



**VICERRECTORADO ACADÉMICO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO  
ACADEMICO DE LOS DOCENTES DE LA ESCUELA DE DERECHO  
DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, FILIAL AREQUIPA-PERÚ  
2017**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. DORIS ELVIRA, YUCRA YUCRA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

**AREQUIPA – PERÚ**

**2017**

## **DEDICATORIA**

A Dios por su inmenso amor e inspiración para ser cada día mejor. A mis progenitores, ejemplo de amor y sabiduría

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco de todo corazón a las personas que han hecho posible esta investigación, por su apoyo para hacer realidad los alcances obtenidos.

Mi agradecimiento sincero a todas las personas que con sus actos conscientes o inconscientes han hecho posible que logre entender la vida, de respuesta a muchas interrogantes y crezca espiritualmente.

Un agradecimiento especial a mi familia, por su comprensión y cariño, por su apoyo constante y por impulsarme a seguir creciendo.

## **RECONOCIMIENTO**

Reconocimiento a la Universidad Alas Peruanas, gestora de mi realización como maestro.

## ÍNDICE

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RECONOCIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRAC.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	xi

### CAPÍTULO I

<b>PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>12</b>
1.1 . DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	12
1.2 . DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.2.1. Delimitación espacial.....	14
1.2.2. Delimitación social.....	15
1.2.3. Delimitación temporal.....	15
1.2.4. Delimitación conceptual.....	15
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.3.1. Problema principal.....	16
1.3.2. Problemas secundarios.....	16
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.4.1. Objetivo general.....	17
1.4.2. Objetivos secundarios.....	17
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	18
1.5.1. Hipótesis general.....	18
1.5.2. Hipótesis secundarias.....	18
1.5.3. Variables (definición conceptual y operacional).....	18
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.6.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	21
a) Tipo de investigación.....	21
b) Nivel de investigación.....	21

1.6.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
a) Método de la investigación.....	21
b) Diseño de la investigación.....	22
1.6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
a) POBLACIÓN.....	22
b) MUESTRA.....	23
1.6.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	25
a) TÉCNICAS.....	25
b) INSTRUMENTOS.....	25
1.6.5. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
a) JUSTIFICACIÓN.....	26
b) IMPORTANCIA.....	27
c) LIMITACIONES.....	27
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>28</b>
2.1. Antecedentes del problema.....	28
2.2. Bases teóricas.....	33
2.3. Definición de términos básicos.....	47
<b>CAPITULO III</b>	
<b>PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>51</b>
3.1. Análisis de tablas y gráficos.....	51
3.2. Discusión de Resultados.....	66
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
ANEXOS.....	73
1. Matriz de consistencia.....	74
2. Encuesta – cuestionario – entrevista.....	81

## RESUMEN

El problema de la investigación es acerca de la influencia del estrés laboral en el desempeño académico de los docentes de la escuela de Derecho de la Universidad Alas Peruanas Filial Arequipa 2017, cuyo objetivo fue determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño académico. Las dimensiones de la variable estrés laboral son: agotamiento emocional, despersonalización, estímulos estresores y para la variable desempeño académico son: motivación del docente, capacitación del personal y asistencia y puntualidad.

La muestra estuvo constituida por 120 docentes de la escuela profesional de derecho. Según Hernández (2006) en la presente investigación se partirá del establecimiento sobre una hipótesis con el fin de manifestar un determinado acontecimiento, luego se aplicará la derivación acerca de la propuesta más elementales de la propia hipótesis, y después se verificará o comprobará la autenticidad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia, es por ello que el método de investigación será el científico hipotético deductivo.

Entre los principales resultados, de la dimensión agotamiento emocional y despersonalización se encuentran, que el 48% de los docentes manifiestan que ocasionalmente en el periodo efectivamente no toma importancia lo que le suceda a sus alumnos, el 46% de los docentes ocasionalmente en un cierto periodo sienten agotamiento en el momento en que concluyen su actividad, respecto a los resultados de la dimensión motivación del docente y capacitación personal e indicadores, Presencia y la exactitud durante el ejercicio de los profesores el 68% de vez en cuando en un cierto periodo concurren con exactitud a su centro de trabajo en lo que a la actitud del docente se refiere, el 50% de los docentes De vez en cuando es agradable durante el contacto personal con los alumnos, en lo que a preparación de clases se refiere el 50% de los profesores facilitan instrucciones renovados y esenciales con respecto a su materia. El aspecto de la

tensión en el trabajo diario interviene elocuentemente en el ejercicio que manifiesta los profesores.

Concluimos en despersonalización manifiesta una categoría intermedia caracterizada de su gesto apartado e insensibilizada, afecto y feedback negativa en torno a los alumnos o hacia sus colegas, durante la actitud del docente, se evidencia una actitud no favorable para el aprendizaje.

Se recomienda formular estrategias de intervención para prevenir el estrés emocional, elaborando programas que permitan mitigarlo, monitoreándolo permanente.

**Palabras clave:** Estrés laboral, Desempeño académico, agotamiento emocional, despersonalización, estresores, motivación.

## SUMMARY

The problem of the research is about the influence of work stress on the academic performance of the teachers of the law school of Alas Peruanas University Filial Arequipa 2017, whose objective was to determine the influence of work stress on academic performance. The dimensions of the variable work stress are: emotional exhaustion, depersonalization, stressful stimuli and for the variable academic performance are: teacher motivation, staff training and assistance and punctuality.

The sample consisted of 120 teachers from the law school. According to Hernández (2006) in the present investigation the establishment will be based on a hypothesis with the purpose of manifesting a certain event, then the derivation will be applied about the most basic proposal of the hypothesis, and afterwards the authenticity of the hypothesis will be verified or verified. the statements deduced by comparing them with experience, that is why the research method will be the hypothetical deductive scientist.

Among the main results, of the emotional exhaustion and depersonalization dimension, are that 48% of the teachers state that occasionally what happens to their students does not matter in the period, 46% of the teachers occasionally in a certain period they feel exhaustion at the moment they conclude their activity, regarding the results of the teacher's motivation and personal training dimension and indicators, presence and accuracy during the exercise of the teachers 68% from time to time in a certain period concur with accuracy to their work center as far as the attitude of the teacher is concerned, 50% of the teachers From time to time it is pleasant during the personal contact with the students, as far as the preparation of the classes is concerned 50% Teachers provide refreshed and essential instructions regarding their subject. The aspect of the tension in the daily work intervenes eloquently in the exercise manifested by the teachers.

We conclude in manifest depersonalization an intermediary category characterized of his gesture withdrawn and desensitized, affection and negative feedback about the students or their colleagues, durante the attitude of the teacher, it shows an attitude not favorable for learning.

It is recommended to formulate intervention strategies to prevent emotional stress, developing programs to mitigate it, monitoring it permanently.

**Keywords:** Work stress, academic performance, emotional exhaustion, depersonalization, stressors, motivation

## INTRODUCCIÓN

El estrés es una respuesta fisiológica y psicológica en la que se ponen en acción diferentes sistemas físicos de protección con el fin de responder frente a una situación amenazadora. Esta respuesta usualmente se presenta en situaciones en las cuales existe una amenaza real o aparente en ambientes estresantes. Uno de estos ambientes puede ser el laboral. En diversos momentos durante el desarrollo del trabajo se presentan una serie de agentes estresores que desencadenan situaciones de estrés en el trabajador. En el ambiente universitario, que para un docente es su ambiente de trabajo, los estresores son múltiples. Es por ello que se hace necesario estudiar estos agentes estresores y su influencia en el desempeño académico de los docentes.

Esta investigación es una contribución significativa a la comprensión del ejercicio académico docente, de los efectos que tienen algunos agentes de la institución en la cual laboran y que inciden en su eficiencia y eficacia. La finalidad es obtener conocimientos generales acerca del estrés que surge en este ambiente, el académico, y la probabilidad de que pueda afectar a la eficiencia académica. Asimismo, se relaciona el método en donde los trabajadores realizan eficazmente sus actividades en la institución, con el fin de lograr las metas planteadas. Es ese sentido, el desempeño académico tiene relación con el trabajo en la institución y en lo global en lo que esto concluye, a diario se requiere más participantes para el contexto en el que habitan.

El presente trabajo de investigación está estructurado por el siguiente modo: en el Capítulo I encontramos la explicación sobre la situación problemática, la formulación de los problemas, los objetivos, la justificación, la operacionalización de las variables asimismo la metodología de la investigación; en el capítulo II localizamos los antecedentes, el marco teórico asimismo los términos básicos y finalmente en el capítulo III encontramos la presentación, el análisis y la interpretación de igual forma las discusiones de los resultados.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

El estrés en la actualidad se sitúa como uno de los problemas de salud pública más importantes en todo el planeta, según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018).

