad sobre las respuestas que brinde a cada pregunta, teniendo a bien de elegir la alternativa que considere correcta. 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	Valoración				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
D1: Rendimiento en la tarea						
1	La institución reconoce su esfuerzo cuando cumple con sus programaciones establecidas.					
2	En el periodo establecido, dentro de su programación de trabajo logra cumplirlos.					
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 diario.					
5	Percibe que su superior inmediato apoya las acciones que realiza dentro de la institución.					
6	Considera usted que existe una comunicación fluida con sus superiores inmediatos.					
D2: Rendimiento en el contexto laboral		TD	ED	NDNS	D	TAD
7	Se siente integrado(a) con las actividades que realiza la institución para compartir experiencias propias del entorno laboral.					
8	El ambiente de convivencia en el trabajo, le motiva para comprometerse con las metas establecidas.					
9	Percibe que existe buena comunicación con las diferentes áreas de trabajo.					
10	En la institución cuenta con acceso a las diferentes áreas con las que necesita mantener comunicación para realizar los procesos administrativos.					
11	Percibe que existe integración laboral con sus colegas y superiores inmediatos.					

12	En la institución existen dinámicas laborales para generar ideas creativas y de integración.					
D3: Comportamientos laborales		TD	ED	NDNS	D	TAD
13	Se encuentra preparado para realizar teletrabajo.					
14	La institución brinda atención oportuna a sus usuarios.					
15	Considera que soluciona los conflictos laborales en su entorno laboral.					
16	Evita generar conflictos con sus colegas.					
17	Logra integrarse, cuando se requiere hacer un trabajo en equipo.					
18	Su superior inmediato fomenta el trabajo en equipo.					

Anexo 4

Validación de los instrumentos

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	
	D1: Cansancio emocional							
1	Siente que tienen demasiada carga laboral en su actividad cotidiana.	X		X		X		
2	Termina su jornada laboral exhausto(a) emocionalmente.	X		X		X		
3	En la institución le ponen metas de atención mínimas diarias.	X		X		X		
4	Siente presión por cumplir con la atención a los usuarios diariamente.	X		X		X		
5	Termina su jornada laboral agotado(a) físicamente.	X		X		X		
6	Siente molestias físicas como dolor de hombro y cuello al culminar su jornada laboral.	X		X		X		
	D2: Despersonalización							
		Si	No	Si	No	Si	No	

7	Durante su jornada laboral tiene espacios para comunicarse con sus colegas acerca de asuntos que no son de trabajo.	X		X		X		
8	Por la carga laboral, contestas de mala manera a sus colegas.	X		X		X		
9	Considera que es un elemento fundamental para la institución.	X		X		X		
10	Siente que la institución valora el esfuerzo que realiza en tus actividades programadas.	X		X		X		
11	Controlas sus emociones ante colegas o personas que contestan de mala manera.	X		X		X		
12	Ha reaccionado alguna vez de mala manera en su entorno laboral.	X		X		X		
	D3: Realización personal	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se siente frustrado(a) por las metas de trabajo que propone la institución.	X		X		X		
14	El cumplimiento de las metas de trabajo, influyen en su ascenso como profesional en la institución.	X		X		X		
15	Se siente presionado por su superior inmediato con el cumplimiento de las actividades programadas.	X		X		X		
16	Cuando no logra cumplir con la programación establecida se siente frustrado(a).	X		X		X		

17	Te motiva cumplir con las programaciones de la institución, por los reconocimientos que realiza.	X		X		X	
18	Cuando se acerca el fin del semestre y no logra cumplir con la programación, sientes impotencia.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: **Julia Rosario Vales Gonzales** **DNI: 10054909**

Especialidad del validador: **Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad.**

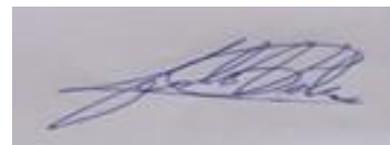
¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado

24

de mayo del 2022.

