

## Influencia del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas

### Influence of stress on the work performance of administrative staff of the Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas National University

Ana María Servan Cruz<sup>1</sup> Lucio Leo Verástegui Huanca<sup>2</sup>

#### RESUMEN

El presente estudio fue no experimental, transversal, de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional. Cuyo objetivo fue: Determinar la influencia de estrés en el desempeño del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. La población muestral estuvo constituida por 92 trabajadores de la UNTRM, que fue calculada mediante fórmula probabilística. Para recabar la información se utilizó como instrumento dos cuestionarios. Los resultados del estudio fueron: el 44.6% de trabajadores administrativos tienen un nivel bajo de estrés y el 55.4% tienen un nivel medio de estrés; acerca del nivel de estrés según la dimensión; acerca del nivel de estrés según el género; del grupo de trabajadores del sexo femenino el 32.6% tienen un nivel bajo de estrés, el 42.4% tienen un nivel medio de estrés; del grupo de trabajadores del sexo masculino el 12% tienen un nivel bajo de estrés, el 13% tienen un nivel medio de estrés. Concluyendo: Con  $X^2 = 3.426$ ,  $gl = 2$ ,  $p = 0.18$ , como la significancia es mayor que 0.05 se acepta  $H_0$ , por lo que se determina que el estrés no influye en el desempeño del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

**Palabras clave:** Estrés, desempeño laboral, trabajadores administrativos.

#### ABSTRACT

The present study was non-experimental, transversal, quantitative approach, correlational type. Whose objective was: To determine the influence of stress on the performance of the administrative staff of the Toribio Rodríguez de Mendoza National University of Amazonas. The sample population consisted of 92 UNTRM workers, which was calculated using a probabilistic formula. To collect the information, two questionnaires were used as instruments. The results of the study were: 44.6% of administrative workers have a low level of stress and 55.4% have a medium level of stress; about the level of stress according to the dimension; about the level of stress according to gender; of the group of female workers, 32.6% have a low level of stress, 42.4% have a medium level of stress; of the group of male workers 12% have a low level of stress, 13% have a medium level of stress. Concluding: With  $X^2 = 3,426$ ,  $gl = 2$ ,  $p = 0.18$ , since the significance is greater than 0.05,  $H_0$  is accepted, so it is determined that stress does not influence the performance of the administrative staff of the Toribio Rodríguez de Mendoza National University.

**Keywords:** Stress, Work performance

<sup>1</sup>Bachiller en Administración, trabajadora administrativa de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Correo electrónico: anyservan@gmail.com

<sup>2</sup>Magister en Economía Internacional y Desarrollo. Docente Contratado Universidad de la Frontera. Iverasteguicorp@gmail.com

## I. INTRODUCCIÓN

El fenómeno del estrés se lo puede interpretar en relación a varias experiencias, entre las cuales figuran el nerviosismo, la tensión, el cansancio, el agobio, la inquietud, y otras sensaciones similares, como la desmesurada presión escolar, laboral o de otra índole. Igualmente, se le atribuye la situación de miedo, temor, angustia, pánico, afán de cumplir, vacío existencial, celeridad por cumplir metas y propósitos, incapacidad de afrontamiento (Martínez & Díaz, 2007). El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce cuando existe un desequilibrio entre las demandas que plantean la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente (o para controlarlas) (Román, Gelpi, Cano, & Romero, 2008).

El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no solo incluye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador (OMS, 2004).

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) reconoce al estrés como la enfermedad del siglo XXI (el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficiencia de las empresas para las que trabajan). En el ámbito laboral, su presencia es común entre los trabajadores y, de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), para el año 2021, la causa más importante de interferencia laboral será el estrés (OMS, 2008).

Desde la perspectiva de la OIT, la protección de la salud mental en el trabajo tiene más impacto si se centra en estrategias preventivas. Tanto la salud en el trabajo como las medidas de promoción de la salud en el lugar de trabajo pueden contribuir a mejorar la salud mental y el bienestar de las mujeres y los hombres en el trabajo y reducir el riesgo de trastornos mentales (OIT, 2016).