El estrés es un estado de tensión permanente que afecta la salud física del individuo, en el entorno en el que se encuentra. En occidente, se ha reconocido que el estrés es provocado por las labores cotidianas que pueden ser abrumadoras, excesivas o cambiantes, las cuales son interpretadas por el sujeto como una amenaza la que a su vez desencadenará la repuesta denominada estrés.

Se ha reportado que se ha incrementado la cantidad de personas afectadas por el estrés lo cual genera preocupación en diversos contextos, principalmente al entorno familiar y a las instituciones de salud. Las intervenciones para compensar los problemas relacionados con el estrés deben

estar ordenados como también separados por casos. Una de las maneras más resaltantes en donde el estrés tiene mayor incidencia es especialmente en las actividades laborales diarias, ya que los requerimientos demandados por la organización son cada vez mayores, principalmente por la exigencia de eficiencia y eficacia. El control, monitoreo y seguimiento que se realiza en el trabajo a fin de alcanzar las metas, amén de la complejización del trabajo con la aplicación de la tecnología. En este contexto, si el trabajador no logra llevar a cabo las actividades en el tiempo establecido y con la calidad deseada puede ser que se quede sin empleo. Este sería el fundamento del estrés laboral en la actualidad, el que finalmente afectará el desempeño del trabajador y causará un agotamiento físico y mental, que redundará en lo primero generándose un círculo vicioso.

En el Perú, se ha observado que habitualmente los individuos que experimentan el estrés han sido afectados por las causas de la escasez, agresividad, aumento del sueldo, carencia de trabajo, exceso de trabajo etc. Es decir que todo aquello impacta constantemente a la sociedad trabajadora peruana es causa de inquietud y estrés, que provocará ulteriormente alteración en el estado de salud de los trabajadores.

Esta situación es muy crítica y persiste todavía. Los estudios han mostrado que el efecto del estrés se ha incrementado en los docentes universitarios, principalmente durante las evaluaciones, o por la inquietud provocada por la inestabilidad laboral (77%); asimismo, las calificaciones de exámenes (74%) se localizan como las principales causas del estrés (Hernández, Román y Ortiz, 2008).

La Universidad Alas Peruanas, es una de las casas de estudio que poco a poco viene ganando un prestigio en la región de Arequipa. Cuenta con personal docente con grados académicos de magister o doctor, sobre los cuales se imprime una fuerte exigencia en la labor profesional, lo que ha repercutido en el desempeño académico.

El estrés es uno de los problemas que en los últimos años trastorna a las personas principalmente en el lugar donde labora, en el que hay elementos relacionados al estrés como trastornos corporales y psíquicos. El estrés impacta en la fortaleza corporal del individuo, provocando que las actividades diarias se conviertan en dificultosas.

Recientemente, en el Perú se ha incrementado el número de individuos y/o empleados afectados por causa del estrés, lo cual ha causado sobresalto en las familias y en las instituciones, en este caso educativas.

En la experiencia como docente se ha observado las consecuencias del estrés en el desempeño académico, ya que los requerimientos solicitados por la institución educativa del nivel superior, Universidad Alas Peruanas son crecientemente exigentes.

Durante el desarrollo del semestre académico se deben llevar a cabo estándares de calidad educativa, de eficacia sobre las metas, el logro de objetivos y ejecución de actividades, y si el docente no cumple con estos estándares puede perder el empleo.

De esta manera se ha visto conveniente realizar esta investigación para establecer la influencia del estrés en el desempeño profesional de los profesores de la Universidad Alas Peruanas filial Arequipa 2017.

## **1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL**

Este estudio se realizó en la Universidad Alas Peruanas Filial Arequipa, ubicada en la Urb. Daniel Alcides Carrión G-14, Av. Paseo de La Cultura, José Luis Bustamante y Rivero

### **1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL**

La agrupación social el objeto de estudio son los docentes de la escuela de Derecho de la Universidad Alas Peruanas filial Arequipa.

### **1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL**

El presente Trabajo de investigación tuvo un proceso de inicio del mes de marzo a diciembre del 2017, por considerar ser una etapa que admitirá los objetivos mencionados y se puede trabajar con la población seleccionada.

### **1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL**

La investigación incluye fundamentalmente dos concepciones primordiales las cuales son el estrés y el desempeño académico en los docentes de la Universidad Alas Peruanas Filial Arequipa.

#### **A. ESTRÉS LABORAL**

Marlin (2011) precisa al estrés laboral como aquella respuesta que: "puede estimular, impactar y/o provocar indisposición corporal y cerebral en el trabajador". El vocablo deriva del inglés y puesto que fue agregado inmediatamente a los idiomas, el concepto y los nombres se han instalado con facilidad en el mundo.

#### **B. DESEMPEÑO ACADEMICO**

Según Lugo (2005) el desempeño académico se define como el modo en que los integrantes de una empresa o institución laboran efectivamente, para alcanzar objetivos mutuos, sujeto a las normas establecidas anteriormente.

De esta manera, se observa que cierto concepto propone que el rendimiento profesional se refiere hacia la manera en donde los colaboradores ejecutan

eficazmente sus actividades en la organización, para lograr las metas planteadas.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

En la presente tesis se procura dar respuesta a las siguientes incógnitas:

#### **1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL**

¿Cuál es la influencia del estrés laboral en el desempeño académico en los docentes de la escuela de derecho de la Universidad Alas Peruanas filial Arequipa 2017?

#### **1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- a) ¿Cómo es el desempeño académico de los docentes con estrés laboral en la escuela de derecho de la Universidad Alas Peruanas filial Arequipa 2017?
- b) ¿Cómo influye el agotamiento emocional de los docentes con estrés laboral en la escuela de derecho de la Universidad Alas Peruanas filial Arequipa 2017?
- c) ¿Cómo influye la despersonalización de los docentes con estrés laboral en la escuela de derecho de la Universidad Alas Peruanas filial Arequipa 2017?
- d) ¿Cómo influyen los estímulos estresores de los docentes con estrés laboral en la escuela de derecho de la Universidad Alas Peruanas filial, Arequipa 2017?

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

El actual proyecto investigación pretende lograr los siguientes objetivos:

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño académico en los docentes de la escuela de derecho de la Universidad Alas Peruanas filial Arequipa 2017.

### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Identificar como se manifiesta el estrés laboral en el desempeño académico de los docentes con estrés laboral en la escuela de derecho de la Universidad Alas Peruanas filial Arequipa 2017.
- b) Determinar la influencia del agotamiento emocional de los docentes con estrés laboral en la escuela de derecho de la Universidad Alas Peruanas filial Arequipa 2017.
- c) Determinar la influencia de la despersonalización de los docentes con estrés laboral en la escuela de derecho de la Universidad Alas Peruanas filial Arequipa 2017.
- d) Determinar la influencia de los estímulos estresores en los docentes con estrés laboral de la escuela de derecho de la Universidad Alas Peruanas filial, Arequipa 2017.

## **1.5. HIPÓTESIS**

### **1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL**

El estrés laboral influye significativamente en el desempeño académico en los docentes de la escuela de derecho de la Universidad Alas Peruanas filial Arequipa 2017.

### **1.4.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS**

- El agotamiento emocional influye significativamente en el desempeño académico de los docentes de la escuela de derecho de la Universidad Alas Peruanas filial Arequipa 2017.
- La despersonalización influye significativamente en el desempeño académico de los docentes de la escuela de derecho de la Universidad Alas Peruanas filial Arequipa 2017.
- Los estímulos estresores influyen significativamente en el desempeño académico de los docentes de la escuela de derecho de la Universidad Alas Peruanas filial, Arequipa 2017.

### **1.5.3. VARIABLES (DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL)**

#### **A. Variable Independiente: Estrés laboral**

El estrés laboral es el desarrollo propio de la persona debido a sus múltiples actividades de labor cotidiana que se forman de manera rutinaria y estresara en la formación del comportamiento y la reacción individual de la persona.

El estrés laboral se siente en el momento en que los bienes del trabajador son mejores por distintos factores profesionales hacia lo que no se puede

llevar acabo, lo cual se declara de varias maneras, Los malestares van a partir del trastorno a la perdida de autoestima, y por lo general están involucradas el agotamiento corporal y/o intelectual.

#### **B.- Variable Dependiente: Desempeño Académico**

Según Gonzales (2008), el desempeño académico se define como el modo en que los integrantes de una empresa o institución laboran efectivamente, para alcanzar objetivos mutuos, sujeto a las normas establecidas anteriormente. De esta manera, se observa el concepto planteada por el desempeño laboral se refiere a la forma en donde los colaboradores ejecutan eficazmente sus actividades en la corporación, para lograr las metas planteadas.