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

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: RENDIMIENTO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D1: Rendimiento en la tarea							
1	La institución reconoce su esfuerzo cuando cumple con sus programaciones establecidas.	X		X		X		
2	En el periodo establecido, dentro de su programación de trabajo logra cumplirlos.	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 diario.	X		X		X		
5	Percibe que su superior inmediato apoya las acciones que realiza dentro de la institución.	X		X		X		
6	Considera usted que existe una comunicación fluida con sus superiores inmediatos.	X		X		X		
	D2: Rendimiento en el contexto laboral							
7	Se siente integrado(a) con las actividades que realiza la institución para compartir experiencias propias del entorno laboral.	X		X		X		
8	El ambiente de convivencia en el trabajo, le motiva para comprometerse con las metas establecidas.	X		X		X		
9	Percibe que existe buena comunicación con las diferentes áreas de trabajo.	X		X		X		

10	En la institución cuenta con acceso a las diferentes áreas con las que necesita mantener comunicación para realizar los procesos en el que está inmerso.	X		X		X		
11	Percibe que existe integración laboral con sus colegas y superiores inmediatos.	X		X		X		
12	En la institución existen dinámicas laborales para generar ideas creativas y de integración.	X		X		X		
	D3: Comportamientos laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se encuentra preparado para realizar teletrabajo.	X		X		X		
14	La institución brinda atención oportuna a sus usuarios.	X		X		X		
15	Considera que soluciona los conflictos laborales en su entorno laboral.	X		X		X		
16	Evita generar conflictos con sus colegas.	X		X		X		
17	Logra integrarse, cuando se requiere hacer un trabajo en equipo.	X		X		X		
18	Su superior inmediato fomenta el trabajo en equipo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: Julia Rosario Vales Gonzales DNI: 10054909

Especialidad del validador: Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad.

24 de mayo del 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Dimensión específica del constructo ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o

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.

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	
	D1: Cansancio emocional							
1	Siente que tienen demasiada carga laboral en tu actividad cotidiana.	X		X		X		
2	Terminas tu jornada laboral agotado(a) 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 agotado(a) físicamente.	X		X		X		
6	Sientes molestias físicas como dolor de hombro y cuello al culminar tu jornada laboral.	X		X		X		
	D2: Despersonalización							
7	Durante tu jornada laboral tienes espacios para comunicarte con tus compañeros acerca de asuntos que no son del 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 ante los usuarios.	X		X		X		
	D3: Realización personal	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Te sientes frustrado por las metas que te pone la institución	X		X		X		
14	El cumplimiento de meta influye en la renovación de tu contrato.	X		X		X		
15	Te sientes presionado por tu superior inmediato, con el cumplimiento de metas.	X		X		X		
16	Cuando atiendes a pocos usuarios te sientes frustrado.	X		X		X		
17	Te motiva cumplir con las metas de la institución por los reconocimientos que te realizan.	X		X		X		
18	Cuando se acerca el fin de mes y no podrás cumplir con la meta, sientes impotencia.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. LAYME TIPULA CARMEN ROSA DNI: 06779396

Especialidad del validador: **GESTIÓN PÚBLICA**

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

24 de mayo del 2022.

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



Mg. Carmen R. Layme Tipula
C.Ps.P. 18935

Firma del Experto.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D1: Rendimiento en la tarea							
1	La institución reconoce cuando cumples con el logro de metas relacionado a los objetivos de la institución.	X		X		X		
2	Cada mes cumples con la meta de realizar servicios mínimos por día a los usuarios 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 tu superior 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		

	D2: Rendimiento en el contexto laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
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 a 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 con las 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		
	D3: Comportamientos laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
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 usuarios.	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): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. LAYME TIPULA CARMEN ROSA DNI: 06779396

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

1Pertinencia:El ítem corresponde al concepto teórico formulado

24 de mayo del 2022.

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



Mg. Carmen R. Layme Tipula
C.Ps.P. 18835

Firma del Experto.

