



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“RELACIÓN DEL ESTRÉS CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA I.E. CÉSAR VALLEJO APÁN ALTO, HUALGAYOC 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Yoannes Gerald Gonzales Torres

Bach. Carito Guevara Huamán

Asesora:

Mg. Ing. María Elena Vera Correa

Cajamarca– Perú

2018

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

ÍNDICE DE CONTENIDOS	ii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes	14
2.2. Bases teóricas	18
2.3. Hipótesis	46
2.3.1. <i>Hipótesis General:</i>	46
2.3.2. <i>Hipótesis Específicas:</i>	46
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	47
3.1. Operacionalización de variables	47
3.2. Diseño de investigación	50
3.3. Unidad de estudio	50
3.4. Población	50
3.5. Muestra	50
3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	50
3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos	53
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	54
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	60
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS	65
ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Criterios para evaluar el Desempeño Laboral</i>	34
<i>Tabla 2. Valoración del Coeficiente del Alfa de Cronbach (α) (Landis y Koch, 1977)</i>	52
<i>Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos</i>	52
<i>Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad Estrés Laboral y Desempeño Laboral</i>	52
<i>Tabla 5. Relación del estrés con el desempeño laboral del personal Docente y Administrativo de la I.E. César Vallejo Apán Alto, Hualgayoc 2018.</i>	54
<i>Tabla 6. Relación del estrés con el desempeño laboral en su dimensión Cumplimiento de objetivos y tareas del personal docente y administrativo de la I.E. César Vallejo Apán Alto, Hualgayoc 2018</i>	55
<i>Tabla 7. Relación del estrés con el desempeño laboral en su dimensión Calidad de Trabajo del personal docente y administrativo de la I.E. César Vallejo Apán Alto, Hualgayoc 2018</i>	55
<i>Tabla 8. Relación del estrés con el desempeño laboral en su dimensión Conocimiento y dominio del trabajo del personal docente y administrativo de la I.E. César Vallejo Apán Alto, Hualgayoc 2018</i>	56
<i>Tabla 9. Relación del estrés con el desempeño laboral en su dimensión Disciplina Laboral del personal docente y administrativo de la I.E. César Vallejo Apán Alto, Hualgayoc 2018</i>	57
<i>Tabla 10. Relación del estrés con el desempeño laboral en su dimensión Iniciativa y Creatividad del personal docente y administrativo de la I.E. César Vallejo Apán Alto, Hualgayoc 2018</i>	57
<i>Tabla 11. Relación del estrés con el desempeño laboral en su dimensión Cooperación y trabajo en equipo del personal docente y administrativo de la I.E. César Vallejo Apán Alto, Hualgayoc 2018</i>	58
<i>Tabla 12. Relación del estrés con el desempeño laboral en su dimensión Superación Personal del personal docente y administrativo de la I.E. César Vallejo Apán Alto, Hualgayoc 2018</i>	59

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Dimensiones del Estrés Laboral. Modelo de Karasek Demanda-Control</i>	<u>27</u>
<i>Figura 2. Dimensiones del Estrés Laboral. Modelo de Karasek Demanda Control-apoyo social (Jhonson y Hall 1988)</i>	<u>28</u>
<i>Figura 3. Fórmula de aplicación del coeficiente del Alfa de Cronbach.</i>	<u>51</u>

RESUMEN

El presente estudio de investigación es No Experimental: Transversal- Correlacional y tiene como objetivo general determinar la relación del estrés con el desempeño laboral en el personal Docente y Administrativo de la Institución Educativa César Vallejo Apán Alto, Hualgayoc 2018. El estudio se realizó en una población de 31 personas entre docentes y administrativos, donde se aplicó un cuestionario del estrés propuesto por la Organización Mundial de la Salud y sustentado por Ivancevich y Mattesson y para el desempeño laboral, el cuestionario realizado por la Organización Internacional del Trabajo adaptado por Peralta y Cáceres; los cuales tienen un alto nivel de fiabilidad.

En los resultados obtenidos se observó que el 41.9% del personal docente y administrativo siempre han cumplido con su desempeño laboral a pesar del 22.6% que poseen estrés. Además, el estudio demuestra un índice de correlación alta de 0.751 y un nivel de significancia aproximada de 0.000 menor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$) que nos permite afirmar que existe una correlación positiva entre ambas variables, validando a la hipótesis general.