El desempeño académico va unido a las peculiaridades de cada persona, (formas, y destrezas) de cada individuo, que se comunican entre sí, con el ambiente de trabajo y con la formación habitual.

### CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES
Estrés laboral	Agotamiento Emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carga de trabajo</li> <li>• Auto exigencia</li> <li>• Ansiedad</li> <li>• Cansancio emocional y físico</li> <li>• Cansancio por enfrentar doble tarea (madre – docente)</li> </ul>
	Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconexión Física</li> <li>• Desconexión de pensamiento</li> </ul>
	Estímulos estresores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reacciones Conductuales</li> <li>• Reacciones Físicas</li> <li>• Reacciones Psicológicas</li> </ul>
VARIABLE DEPENDIENTE		
Desempeño Académico	Motivación del docente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De La Actitud Docente</li> <li>• De La preparación de clases</li> </ul>
	Capacitación del Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominio De La Asignatura</li> <li>• De exigencias de estudios de postgrado y/o especializaciones</li> </ul>
	De Asistencia y Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiste puntualmente a clases</li> <li>• Avisa cuando no puede asistir a clases</li> </ul>

## **1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.6.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de Investigación es básica y aplicada de enfoque cuantitativo. La investigación aplicada se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad (Landeau, 2007, p. 55)

#### **1.6.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Esta investigación es de nivel descriptivo, de corte transversal, pues mide y evalúa con exactitud la influencia que existe entre una variable (independiente) en otra variable (dependiente) en el grupo de sujetos de la investigación (Hernández 2006, p. 49).

### **1.6.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **A. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN**

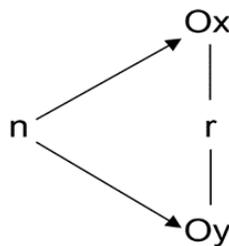
Según Hernández (2006) la presente investigación se partirá de la creación de una hipótesis para explicar un fenómeno, luego se aplicará la deducción de las proposiciones más elementales de la propia hipótesis, y después se verificará o comprobará la autenticidad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia, es por ello que el método de investigación será el científico hipotético – deductivo.

Según Hernández (2006) la presente investigación se partirá de la elaboración sobre una hipótesis con el fin de manifestar un acontecimiento, luego se aplicará la deducción de las proposiciones más elementales de la propia hipótesis, y después se verificará o comprobará la autenticidad de los

enunciados deducidos comparándolos con la experiencia, es por ello que el método de investigación será el científico hipotético – deductivo.

## B. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación fue en lo absoluto práctico Claverías (2015), puesto que únicamente solo se observó los fenómenos tal como se dieron en su entorno originario y en una circunstancia determinada, para después ser estudiados. Fue descriptivo analítico porque se detalló la causa efecto de la situación de influencia encontrada.



### Donde:

n : muestra (Un solo grupo de estudio).

Ox: Observación de la variable x: estrés laboral.

Oy: Observación de la variable y: desempeño universitario

### 1.6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

#### a) POBLACIÓN

Una población es el grupo de todos los temas que coinciden con una serie de detalles (Berrios, 2016).

La población para esta investigación estuvo conformada por todos los docentes que trabajan en la Escuela de Derecho de la Universidad Alas Peruanas, filial Arequipa.

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS- AREQUIPA			
ESCUELA	DOCENTES		TOTAL
	VARONES	DAMAS	
DERECHO	96	78	174
TOTAL	96	78	174

Fuente: Escuela de Derecho UAP - Arequipa

## b) MUESTRA

Para el proceso cuantitativo, Por ende la muestra comprende al sub grupo de la población de importancia al respecto a ello se recogen datos, puesto que se deben fundamentarse y definirse con anticipación con obligación, asimismo debe ser característico de la población. (Johnson, 2014 & Battaglia, 2008).

Para la actual indagación se determinó el tamaño de la muestra mediante el procedimiento de poblaciones finitas.

$$N = \frac{Z^2 P Q}{E^2}$$

Si  $n/N \geq 0,10$ ; entonces

$$n_0 = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

Dónde:

N: Tamaño de la población

Z: Punto crítico bajo la curva normal con un nivel de confianza dado (0,95) = 1,96

E: Error absoluto o precisión de la estimación de la proporción debido al muestreo. (0,05)

P: Proporción de rendimiento académico (0,5).

Q: Proporción o complemento de p. (0,5).

Reemplazando se tiene:

$$N = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (0,5)}{0,05^2} = 384$$

$$\frac{384}{174} = 2,25 > 0,10 \Rightarrow n_0$$

$$n_0 = \frac{384}{1 + \frac{384}{174}} = 120$$

Finalmente, la muestra calculada fue de 120 docentes.

Los Criterios de inclusión y exclusión de la presente investigación son los siguientes:

#### **Criterios de inclusión**

- Docentes de ambos sexos.
- Docentes que deseen participar en la investigación, previa información del consentimiento informado.

#### **Criterios de exclusión**

- Docentes que no concluyan con el llenado de los instrumentos de investigación.

## 1.6.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

### a) TÉCNICAS

El recojo de la información, emplea como técnicas:

- Encuesta para la variable independiente al (Estrés laboral)
- No Participativa para la variable desempeño académico la (observación).

En opinión de Briones (1995) la encuesta es: “técnica que encierra un conjunto de recursos destinados a recoger, proponer y analizar informaciones que se dan en unidades y en personas de un colectivo determinado, para lo cual hace uso de un cuestionario u otro tipo de instrumento”.

### b) INSTRUMENTOS

Hernández, Fernández y Baptista (2013) definen el instrumento como “aquel que registra datos observables que representan verdaderamente a los conceptos o variables que el investigador tiene en mente”.

Considerando tal a aquello que permita recabar los factores prácticos evidenciados en las variables de estudio

Los instrumentos que se aplicarán en esta investigación son:

- El Cuestionario NSS “La Escala de Estrés laboral”

Autor: Gray-Toft y Anderson

Interpretación: Este instrumento consiste en ítems valorados con una escala tipo Likert, donde la persona indica la frecuencia con que se experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems, en un rango que va de “Nunca” a “Siempre.”

- Formato de Evaluación del Desempeño Académico para la variable desempeño académico. Autor: Calleja, N.

Interpretación: La escala para ser aplicada por el evaluador de esta herramienta es como sigue, cada puntaje corresponde a un nivel Muy Bajo, Bajo, Moderado y Muy alto.

Muy bajo :	1	Inferior: (Rendimiento Académico no aceptable).
Bajo :	2	Inferior al promedio: (Rendimiento Académico regular).
Moderado :	3	Promedio: (Rendimiento Académico bueno).
Alto :	4	Superior al promedio: (Rendimiento Académico muy bueno).
Muy alto :	5	Superior: (Rendimiento Académico excelente).

### 1.6.5. JUSTIFICACIÓN

#### a) JUSTIFICACIÓN

La investigación encuentra su justificación porque requiere conocer y evidenciar las deficiencias y dificultades que tiene el estrés, así como el desempeño de la labor docente de la escuela profesional de derecho.

También la investigación se justifica ya que una vez que se conozca a los puntos críticos en cuestión servirán para dar sugerencias a la mejora de las variables de estudio, así como aquellos actores que forman parte del objeto de estudio a mejorar de manera considerable la labor del docente.

Desde el punto de vista teórico la investigación plasma los aportes teóricos de autores que dan el constructor de la literatura expuesta en el marco teórico el mismo que sirve para conocer mejor a las variables de estudio.

De manera social la investigación se va desarrollando como aporte a los actores de la investigación como los docentes, personal administrativo a dar

evidencias de acciones preventivas, programas de disminución del estrés entre otros.

En su contexto metodológico la investigación aporta a la comunidad educativa la metodología desarrollada en la investigación y que esta sirve como base a ser considerado en futuras investigaciones.

#### **b) IMPORTANCIA**

La investigación es importante ya que este permite contextualizar evidencias reales de los niveles de estrés que se encuentra en los colaboradores (docentes de la escuela profesional de derecho), por esta razón se canaliza los aspectos mas importantes de la formación de los estudiantes.

Sin duda alguna el resultado permite a la autoridad y comunidad universitaria a seguir indagando en aras a la mejora continua de los estudiantes, así como de la labor del docente en sus diversos momentos que permita realizar el desarrollo de la materia asignada ya que este presenta inferencia en la labor docente.