El estrés laboral influye en las funciones asignadas del trabajador; errores cada vez más frecuentes en sus tareas, lentitud en cumplir las asignaciones, entre otras; lo cual ocasiona la pérdida en el rendimiento del equipo de trabajo, el cual acarrea una ralentización en el área laboral y como consecuencia bajos niveles de rendimiento a nivel de toda la organización.

En mayor o menor grado el estrés nos afecta a todos en algún momento de nuestra vida, los efectos

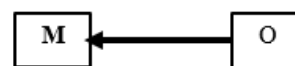
negativos de este síndrome son la reducción del rendimiento o desempeño personal, desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo. Cuando los trabajadores padecen menos estrés y sus tareas se diversifican y se hacen satisfactorias, todos salen ganando: trabajadores, instituciones y sociedad. En consecuencia, en este estudio de investigación se pretende conocer como el estrés afecta al desempeño del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Esta investigación tiene la finalidad de mostrar la influencia del estrés en el desempeño laboral en los trabajadores Administrativos de la UNTRM. Su importancia radica en el hecho de que el rendimiento de los trabajadores determina el cumplimiento de las metas formuladas a nivel departamental, encaminadas al logro de objetivos organizacionales y por ende el desempeño eficiente y eficaz de la Gestión Administrativa.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal; de enfoque cuantitativo; de tipo correlacional; según la planificación de la toma de datos fue prospectiva; y según el número de variables de interés fue de análisis estadístico simple de frecuencias (Sampieri, 1991).

El diagrama de este tipo de estudio es el siguiente:



**Dónde:**  
M = Desempeño laboral  
O = Estrés

La población estuvo conformada por 120 trabajadores administrativos de la UNTRM, Chachapoyas, 2018. La muestra estuvo constituida por 92 trabajadores administrativos; según la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

**Dónde:**

N: Tamaño de la muestra.

n: Tamaño de la población.

Z: Nivel de confianza de 95% = 1,96.

p: Proporción de créditos con impacto positivo = 0,5.

q: Proporción de créditos con impacto negativo = 1 – p = 0,5.

e: Error máximo permitido = 5%.

El instrumento de recolección de datos utilizado fue el cuestionario.

### III. RESULTADOS

**Tabla 01:** Nivel de estrés

Nivel de Estrés	Encuestados	Porcentajes	Acumulado
Bajo	41	44.6%	44.6%
Medio	51	55.4%	100%
Total	92	100%	

En la tabla 01 del 100% de trabajadores de la UNTRM encuestados, acerca del nivel de estrés; el 44.6% tienen un nivel bajo de estrés y el 55.4% tienen un nivel medio de estrés.

**Tabla 02:** Nivel de Estrés / Género

Nivel de estrés	Género				Total	
	Femenino		Masculino		Encuestados	%
	Encuestados	%	Encuestados	%		
Bajo	30	32.6	11	12	41	44.6
Medio	39	42.4	12	13	51	55.4
Total	69	75	23	25	92	100

En la tabla 02, del 100% trabajadores de la UNTRM encuestados, acerca del nivel de estrés según el género; del grupo de trabajadores del sexo femenino el 32.6% tienen un nivel bajo de estrés, el 42.4% tienen un nivel medio de estrés; del grupo de trabajadores del sexo masculino el 12% tienen un nivel bajo de estrés, el 13% tienen un nivel medio de estrés.