Palabras claves: Estrés laboral, eustrés, distrés, desempeño laboral y evaluación de desempeño.

ABSTRACT

The presente research study is Not Experimental: Cross- Correlational and has as a general objective the relationship between stress and work performance in the teaching and administrative staff of the Educational Institution César Vallejo Apán Alto, Hualgayoc 2018. The study was conducted in a population of 31 people between teachers and administrative, where a stress questionnaire proposed by the World Health Organization and sustained by Ivancevich and Mattesson was applied and for the work performance of the questionnaire carried out the International Labour Organization adapted by Peralta and Cáceres, which have a high level of reliability. The results obtained were recorded 41.9% of the teaching and administrative staff always fulfilled their work performance despite the 22.6% who have stress. In addition, the study shows that it has a correlation of 0.751 and an approximate level of significance of 0.000 lower than the level of significance ($\alpha = 0.05$) that allows us to affirm that there is a positive correlation between both variables, validating the general hypothesis

Key words: Job Stress, eustress, distress, work performance and performance evaluation.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Alcayaga, Ana. (2016). La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad. Recuperado de <http://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>
- Álvarez, H. (2015). El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público. (Tesis de Maestría) Recuperado de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1954/1/mgatica.pdf>
- Araujo M. y Leal M. (2007). Inteligencia emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas. CICAG, 4(2), 140.
- Atalaya, M. (2001). El Estrés Laboral y su Influencia en el trabajo. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol4_2/a06.pdf
- Ayuso Marente, J. (s.f). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de estrés laboral y Burnout. Recuperado de <http://rieoei.org/deloslectores/1341Ayuso.pdf>
- Barranza, A. (2017). Estrés y Rendimiento académico en alumnos de una licenciatura en nutrición. Recuperado de <http://www.redie.mx/librosyrevistas/libros/estresyrendimiento.pdf>
- Blasina, S. (2004). Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma. Recuperado de <http://www.revistamedicocientifica.org/uploads/journals/1/articles/103/public/103-370-1-PB.pdf>
- Boy, M. (2014). Nivel de estrés laboral en los bomberos voluntarios de la XI compañía de Retalhuleu. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Boy-Maria.pdf>
- Buelvas Villa Paola (2002, julio 29). Métodos de evaluación del desempeño laboral. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/metodos-de-evaluacion-del-desempeno-laboral>

- Cáceres, V. y Peralta, M. (2016). Relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
- Carrasco Oñate, C. (2001). Estrés Laboral. Chile: LOM Ediciones
- Cassaretto, M.; Oblitas, H. y Valdez, N. (29 de julio de 2014). Análisis del estrés diario en el personal de odontólogos, auxiliares y operadores de una clínica odontopediátrica. Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/estres/>
- Castro, N. (2014). El clima institucional y su relación en los niveles de calidad que presenta la gestión de los directores en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria de Chíncha. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/292/TM%20CE-Ge%20C33.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chandia, F.; Vidal, K. y Chiang, M. (2016). Relación entre el estrés laboral y adherencia a la dieta mediterránea en funcionarios a una institución de educación superior. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492016000100010
- Chávez, L. (2016). El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ElectroSur S.A. (Tesis de Titulación). Recuperado en <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>
- Chávez, R. (2016). Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño de los Docentes del Centro Educativo Particular La Inmaculada de Trujillo. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/7815/Tesis%20Maestr%C3%ADaX%20-%20Roc%C3%ADo%20del%20Pilar%20Ch%C3%A1vez%20Qui%C3%B1ones.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2007). Métodos tradicionales de la Evaluación del Desempeño Administración de Recursos Humanos. (8a. ed), (pp 249-266). México: McGRAW-HILL

Chiavenato, I. (2007). *Objetivos de la Evaluación del Desempeño Administración de Recursos Humanos*. (8a. ed), (pp 248-249). México: McGRAW-HILL

Chiavenato, I. (2011). *Beneficios de la Evaluación del Desempeño Administración de Recursos Humanos*. (9a. ed), (p207). México: McGRAW-HILL