#### **c) LIMITACIONES**

No se aprovisionan restricciones que puedan causar algún peligro en el desarrollo del estudio. Los gastos por adquisición de base bibliográfica, herramienta de cotejo, análisis estadístico, entre otros, serán tomados por el investigador.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- Gonzales (2014) durante su trabajo sobre investigación denominado *Estrés y desempeño laboral* llegó a las siguiente conclusión: El estrés es ocasionado por distintas circunstancias en el lugar de trabajo que afecta la labor de los colaboradores en la corporación , influyendo en los resultados no correctas laborales de una lugar determinado; por lo que se admite la situación secundaria del trabajo a realizar, esto alude a que sí, hay una conexión diferencial reveladora a través de un cota valor realizado de 0.5 en medio el estrés y la ocupación laboral de la población de la organización en estudio.
  
- Ramos, (2009) México, investigó *El estrés laboral así como el rendimiento universitario y en los docentes en la EAP*. Teniendo como objetivos implantar el vínculo entre los contextos universitarios estresantes también los síndromes sobre el estrés en los docentes universitarios; y establecer el cota de

correspondencia con el producto académico con los caracteres de estrés en los maestros. Fue una indagación en el lugar, descriptiva, cuantitativa y correlacionar. Encontrándose como resultados los siguientes; que el aspecto de conmociones en el maestro, manifiesta su vacilación, su discernimiento de que la vida es desigual, representada por la sensación negativa sobre su imagen, los enfrentamientos con las personas, se atañen muy conexos con el rendimiento académico.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

- López (2016) presentó la tesis *influencia del estrés en el rendimiento académico en los docentes de enfermería de la Universidad Ciencias de la Salud Arequipa, 2016*, obteniendo a las conclusiones siguientes: La presencia sobre estrés en los profesores domina de modo importante en el rendimiento académico sobre los profesores en enfermería. Los profesores manifiestan estrés de grado medio (43.9%) y elevado (43.9%). El rendimiento académico con gran regularidad es regular (47.4%), con medidas entre 11 a 15, Las circunstancias estresantes como: desasosiego durante la disputa abundancia de funciones temperamento del profesor y duración reducida influyen en el rendimiento académico regular o pésimo. Las circunstancias estresantes como: desasosiego durante la disputa abundancia de funciones temperamento del profesor y duración reducida influyen en el rendimiento académico regular o pésimo. Frente a una importante regularidad sobre estímulos estresores el rendimiento académico dominante es regular a pésimo. Las metodologías de confrontación según a la afirmación, programa de funciones y otros insisten vinculadas a un rendimiento regular académico.
- Díaz & Gaviria (2013) realizaron su investigación titulada: *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto*. Obtuvieron las conclusiones siguientes. La comunidad que se estudiando reconoce a los causas de estrés psicológicos de una gran

conexión con el de desempeño profesional,  $\chi^2 = 13.381$  y  $p = 0.001$ , siendo  $p < 0.005$  puesto que indica que es confiable. Al manifestarse circunstancias o causas psicológicas generados de estrés profesional el desempeño laboral acerca del personal de enfermería se ve dañando de manera negativa de modo que el grado de desempeño reduce entre medio y bajo.

- Cáceres (2004). En Arequipa, investigó *El rendimiento académico y el estrés académico en los alumnos de la EAP .de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas*. Teniendo como objetivos proponer la conexión en medias las definiciones académicas de estrés y las señales del estrés en los estudiantes universitarios de Enfermería; y establecer el nivel sobre la correspondencia del rendimiento académico mediante los signos de estrés de los estudiantes de Enfermería. ha sido investigación sobre campo, descriptiva, correlacional. y cuantitativa Encontrándose como resultados los siguientes; que la figura de conmociones en el estudiante, manifiesta su duda, su percepción de que la vida es diferente, manifestada por la sensación negativa acerca de su apariencia, los apuros con las personas, se corresponden muy coherentes con el producto educativo. El confrontamiento sobre el estrés académico se ve comprobado primordialmente a través de la religiosidad, a la cual los alumnos acuden en situaciones de bastante angustia y tensión de sus actividades académicas, finalmente las evaluaciones así como la abundancia académica son situaciones la cual lanzan los grados de estrés en los alumnos, manifestándose en mayor magnitud en los alumnos de enfermería.
- Scope (2007) en el trabajo *Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle* llega a la siguiente conclusión: Con el resultado se puede prestar atención que se encuentran discrepancias resaltantes entre los agrupación de estudio, en otras palabras que el estrés inquieta en el rendimiento académico sobre los alumnos de educación superior.

### 2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

- Pinajer, (2004) en el trabajo *Relación entre elección de la carrera profesional así como el estrés académico en los alumnos del 1er ciclo de la Escuela Profesional de Tecnología Médica de la UAP, Arequipa 2013* llegó a la siguiente conclusiones: Se ha concluido que la correspondencia entre la elección de los estudios y el estrés académico es significativa; por lo tanto, el proceso de polémica de una carrera profesional forja estrés como es el proceso de los alumnos de la carrera de Tecnología Médica. Los alumnos reflejan que, durante el proceso de elegir la carrera profesional intervienen cuatro variables significativas, la impresión de lograr un ingreso mayor a futuro al terminar sus estudios universitarios, la impresión de tener un trabajo de manera rápida, prestigio académico y principalmente el mantenerse ocupado, generan estrés al estudiante.
- Paredes, (2000) en el trabajo *La profesión y el estrés académico en docentes universitarios* llegando a las conclusiones siguientes: Se ha concluido a la conexión entre la carrera y el estrés académico es contundente; por lo tanto, el proceso de polémica de una carrera profesional forja estrés en el proceso laboral de los docentes universitarios. El cansancio emocional y despersonalización son características de la profesión docente que generan estrés académico entre los profesores de nuestra universidad en los cambios del síndrome son más perspicaces en los docentes novatos (contratados o vinculados) y los de una menor experiencia en la institución por esto es que se concluye que a una mayor edad menos agotamiento susceptible y despersonalización. Las expresiones psicológicas y físicas se sienten más en los novatos así como en absoluto en las mujeres. Pese a que los hombres miraron más arriba en la escala de despersonalización. Acerca del nivel de placer controlado y cierto grado de apatía, en la cual el malestar es señalada en el entorno sobre relaciones con los estudiantes, profesionales y compañeros, el de la enseñanza.

- Manrique, (2008) en el trabajo *Estrés laboral y comportamiento en los empleados de la Universidad Nacional de San Agustín*, teniendo la conclusión siguiente: Con la ejecución de nuestra herramienta se logró observar que hay situaciones resaltantes en los individuos de estudio, en otras palabras que el estrés perjudica en el rendimiento académico de los docentes de educación superior. En tanto a la individualización y estudios de los estresores, se mira que la escasez de comportamiento organizacional sucesivo de las series de problemas entre ellos y sobre carga laboral están en ese orden, los estresores la cual más preocupa a los colaboradores, El abundante trabajo de acuerdo a una impresión de cansancio por demasía de exigencias en las funciones múltiples por la escasez de recursos y recursos (tanto insumos como personas) se daña cuando los colaboradores sienten escases de apoyo por parte de pares y superiores y/o inconvenientes e injusticia de la empresa, todo ello se enlaza con su aprestamiento dentro de la organización.
- Balcázar (2012) en el trabajo "*Influencia del estrés laboral en el desempeño académico del docente de educación secundaria*" llegó a las siguientes conclusiones, los resultados obtenidos en la muestra de docentes del Instituto Educativo No Estatal Teniente Coronel Alfredo Bonifaz Fonseca y demostrado con el modelo optimo con un 89.3%. Respecto a la dimensión de Agotamiento emocional, se puede señalar que los docentes de educación secundaria del Instituto Educativo No Estatal Teniente Coronel Alfredo Bonifaz Fonseca del Distrito del Rímac guarda una relación inversa con el rendimiento académico. En relación al estrés laboral vinculado con la dimensión de despersonalización, se concluye que los docentes de educación secundaria del Instituto Educativo No Estatal Teniente Coronel Alfredo Bonifaz Fonseca del Distrito del Rímac, mantienen una relación directamente proporcional con el rendimiento académico. Con relación a la dimensión de realización personal se puede inferir que los docentes de educación secundaria del Instituto Educativo No Estatal Teniente Coronel Alfredo Bonifaz Fonseca del Distrito del Rímac, establecen una relación inversa con el rendimiento académico.

## 2.2. BASES TEÓRICAS

### 2.2.1. EL ESTRÉS

El término estrés, según Cannon, (2011) en lenguaje común son significados, con frecuencia, opuestos entre sí, pero según Hans Selye (1936) el estrés es la respuesta no específica del organismo a cualquier requerimiento efectuado por éste” (Galimberti, 2007 pág. 89).