**Tabla 03:** Nivel de Estrés según dimensiones.

Dimensiones		Encuestados	%	Acumulado %
Cansancio Emocional	<b>Bajo</b>	40	43.5	43.5
	<b>Medio</b>	48	52.2	95.7
	<b>Alto</b>	4	4.3	100
Despersonalización	<b>Muy Bajo</b>	8	8.7	8.7
	<b>Bajo</b>	63	68.5	77.2
	<b>Medio</b>	20	21.7	98.9
	<b>Alto</b>	1	1.1	100
Realización Personal	<b>Bajo</b>	15	16.3	16.3
	<b>Medio</b>	73	79.3	95.7
	<b>Alto</b>	4	4.3	100

En la tabla 03, del 100% de trabajadores de la UNTRM encuestados, en la dimensión de realización personal es donde existe mayor nivel de estrés, lo que nos indica que las causas del estrés están relacionadas a los aspectos que constituyen esta dimensión.

**Tabla 04:** Prueba Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3.426	2	0.18

Fuente: SPSS

En la tabla 04, Con  $X^2 = 3.426$ ,  $gl = 2$ ,  $p = 0.18$ , como la significancia es mayor que 0.05 se acepta  $H_0$ , por lo que se determina que el estrés no influye en el desempeño del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

### IV. DISCUSIÓN

Según la investigación realizada, del 100% de trabajadores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, de acuerdo al nivel de estrés que poseen, los resultados obtenidos indicaron que el 44.6% tienen un nivel bajo de estrés y el 55.4% tienen un nivel medio de estrés.

En cuanto al nivel de estrés según el género; del grupo de trabajadores del sexo femenino el 32.6% tienen un nivel bajo de estrés, el 42.4% tienen un nivel medio de estrés; del grupo de trabajadores del sexo masculino el 12% tienen un nivel bajo de estrés, el 13% tienen un nivel medio de estrés. A partir de estos resultados se puede manifestar que los colaboradores del sexo femenino tienen un mayor nivel de estrés.

En el estudio realizado por (Iza, 2016.); se obtuvieron como resultados que el 50% del personal Administrativo de la Empresa Productos Familia Sancela del Ecuador S.A.; siempre se estresa con facilidad en su puesto de trabajo, el 36 % que a veces, mientras que el 14 % manifiestan que nunca se estresan.

Comparando con el estudio realizado por (Iza, 2016.), se encuentra diferencia en ambos estudios; ya que en la presente investigación la mayor parte de trabajadores administrativos tienen un nivel medio de estrés y en la investigación realizada por Iza la mayor parte de trabajadores tienen un nivel alto de estrés (50% se estresa con facilidad en su puesto de trabajo).

Se debe tener en consideración que el estrés laboral no siempre es negativo sino depende del nivel, de la capacidad de adaptación, y la forma de respuesta ante esta situación (Berrío & Mazo, 2011). Los factores que generan estrés laboral son múltiples, los que deben ser identificados para buscar medidas de reducir la incidencia de dichos factores y prevenir consecuencias en la salud física y psicológica de los colaboradores.

De acuerdo al nivel de estrés según dimensiones los resultados obtenidos fueron los siguientes: en la

mención cansancio emocional el 43.5% tienen un nivel bajo de estrés, el 52.2% tienen un nivel medio de estrés y el 4.3% tiene un nivel alto de estrés; en la dimensión Despersonalización el 8.7% tiene un nivel muy bajo de estrés, el 68.5% tiene un nivel bajo de estrés, el 21.7% tienen un nivel medio de estrés y el 1.1% tiene un nivel alto de estrés, en la dimensión realización personal el 16.3% tiene un nivel bajo de estrés, el 79.3% tienen un nivel medio de estrés y el 4.3% tiene un nivel alto de estrés.

La dimensión de Realización Personal tiene el más alto nivel de estrés, lo cual determina que las causas del estrés están directamente relacionadas con esta dimensión, según la operacionalización de las variables las causas son las siguientes: el clima laboral, productividad, trabajo bajo presión.

En el estudio de (Iza, 2016.), cuyo objetivo principal fue investigar de qué manera influye el estrés laboral en el desempeño laboral del personal Administrativo; indica que en la Empresa Productos Familia Sancela del Ecuador S.A. los factores más relevantes que causan estrés en sus trabajadores administrativos son la presión laboral, la inestabilidad laboral, el ambiente inadecuado.