Chiavenato, I. (2011). *Evaluación del Desempeño Administración de Recursos Humanos*. (9a. ed), (p202). México: McGRAW-HILL

Chiavenato, I. (2011). *Evaluación del Desempeño. Administración de Recursos Humanos*. (p. 222). México: McGrawHill

Del Prado, J. (mayo de 2013). *Modelo demanda-control-apoyo social de Karasek*. Recuperado de <http://www.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/modelo-demanda-control-apoyo-social-de-karasek/>

Florencia, M. (2012). *Biología del Comportamiento*. Recuperado de http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf

Flores R. y Gerónimo E. (2015) *Estrés y desempeño laboral en los docentes del nivel secundario de la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen Huaral*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7315/Flores_BRR-Ger%C3%B3nimo_SEG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores, M. y Fajardo, J. (2010). *Los factores emocionales y su relación con el estrés académico frente a exámenes en los estudiantes de la escuela de enfermería de la Universidad de Cuenca*. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3604/1/Tesis%20de%20Pregrado.pdf>

García, J. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca*. (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/24644>

- Gestión (2014). Diferencias entre el estrés y la presión en el trabajo. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/diferencias-entre-estres-y-presion-trabajo-2126645>
- Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>
- Gómez, M. (2012). Consecuencias psicosociales del estrés laboral que presentan los trabajadores del departamento de Recursos Humanos de Créditos Económicos ubicada en la ciudad de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6042/1/Tesis%20Contenido.pdf>
- González, S. & González, M. E. (2012). Estrés Académico en el Nivel Medio Superior. Revista electrónica en Ciencias Sociales y Humanidades Apoyadas por Tecnologías. Recuperado de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:xvwkZjGdThUJ:https://chat.iztacala.unam.mx/cshat/index.php/cshat/article/download/51/45/+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Guambaña, D. (2015). Determinar el nivel del estrés en las estudiantes de enfermería durante el internado rotativo integral en el Hospital Vicente Corral Moscoso. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23050/1/Tesis%20Pregrado.pdf>
- Gutiérrez, J. (2005). Eustrés, el antídoto. Recuperado de <http://pdfs.wke.es/8/3/3/6/pd0000018336.pdf>
- Gurría. (2015) PISA 2015-resultados clave. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (CC BY-NC-SA 3.0 IGO serie de trabajo documentado. Recuperado del Informe del Programa Internacional para la Evaluación de Estudiantes: <https://www.oecd.org/pisa/pisa-2015-results-in-focus-ESP.pdf>
- Instituto Nacional de Salud Mental (2015). Los porqués del estrés. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/254195467/Estres-en-los-peruanos>

- Iparraquirre Z. y Yupanqui J. (2016) El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC Transerv, Cajamarca. (Tesis de Titulación). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12054/Iparraquirre%20Santill%C3%A1n%20Zulema%20-%20Yupanqui%20%20C3%81lvarez%20Jenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lasa, A. (2004). El estrés laboral debe abordarse como un problema colectivo. Expansión, País Vasco, p11.
- Llazo R. (2015) El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico SOLE E.I.R.L. (Tesis de Titulación). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperada de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2067/llazoblas_rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lopategui, E. (2000). Estrés: Concepto, causas y control. Recuperado de <http://www.saludmed.com/Documentos/Estres.html>
- Luceño, L.; Garcia, J.; Rubio, S. y Diaz, E. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1071126.pdf>
- Luján, L. (2017). El estrés y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Consermet SAC". (Tesis de Titulación). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperada de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9515/lujanquezada_luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Matabanchoy, S. (2016). Estrés en Funcionarios de Instituciones Educativas Públicas. Recuperado de <http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios/article/view/939>
- Martín, P. y Salanova, M. (2003). El Estrés Laboral. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=793102>