Hans Selye (1936) estableció al estrés en calidad de un síndrome de amoldamiento, que esto radica en un grupo de transformaciones fisiológicas la cual tienen sitio en el organismo, como contestación a un conjunto de incentivos nocivos Selye, diferencio tres etapas en este síndrome:

- a) Reacción de alarma: es cuando el organismo está en contacto ante una circunstancia de riesgo, se activa un sistema nervioso, que origina un acceso del flujo de adrenalina y noradrenalina. Este período tiene como propósito incitar los medios activos de forma rápida. Si el origen de estrés constante se pasa a la siguiente etapa;
- b) Resistencia: el organismo debe de ser recompensado con los medios energéticos eludiendo quehaceres que no tienen ninguna finalidad hacia la sobrevivencia del individuo
- c) Agotamiento: cuando los medios de estrés son permanentes y son de gran magnitud, el sujeto puede estropear su capacidad de resistencia y de esta manera hacen la aparición de diversas patologías que Selye determino como enfermedades de adaptación (Redolar, 2011 pág. 244

Para Diego Redolar (2011) el estrés es un resultado adaptativo en el organismo creado para viabilizar recursos energéticos, a un tiempo corto y a

largo plazo, para solucionar una exigencia del medio. El estrés es aquella que, es una contestación fisiológica del cuerpo ante a incitaciones externas o internas que compartan una dificultad existente o potencial. Crecientemente, el estrés se ha evolucionado como un dispositivo de defensa útil para la resistencia del sujeto en su mismo género.

Para Smeltzer y Bare (2005) el estrés es “una situación disruptiva que se presenta en contestación a una atribución adversa de los lugares interno y externo”.

Galimberti (2007) indica que el estrés es una “rápida renuencia emocional un conjunto de incitaciones externos que estimulan respuestas psicológicas y fisiológicas de naturaleza adaptable. Este autor señala que “si las energías del sujeto fracasan porque el estrés supera la aforo de contestación, el individuo es endeble a la enfermedad mental, somática o ambas”.

No obstante aun siendo el estrés originario de un mecanismo preventivo sobre el organismo, si se sostiene seguro en el período, resulta siendo dañino para la salud. A causa de su ritmo de vida, a las demandas que acogen la modernidad y a su vida en una comunidad cada vez más rigurosa y pesada el ser humano acaba perdurando categorías de estrés permanentes y altos, que en diversos casos originan dificultades en el organismo que vienen de las úlceras gástricas y la hemorragia digestiva, hasta los desarreglos psicológicos como el síndrome de Burnout, por nombrar ciertas de las más frecuentes. En síntesis, dice Lopetegui, (2000). “el estrés es la querella fisiológica y psicológica del cuerpo ante una provocación (estresor), que puede ser un lugar, cosa o individuo”

### **2.2.2. CAUSAS DEL ESTRÉS**

Melgar (2010) indica, que el estrés es una obstinación fisiológica de nuestro organismo cuando nos tropezamos frente a las solicitudes de la vida, desencadenando en tensión física y psicológica.

Según Peroné (2012) "el estrés es emanado por una resistencia del cuerpo de cuidar al individuo". Esta motivación extrínseca es excelente en casos urgentes, como el salir de vía si viene un vehículo a velocidad. Pero éste puede ocasionar malestares físicos si persiste por mucho tiempo, de la misma manera que una respuesta a los obstáculos constante de la vida así como los movimientos.

Una persona que siempre se encuentra agobiada, que duerme mal, que se preocupa por todo, que no se enfrenta adecuadamente a las situaciones, que se alimenta mal, trabaja mucho y se divierte poco, probablemente no sepa afrontar situaciones difíciles. El cuerpo se prepara para batallar a los elementos como la pasión, emanada en las glándulas suprarrenales ubicadas en los riñones. (Melgar, 2010 pág. 34)

### **2.2.3. AGENTES ESTRESORES**

Jackson (1968) destaca los enfoques del entorno educativo la cual pueden oprimir al alumno:

- a) El conjunto y diversidad de elementos que aprende y de diligencias y trabajos que ha de ejecutar.
- b) La penuria de realizar una capacidad de junta y de atención, y para retrasar algunos impulsos y desasir sobre sus sentimientos;
- c) La evaluación que el docente, a partir de su enfoque de dominio, hace de su conducta y producto;
- d) El apiñarse en las clases, que obstaculiza la interacción con el docente.

Muñoz (2004) marca que las situaciones académicas productoras de estrés entre los universitarios pueden ser:

- a) Los exámenes;
- b) El exceso de actividades;
- c) El proceso de aprender,
- d) Las relaciones educador-estudiante
- e) Aspectos de la comunidad educativa (incompatibilidad de los planes académicos, problemas de horarios, insuficiente colaboración del estudiante en la toma de decisiones y gestión );
- f) Los problemas de ajuste y transformación dentro del sistema educativo.

Las investigaciones sobre el dominio del estrés académico en la enseñanza y el rendimiento de los alumnos, es congruente con la ansiedad en el momento de las evaluaciones (Zeidner, 1998, pág. 88).

Splanger, Pekrun, Kramer y Hoffman (2002) señala la afinidad sobre las prácticas, así como los exámenes enfrentan los estudiantes soportan a situaciones de estrés. Rendir bien las evaluaciones o la frustración en ellos puede afectar intensamente el estado emocional de los estudiantes, adquiriendo con ello altos niveles de transtornos.

Abouserie (1994), usando su herramienta ajustada para mensurar el estrés académico en la universidad, localizo que el importante factor de estrés son los análisis, los resultados logrados en los mismos, su capacitación, la abundancia de trabajo, la cantidad de temas a aprender y la necesidad de lograr excelentes resultados. Otros exteriores de entorno más social, como las dificultades financieras o la escasez de tiempo para otorgársela a la familia o amigos, asimismo resultaron ser esenciales orígenes de estrés entre los universitarios.

Por otro lado, Chambel y Curral (2005) evidenciaron que las categorías de fortuna, placer con el trabajo académico y angustia/concavidad se vinculan con el entorno de trabajo recibido por el estudiante. Dentro de él la forma en la cual se divisan altas peticiones, el insuficiente control envoltura la oportuna responsabilidad académico, de la misma manera bajo sustento de los pares, parecen cultivar un suceso negativo sobre la ventura del alumno de educación superior.

#### **2.2.4. TIPOS DE ESTRÉS**

Solas (2005) menciona las siguientes: En manera prohibición, la que ocasionara Consecuencias perjudiciales hacia la salud mental y física y de manera positiva, que origina obstrucciones contradictorias.

##### **a) Estrés positivo o eustrés.**

El Estrés puede ser agradable, apasionante y lleno de energía, principalmente a corto plazo. Cuando la persona se confronta a una amenaza repentina y lo soluciona satisfactoriamente la circunstancia de manera segura, y lo alcanzas emocionado. La cantidad necesaria sobre estrés es incitante y saludable. Efectuamos las funciones más rápidas y mejor. Nuestros músculos se refuerzan. Optimiza la función del corazón, agranda la resistencia, el pensamiento se agudiza. Ciertos expertos dicen que el estrés aún puede ayudar a nuestro cuerpo a luchar las infecciones (Abouserie, 1994 pág. 55).

Orellana, (2012), señala que, a pesar de los peligros, el estrés no es malo, la mayoría de los especialistas en estrés opinan que una cuantía limitada de tensión mejora la capacidad de trabajo. Este ejemplo de estrés es una manera necesariamente la cual una persona debe de tener en sí, así se alcanza obtener un cambio de alerta principal para lo ejecutado y mental y físicamente, para alcanzar desplegar adecuadamente. Es fundamental

pensar el estrés de diferentes situaciones, a las que se les debe favorecer atención, puesto que no solamente lesionan al sujeto si se pasan de límite, sino además daña elocuentemente a su ambiente.

## **b) Estrés negativo o distrés**

Por otra parte tenemos al estrés malo. Cuando se está bajo este distrés, solemos transformar e incluso puede quebrantarse por dentro. El dolor puede nacer. Estos son malestares de distrés que expresen que este cambio está sucediendo en su interior. (Orellana, 2012 pág. 78),

El adeudo hoy en día ciñe una sucesión de aprietos puesto que por estos pasan trabajadores, porque verdaderamente el déficit en la cual se localizan los grados de estrés determina una coacción en su salud. (Asensio, 2010 pág. 23)

Por eso los colaboradores se notan recargados sobre labores, por ende no logran realizar de forma adecuada, y después la organización siente una poca producción, mas no observar cuales son los factores existentes de esta circunstancia. A esto se le nombra estrés dañino o distrés en donde la persona llega a una fase de debilidad corporal e intelectual lo que restringe alcanzar como es debido porque las actividades asignadas exceden su tonelaje. (Asensio, 2010 pág. 33)

Faura (2000) señala que hay contextos en el trabajo de un tiempo excesivo que no se les provista a los colaboradores para realizar las actividades y que les genera agotamiento por no concluir, no se les enseña y entonces no conocer el quehacer, no hay estimulación para realizar las actividades establecidas y todo se vuelve fastidioso.