Comparando el estudio realizado por (Iza, 2016.), con la presente investigación, en ambos resultados encontramos similitudes, ya que ambos estudios identifican como causas más frecuentes del estrés la presión laboral y el clima laboral. Iza también señala la inestabilidad laboral como una causa de estrés.

El clima laboral se refiere a la percepción que los miembros de una organización tienen de las características que la describen y diferencian de otras organizaciones, influyendo estas percepciones en el comportamiento organizacional de las personas, un clima negativo puede ocasionar cansancio mental, aunado a estar expuesto a una constante presión laboral puede que el trabajador no pueda responder a los retos que implican el desarrollo de sus actividades.

Con  $X^2 = 3.426$ ,  $gl = 2$ ,  $p = 0.18$ , como la significancia es mayor que 0.05 se acepta  $H_0$ , por lo que se determina que el estrés no influye en el desempeño del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

El estudio de (Alvarez, 2015), obtuvo resultados que le permitieron concluir que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de 0,662.

(Villegas, 2016), realizó un estudio en el año 2016; donde indica que hay evidencia estadística para afirmar que existe relación directa y significativa ( $p=0,000$ ) entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua.

(Coronado, M., & Sandoval, C., 2017), indican que el estrés laboral es un problema que aqueja a la mayoría de los colaboradores de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio, y afecta el desempeño de las actividades de los colaboradores; la prueba Chi cuadrado de Pearson tuvo un nivel de significación menor de 0.05 ( $p < 0,05$ ).

En las investigaciones de (Alvarez, 2015) (Villegas, 2016) (Coronado, M., & Sandoval, C., 2017), se ha determinado una relación directa entre el estrés y el desempeño laboral, mientras que en el presente estudio se determinó que el estrés no influye en el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

Manejar adecuadamente el estrés permite que este desequilibrio (en relación con el desempeño laboral) se convierta en positivo, ya que las exigencias a las que están sometidos se convierten en un reto estimulante que permite desarrollar las actividades de manera eficaz. Ante una situación de estrés se deben tomar las cosas con calma, buscando tener un mayor control de sus emociones, para luego poder resolver aquello que le estaba causando tensión de manera más exitosa.

## V. CONCLUSIONES

El 44.6% de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza tienen un nivel bajo de estrés y el 55.4% tienen un nivel medio de estrés.

Las principales causas del estrés de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza son el clima laboral, productividad y el trabajo bajo presión.

Con  $X^2 = 3.426$ ,  $gl = 2$ ,  $p = 0.18$ , como la significancia es mayor que 0.05 se acepta  $H_0$ , por lo que se determina que el estrés no influye en el desempeño del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarez, H. (2015). *El Estrés Laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público*. La Morita - Venezuela.: Tesis.

- Berrío, N., & Mazo, R. (2011). Estrés Académico. *Revista de Psicología*, V3(2), 1-18.
- Coronado, M., & Sandoval, C. (2017). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la Sede Administrativa Ugel San Ignacio 2017*. Pimentel - Peru.: Tesis.
- Iza, M. L. (2016.). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Productos Familia Sancela Del Ecuador*. Ambato - Ecuador: Tesis.
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Turin - Italia: CIF.
- OMS. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia: Stavroula.
- OMS. (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo*. Francia: Stavroula.
- Martinez, E., & Diaz, D. (2007). Una aproximación psicosocial al estrés escolar. *Educadores y educadores*, 2(10), 11 - 22.
- Román, J., Gelpi, J., Cano, A., & Romero, C. (2008). *Como combatir el estrés laboral*. Madrid: Ibermutuamur.
- Sampieri, R. (1991). *Metodología de la investigación*. Colombia: MCGRAW-HILL.
- Villegas, R. (2016). *Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional De Moquegua*. Moquegua - Perú: Tesis.