- Ministerio de Salud Perú (2004). Categorías de Establecimientos de Sector Salud. Recuperado de http://www.minsa.gob.pe/dgiem/infraestructura/web_di/normas/nt-0021-documento%20oficial%20categorizacion.pdf
- Monrroy M. (2012). Desempeño Docente y Rendimiento Académico en Matemática de los alumnos de la Institución Educativa de Ventatilla. (Tesis de Maestría). Recuperada de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1220/1/2012_Monrroy_Desempe%C3%B1o%20docente%20y%20rendimiento%20acad%C3%A9mico%20en%20matem%C3%A1tica%20de%20los%20alumnos%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20Ventanilla-Callao.pdf
- Montero Simió, M. y Rivera Torres, P. (2013). El modelo de demandas-control-apoyo y su relación con el riesgo percibido de enfermedad-accidente. *Revista Internacional de Sociología*, 643-668.
- Monterroso, A. (2015). Percepciones por parte de un grupo de pilotos de transporte extraurbano del municipio de San Pedro Ayampuc respecto a los factores que les provocan estrés laboral. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Monterroso-Ana.pdf>
- Morgan, J (2015). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: una revisión de literatura. *Fidélitas*, (5), 3.
- Mtz Claudia (14 de noviembre de 2013), Evaluación del desempeño. Recuperado de <http://evaluaciondedese.blogspot.com/2013/>
- Naveda, K. (2017). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del proyecto especial alto Huallaga. Recuperado de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/344/T047_47461367T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ochoa, V. (2017). El Estrés Laboral y el Desempeño Docente de la Institución Educativa Juana Cervantes de Bolognesi de Arquipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6075/EDDoccavl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Oliva, E. (2015) Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9048/Oliva_EE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización Mundial de la Salud (2013). Salud mental. Recuperado de http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/
- Ortiz, F. (2018) Modelo de Belbin: roles de equipo o modelo para equipos autónomos. Recuperado de <https://es.linkedin.com/pulse/modelo-de-belbin-roles-equipo-o-para-equipos-aut%C3%B3nomos-fabiola-ortiz>
- Pacay, A. (2014). Agentes estresores psicológicos que inciden en los vendedores de la Empresa Alimentos Nutritivos del Norte. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2014/05/43/Pacay-Andrea.pdf>
- Perdomo V. (2011). Bases teóricas y metodológicas para la evaluación del desempeño organización. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/bases-teoricas-metodologicas-evaluacion-desempeno-organizacional/>
- Porras, W.; Araya, M y Fallas, L. (2014). Gestión de estrategias para la prevención del estrés en el ámbito educativo. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gstedu/article/view/15148>
- Praxis Consultores (8 de septiembre de 2007). Trabajo bajo presión. Recuperado de <http://praxischile.blogspot.pe/2007/09/trabajo-bajo-presin.html>
- Quintero, N.; Africano, N. y Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2573481.pdf>
- R. Chávez. (2016). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los docentes del centro educativo particular la Inmaculada de Trujillo. (Tesis de Maestría) recuperada de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/7815/Tesis%20Maestr%C3%AD>

aX%20-
%20Roc%C3%ADo%20del%20Pilar%20Ch%C3%A1vez%20Qui%C3%B1ones.pdf?s
equence=1&isAllowed=y

Rodriguez Martin, M. (s.f). El estrés en el ámbito laboral. Ponencia presentada en la Jornada sobre Seguridad y Salud Laboral. España.

Romero J. y Urdaneta E. (2009) Desempeño Laboral y Calidad de Servicio del Personal Administrativo en las Universidades Privadas. REDHECS,(7), 69

Romero y Urdaneta (2009, setiembre 4). Desempeño laboral. Recuperado de <https://publicaciones.Urbe.edu/index.php/redhecs/article/viewarticle/617/1569>.

Salirrosas, E. y Rodriguez, C. (2015). Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco del Crédito del Perú, distrito de la Esperanza. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1388>

Solari C. (2015) El estrés y el desempeño docente en la I.E. Emilio Soyer Vacero. (Tesis de Maestría)Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperada de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/936/TM%20CE-Ge%20S66%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Stavroula, L. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Vega Martinez, S. (2001). Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social. Rescatado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_604.pdf

Vieco, G. y Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/5544/6492>

Villegas R. (2016) Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua. (Tesis de Titulación). Recuperada de http://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/31/T_095_74629119_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zelada, J. (2015). Clima laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina central de ejecución presupuestaria de la Universidad Nacional de Piura. Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/358/ADM-ZEL-BUR-15.pdf?sequence=1>