## **2.2.5. DESEMPEÑO ACADÉMICO**

González, (2008) define el desempeño académico como el modo en que los integrantes de una empresa o institución laboran efectivamente, para alcanzar objetivos mutuos, sujeto a las normas establecidas anteriormente. Así, se puede observar que este término propone que el Desempeño académico se refiere a la manera en la que los trabajadores llevan a cabo eficazmente sus actividades en la empresa, con el propósito de lograr las metas planteadas

El desempeño académico va unido a las peculiaridades de cada persona, (formas, y destrezas) de cada individuo, que se comunican entre sí, con el ambiente de trabajo y con la formación habitual, entonces el desempeño profesional es el resultado de la comunicación de todas lo antes mencionado (González, 2008, pág. 98).

El desempeño académico es la manera como los trabajadores ejecutan su labor, lo cual repercute en su rendimiento. Las exploraciones del desempeño académico usualmente se realizan anualmente y establecen que se engrandezca la elegibilidad sobre un trabajador, resolver si es idóneo para ser impulsado o incluso si podría ser cesado (González, 2008, pág. 100).

### **A. COMPETENCIAS DEL DESEMPEÑO ACADÉMICO:**

González, (2008) define la competencia como la “capacidad que tiene uno para afrontar con garantía situaciones problemáticas en un contexto académico o profesional determinado”.

Tobón (2006) señala que es, un grupo de comportamientos, sobre habilidades y conocimientos la cual hacen a una persona, capaz de efectuar un trabajo para solucionar una dificultad, limitando al estrés como “grupo de comportamientos socio-afectivos y habilidades, psicológicas cognoscitivas,

sensoriales y motoras que posibiliten ejecutar apropiadamente un desempeño, una función.

Una competencia es la habilidad de ejecutar un hecho concreto, al tener simultáneamente del grupo de conocimientos esenciales para su conocimiento, destrezas y las habilidades requeridas para hacerla (saber hacer) y la actitud orientada a su ejecución y la obtención de un producto eficaz (querer hacer y hacer eficientemente) que conllevan a la excelencia en el trabajo. (Tobón , 2006, pág. 48)

La competencia académica es la habilidad del emperador para emplear el grupo de conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores, realizados mediante los procesos educacionales y la practica laboral para el reconocimiento y determinación de las dificultades la cual afronta en su desempeño en un área establecida de trabajo.

Los aspectos para examinar el desarrollo académico reconocido y planteado por Bohórquez (2007), Chiavenato (2005), Milkovich y Boudreau (2002), se definirán según se trate de competencias cognitivas, competencias actitudinales-sociales y competencias de capacidad técnica en el contexto de trabajo. (Tobón , 2006, pág. 88)

## **B. COMPETENCIAS COGNITIVAS DEL DESEMPEÑO ACADÉMICO:**

Las competencias cognitivas son aquellas que se ejecutan para analizar y entender la información aceptada, cómo se procesa y como se estructura en la memoria. Desde el enfoque cognitivo, se origina la enseñanza como un grupo de procedimientos que tienen como propósito el procesamiento de los datos (Whetten & Camerón, 2004, pág. 56).

## **C. LA CALIDAD DE VIDA LABORAL COMO MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO ACADEMICO**

Whetten & Camerón (2004) refieren que la Calidad de Vida Laboral, tuvo más cabida, puesto que es empleado por primera vez con el objetivo de atraer el interés de la Calidad negativa o imperfecta dentro de los entornos laborales, esto fue empleado en EE. UU y también en Europa; cabe mencionar que en 1972 se afianza esta corriente, con el fin que este busque y desarrolle resultados positivos para enfrentar las problemáticas dentro del contexto profesional. Esta indagación de la Calidad de Vida Laboral es desarrollada a los finales de los años 70; al iniciar los años 90, pueda que haya sido el efecto de las transformaciones ocasionados por los avances científicos, por la inmensa competencia universal asimismo de la mejora tecnología a las supervisiones estructurales de esta, los asuntos de la Calidad de Vida Laboral está relacionada repetitivamente con debates acerca de los artículos o manufacturas, procedimientos, métodos como también tipo o prototipo de la calidad.

La investigación realizada por Efraty y Sirgy (1990) prueban que aquellas Empresas Comerciales, Industriales y Empresas de servicios de calidad si realizan un apropiado ambiente laboral o clima laboral para sus empleados, y también posibilidades buenas de progreso referente a sus profesiones de los miembros de la organización, así mismo que estos tengan una buena remuneración como también reconocimientos por su buen desempeño o productividad laboral. Así mismo encontramos un punto de vista conjunta referente a los métodos eficientes y activos, con peculiaridades estructurales, y que tenga como base primordial “Las Calidades Profesionales” (Silva, 2006 pág. 46).

Según menciona Hellriegel y Slocum (2004), la Calidad De Vida Laboral simboliza las medidas en los que los seres humanos poseen oportunidades

para que estos complazcan sus carencias individuales y que son de mayor significación gracias al trabajo que estos realizan, sin embargo para cada trabajador de ambos sexos es fundamental e importante alcanzar con una excelente Calidad de Vida Laboral pero lamentablemente muchos no logran obtener una buena Calidad de Vida Laboral (Silva, 2006 pág. 56).

Por otro lado, Guízar (2008), manifiesta que la Calidad de Vida Laboral puede ser definido como la personalidad buena o mala del contexto ocupacional, que tiene como objetivo principal inventar y elaborar una atmosfera agradable para los miembros de la organización, así mismo obtener mayor productividad por parte de los trabajadores y que esto beneficie económicamente a la institución (Silva, 2006 pág. 68).

Así mismo Casas & Co (2006) manifiesta que la expresión Calidad de Vida Laboral suele ser complicado comprender como también difícil de definir sus variantes, por sus diversas variantes como también por su abundante magnitud que sobrepasa los marcos estructurales como ocupacionales. También mencionan que la Calidad de Vida Laboral como parte de procedimientos activos y constante que modifica los acontecimientos en el trabajo y de forma parcial e imparcial, en los diferentes ámbitos operacionales y sociales. Casas & Co también indica que estas expectativas tienen como objetivo apaciguar los acontecimientos vividos por el ser humano (trabajador) y las metas de la organización. Los esenciales elementos sobre la calidad de vida laboral están fijados en dos grandes enfoques: primero tenemos al enfoque que hace referente al contexto donde se llevan a cabo las tareas laborales (condición parcial) y el segundo, este enfoque guarda relación con los diversos acontecimientos vividos mentalmente del empleado (condición imparcial). También hace mención a diferentes tareas ejecutadas en el trabajo por el ser humano. (Casas & Co, 2006, pág. 78).

- **Condiciones objetivas:**

**Medio ambiente biológico:** Se refiere que en las diversas ocupaciones (trabajos) que encontramos, así sea un trabajo en una Empresa Industrial, ocupación en instituciones educativas, clínicas, relacionadas con clientes, entre otros, esto puede ocasionar accidentes o peligros dentro de trabajo que pueden ser: mentales(psicología), corporales, etc.

Por eso es fundamental que las organizaciones tengan la obligación de proteger y cuidar la satisfacción mental y físico de los integrantes de la organización. El estrés o cansancio corporal vinculados a accidentes producidos por las alteraciones del eje de los troncos, exceso de carga laboral, entre otros, estos son algunos de los riesgos vinculados con la calidad de Vida Laboral, que la aplicación efectiva de esta trae como consecuencia reducción de estos riesgos mencionados. Dolan & Co. (1999) menciona que “El Síndrome del Túnel del Carpo Bilateral” es una afección que puede ser producida por la tensión hormigueo, fragilidad, o daño muscular en las manos y dedos este también es provocado frecuentemente por trabajar excesivamente. Es por eso que el riesgo ocupacional conforma la incomodidad e inseguridad por parte de los trabajadores. Si nos referimos a un peligroso accidente que ocasiono la amputación de una parte del cuerpo, contagiarse de enfermedades, entre otras, provocan en las organizaciones perdidas individuales y colectivas, o peor aún que el trabajador pierda la vida.