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	
	D1: Cansancio emocional							
1	Siente que tienen demasiada carga laboral en su actividad cotidiana.	X		X		X		
2	Termina su jornada laboral exhausto(a) emocionalmente.	X		X		X		
3	En la institución le ponen metas de atención mínimas diarias.	X		X		X		
4	Siente presión por cumplir con la atención a los usuarios diariamente.	X		X		X		
5	Termina su jornada laboral agotado(a) físicamente.	X		X		X		

6	Siente molestias físicas como dolor de hombro y cuello al culminar su jornada laboral.	X		X		X		
	D2: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Durante su jornada laboral tiene espacios para comunicarse con sus colegas acerca de asuntos que no son de trabajo.	X		X		X		
8	Por la carga laboral, contestas de mala manera a sus colegas.	X		X		X		
9	Considera que es un elemento fundamental para la institución.	X		X		X		
10	Siente que la institución valora el esfuerzo que realiza en tus actividades programadas.	X		X		X		
11	Controlas sus emociones ante colegas o personas que contestan de mala manera.	X		X		X		
12	Ha reaccionado alguna vez de mala manera en su entorno laboral.	X		X		X		
	D3: Realización personal	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se siente frustrado(a) por las metas de trabajo que propone la institución.	X		X		X		
14	El cumplimiento de las metas de trabajo, influyen en su ascenso como profesional en la institución.	X		X		X		

15	Se siente presionado por su superior inmediato con el cumplimiento de las actividades programadas.	X		X		X	
16	Cuando no logra cumplir con la programación establecida se siente frustrado(a).	X		X		X	
17	Te motiva cumplir con las programaciones de la institución, por los reconocimientos que realiza.	X		X		X	
18	Cuando se acerca el fin del semestre y no logra cumplir con la programación, sientes impotencia.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Maricela Cruzado Lezama DNI: 44567098

Especialidad del validador: Maestro en Psicología Clínica con mención en Psicología de la Salud

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

09 de junio del 2022.

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.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D1: Rendimiento en la tarea							
1	La institución reconoce su esfuerzo cuando cumple con sus programaciones establecidas.	X		X		X		
2	En el periodo establecido, dentro de su programación de trabajo logra cumplirlos.	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 diario.	X		X		X		
5	Percibe que su superior inmediato apoya las acciones que realiza dentro de la institución.	X		X		X		
6	Considera usted que existe una comunicación fluida con sus superiores inmediatos.	X		X		X		
	D2: Rendimiento en el contexto laboral							
7	Se siente integrado(a) con las actividades que realiza la institución para compartir experiencias propias del entorno laboral.	X		X		X		
8	El ambiente de convivencia en el trabajo, le motiva para comprometerse con las metas establecidas.	X		X		X		

9	Percibe que existe buena comunicación con las diferentes áreas de trabajo.	X		X		X		
10	En la institución cuenta con acceso a las diferentes áreas con las que necesita mantener comunicación para realizar los procesos en el que está inmerso.	X		X		X		
11	Percibe que existe integración laboral con sus colegas y superiores inmediatos.	X		X		X		
12	En la institución existen dinámicas laborales para generar ideas creativas y de integración.	X		X		X		
	D3: Comportamientos laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se encuentra preparado para realizar teletrabajo.	X		X		X		
14	La institución brinda atención oportuna a sus usuarios.	X		X		X		
15	Considera que soluciona los conflictos laborales en su entorno laboral.	X		X		X		
16	Evita generar conflictos con sus colegas.	X		X		X		
17	Logra integrarse, cuando se requiere hacer un trabajo en equipo.	X		X		X		
18	Su superior inmediato, fomenta el trabajo en equipo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Maricela Cruzado Lezama DNI: 44567098

Especialidad del validador: Maestro en Psicología Clínica con mención en Psicología de la Salud

09 de junio del 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. dimensión específica del constructo ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o

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.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, OSCANOA RAMOS ANGELA MARGOT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estrés y rendimiento laboral del personal de una Universidad Nacional, 2022.", cuyo autor es MITMA MAMANI MARGARITA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 28 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
OSCANOA RAMOS ANGELA MARGOT DNI: 41494560 ORCID 0000-0003-2373-1300	Firmado digitalmente por: AOSCANOARA el 16-08- 2022 07:10:14

Código documento Trilce: TRI - 0376936