El problema del Insuficiente espacio geográfico del contexto en donde se labora o también el desorden de esta, insuficiencia por parte de los transportistas, falta de alumbrado o luz, entre otros. Son factores que frecuentemente perjudican La Calidad de Vida Laboral. Por eso Dolan & Co. (1999) brindan un caso referente a esto al indicar “El Síndrome del Edificio de Oficinas Enfermo. Así mismo estos estudiosores mencionan que esta molestia

es frecuente en los seres humanos, según lo mencionado esto es ocasionado por malos vientos, insuficiente viento como también en los recursos insoportables o infecciosos de edificaciones o fabricaciones.

**Medio ambiente científico:** Las desilusiones producidas a los miembros de la organización por no tener o porque la empresa no posee equipamiento, maquinarias y herramientas imprescindible para poder ejecutar un buen desempeño laboral conveniente contribuyen a un medioambiente malo y perjudicial a la Calidad de Vida Laboral, puesto que estos producen inseguridad al momento de laborar, carencias de motivaciones, incumplimientos en sus funciones, irresponsabilidades en la presentación de tareas laborales, y también disminución del desempeño académico. Lo mencionado ocasiona la no realización de los trabajos por parte del empleado. La presencia de la deficiencia en diversos sostenimientos de los elementos que lo constituye también provoca molestias en el empleado, puesto que esto no permite el desenvolvimiento normal del trabajo, como consecuencia esto provocara la disminución de la eficacia, eficiencia, presencia de la fatiga, cansancio, angustias, desilusión, etc.

**Medio ambiente convenido:** Para cualquier trabajador la remuneración es una de las partes más fundamentas de trabajar, pero este no solo se debe a su remuneración sino a diversos elementos que intervienen en un excelente desempeño académico del trabajador. Por otro lado, Casas & Co. (1999) Mencionan que para analizar este medio ambiente convenido es fundamental examinar “La Teoría de la Equidad de Adams”. Esta teoría manifiesta diferentes oportunidades o el buen trato que reciben dentro de la organización el trabajador, así mismo, este lo compara con los otros empleados. De esta forma los empleados pueden fijar si existe la igualdad como también la carencia de esta. Posteriormente por efecto se produce presión en el empleado, que incita que este trate de minimizar su inestabilidad. Cabe mencionar que cuando el empleado siente que la remuneración no es buena y

la productividad es mayor y buena, esto provocara inconformidad, ausentismo, menos productividad, carencia de concentración, apatía, desinterés por parte del trabajador, entre otros.

Estar en un empleo estable es uno de los componentes fundamentales para la Calidad de Vida Laboral para cualquier trabajador, puesto que esto produce en el empleado su complacencia ocupacional como también responsabilidad con la empresa. Por otro lado, el ausentismo de este produce diversos factores negativos en el trabajador como: La fatiga, preocupación, intranquilidad, decaimiento, jaqueca, etc. Que el empleado no posea un empleo estable significa también que estos están predispuestos a obtener trabajos o tareas en exceso, con el objetivo de no perder el empleo que estos están ocupando. (Casas & Co 2006 pág. 56)

**Medio ambiente productivo:** Las jornadas laborales que son demasiadas extensas como también las jornadas en constante rotación conforman uno de los aspectos fundamentales en el entorno laboral de los trabajadores, así mismo los trabajadores que tienden a laborar en extensas jornadas y constantes jornadas rotativas sufren diversos obstáculos e impedimentos para conservar los vínculos con la familia y con la sociedad. Sin embargo, trabajar en estas jornadas no solo provoca la carencia de interrelacionarnos con la sociedad o familia, esto afecta también la falta de modernización para el técnico. También este sufre el cansancio, desvelo, el estrés como también trastornos del ritmo sueño-vigilia, entre otros, y esto daña irremisiblemente la Calidad de Vida Laboral.

El incremento excesivo de trabajos o tareas encomendadas, que pueden ser cuantitativo ( hace referente al excesivo trabajo, recomendaciones de tareas no sujetas a su puesto , obligaciones, realizaciones de sus funciones, etc., que tienen que ser ejecutadas en un tiempo establecido, como también extensas jornada laborales) y también poden ser cualitativo (hace referente al excesivo

requerimiento vinculado con las rivalidades en el mercado, estudios, capacidades como también el buen desempeño del trabajador con responsabilidad) son parte de los factores que contribuyen en la fatiga y inconformidad del trabajador según menciona Fernández & Co. (2000). Cabe mencionar que esto puede ocurrir al revés, la carencia o insuficiente trabajo en su horario establecido del empleado, como también el desgaste vinculadas a las capacidades de este también dañan la Calidad de Vida Laboral. Por otro lado, aquellos empleados que sufren estos casos sufren inconformidades, cansancio laboral, fracaso en sí mismo, entre otros.

Que una organización brinde provechoso apoyo como también oportunidad para que este crezca profesionalmente o suba de puesto conforma uno de los elementos que motiva a los miembros de la organización, también es un aspecto positivo para la Calidad de Vida Laboral, ya que esto posibilita el avance individual del trabajador, más autogestión por parte del empleado, en consecuencia, final provoca mayor eficiencia en el trabajo que este realiza. El apoyo y que el empleado suba de puesto, se vincula con la tranquilidad e conformidad de este, también a la empresa a conservar a los mejores trabajadores. En conclusión, podemos decir que estas conforman un elemento fundamental para la gestión de Recursos Humanos (área que pertenece internamente en una Empresa).

- **Condiciones subjetivas**

**Mundo laboral y esfera privada:** Aquellos conflictos en el entorno ocupacional (laboral) que pueden ser muerte de un familiar, falta de cariño, falta de interés familiar conforman un aspecto negativo puesto que ataca y daña directamente a la Calidad de Vida Laboral.

Por otro lado, el exceso o sobrecarga de tareas al empleado, muchas veces ocasiona que el empleado abandone sus obligaciones y deberes en su hogar, como también que pierda la vinculación social como trabajador.

**El ser humano y su actividad profesional:** Este aspecto tiende a vincularse con el empleo e incremento de capacidades, experiencias e inteligencia con el objetivo de cumplir con las metas que se establece como profesional, así mismos cumplir con dichos objetivos provoca en el profesional emociones de éxito, felicidad, etc. (Peiro, 1996) también podemos mencionar que la independencia y colaboración positiva y eficaz al momento de tomar decisiones es principal para la complacencia ocupacional (laboral) del trabajador, según menciona (Casas 2000, pág 56).

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

- **ESTRÉS:**

Para Smeltzer & Bare (2005) quien menciona que el estrés es “una situación disruptiva que se muestra en contestación a una influencia adversa de los situaciones interno y externo”. Alteraciones mutables o definitivas en el organismo, originados mediante una descompensación por las exigencias de causas externas (pudiendo ser psicológicas sociales y ambientales) así como los medios que originan una baja del rendimiento

Contestación relacionada del cuerpo ante incitaciones externos o internos la cual admitan un déficit existente o posible El crecimiento, el estrés se plantea según un punto acerca de la conexión de protección favorable con el fin de que haya una persistencia de la persona en medio de su grupo.

- **ESTRÉS LABORAL:**

Paredes, (2001). Lo define como una inestabilidad fundamental en medio de la petición, así como la cabida de contestaciones del sujeto bajo circunstancias en la cual la frustración frente a esta exigencia dispone significativos resultantes. Se originario estrés en caso de que el sujeto comprende que las

solicitudes del ambiente derrotan a sus cabidas con la finalidad de enfrentar y, conjuntamente aprecia dicho contexto como peligro para su seguridad.

- **ESTRÉS ACADÉMICO:**

Polo (1996), define el estrés académico es el que causa desde el inicio de las peticiones la cual demanda el entorno educativo envolviendo tanto el habituado por los docentes como por los educandos de todos los niveles del procedimiento educativo.

- **ESTRESORES ACADÉMICOS:**

Para Lazarus & Folkman, (1984), depende del “esfuerzo” sapiente, así como procedental la cual debe llevar a cabo la persona con la finalidad de emplear dichas exigencias externas (ambientes de estrés) o internas (situación susceptible) puesto que son valoradas del mismo modo que rebasa los peculios del individuo”

- **DESEMPEÑO:**

González, (2008) es la ejecución sobre las actividades propias sobre una función o trabajo. El desempeño es la virtud del trabajador que labora dentro de las organizaciones, desempeñándose el sujeto mediante una inmensa tarea y complacencia profesional.

- **DESEMPEÑO LABORAL:**

Para Tobón , (2006) el desempeño laboral es el grado de realización aprehendido por el empleado del aprovechamiento de las logros en medio de la asociación en una explícita época. El desempeño laboral acerca de las personas tiende a obedecer a su actuación así como los frutos alcanzados.

- **FATIGA**

Para Arias & Lugo (2005) es la reducción del rendimiento, de la utilidad o de la aptitud a sugerir una labor producido a un desgaste físico, psicológico o energético antedicho; grupo de causas el cual perturba la capacidad humana.

- **ESTRÉS POSITIVO O EUSTRÉS.**

Para Hobfoll (2006) el Estrés puede ser festivo, impresionante y atestado de potencia, particularmente a un tiempo de corto plazo. Confrontado a un riesgo intempestivo y soluciona gloriosamente la circunstancia de manera segura, y se lograra emocionado. A una forma de cuando se está en una competición para lograr la meta en un tiempo emocionante, arreglarnos, verterse para nuestro matrimonio. Sostiene nuestra adrenalina activa.

- **ESTRÉS NEGATIVO O DISTRÉS.**

Hobfoll (2006).por otra parte, Cuando se analiza los diferentes tipos de estrés la distres es lo que permanece en nuestra mente. Efectivamente, comúnmente se llama “estrés “sin más.

- **ESTRÉS ACADÉMICO:**

Tipo de estrés comienza por el origen de las peticiones la cual demanda el contorno educacional rodeando tanto el probabilístico por los docentes como por los educandos de todos los etapas del procedimiento educativo (Ventura, 2001).

- **ESTRESORES ACADÉMICOS:**

Dependen del “esfuerzo” sapiente y procedental la cual debe de llevar a cabo una sujeto con la finalidad de operar esas demandas externas (climáticos, de estrés) o internas (situación susceptible) las cuales son analizadas según a

algo que rebarsa en los medios de un sujeto” (Lazarus y Folkman, 1984, pág. 122).

- **RENDIMIENTO ACADÉMICO:**

En la consecuencia sobre el procedimiento educacional la cual representa los cambios producidos en el estudiante, en relación a los cambios epistemológico, que abarcan al grupo de costumbres, habilidades, aspiraciones, capacidades, creencias , intereses, angustias, realizaciones, entre otros, puesto que esto debe de ser asimilado por el estudiante (Rodríguez, 2005, pág. 78).

- **RENDIMIENTO:**

Rodríguez, (2005) lo define como el resultado del proceso educativo que se han dado en el estudiante, que abarcan al grupo de hábitos, costumbres, habilidades, aspiraciones, capacidades, creencias, intereses, angustias, realizaciones, etc. la cual esto debe de ser logrado por el estudiante (pág. 78)

Rodríguez, (2005) lo define como el resultado del proceso educativo que se han dado en el estudiante, que forman parte del objeto de estudio, así como las manifestaciones que desarrollan hábitos, actitudes, interese, ideales, y realizaciones que el estudiante debe de estar desarrollando en su formación.

## **CAPÍTULO III**

### **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS**

##### **Variable independiente: estrés laboral**

Los resultados de investigación de la variable independiente se reflejan en las siguientes tablas y gráficos.

**TABLA 1**

**FRECUENCIA DE ESTÍMULOS ESTRESORES EN DOCENTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

<b>ESTÍMULOS</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
Reacciones Físicas	20%	24%	40%
Reacciones Psicológicas	30%	32%	48%
Reacciones Sociales	36%	24%	40%

Fuente: Elaboración propia

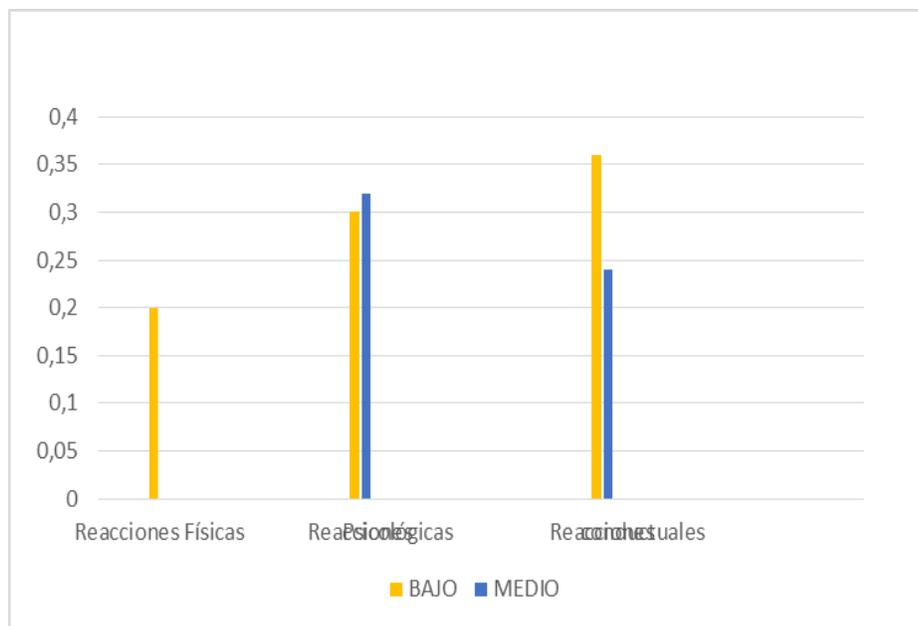


Figura 1: Frecuencia de estímulos estresores en docentes de la escuela profesional de derecho

## **Interpretación**

La Tabla N° 1 evidencia resultados obtenidos en los componentes del estrés como son los agentes estresores que influyen de manera frecuente en los docentes de la Escuela de Derecho de la Universidad Alas Peruanas filial Arequipa, siendo que el 48% tuvieron reacciones psicológicas estresantes , mientras que el 40% tuvo reacciones físicas.

**TABLA 2**  
**RESULTADOS DE LA DESPERSONALIZACIÓN**

<b>Indicadores</b>	<b>Nunca/ rara vez</b>	<b>Algunas veces al mes</b>	<b>Algunas veces a la semana</b>
Siento que estoy tratando a algunos de mis estudiantes como objetos impersonales	30%	24%	46%
Realmente no me importa lo que les ocurra a mis estudiantes	20%	48%	32%
Me parece que los estudiantes me culpan de algunos de sus Problemas	36%	40%	24%

Fuente: Elaboración propia

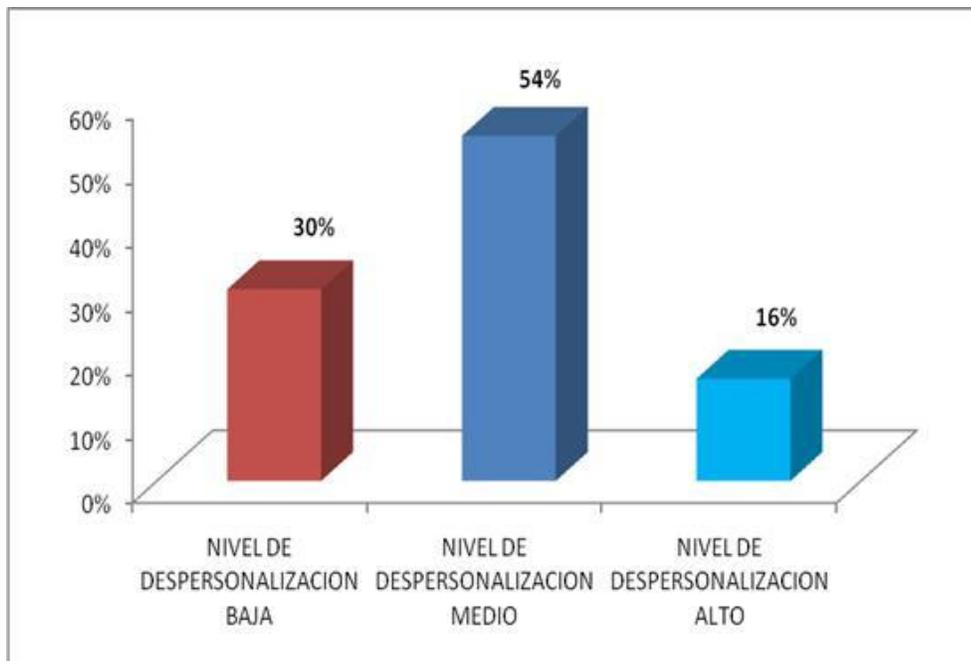


Figura 2: Despersonalización de los docentes de la escuela profesional de derecho

## **Interpretación**

Se observa que el 46% de los docentes encuestados refiere que algunas veces a la semana está tratando a algunos de sus estudiantes como objetos impersonales, el 48% manifiesta que algunas veces al mes realmente no le importa lo que les ocurra a sus estudiantes, 40% algunas veces al mes refieren sentir que los estudiantes los culpan de algunos de sus problemas.

**TABLA 3**

**RESULTADO DEL AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN CATEDRÁTICOS DE LA ESCUELA DE DERECHO**

<b>Indicadores</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
Al levantarme y acudir a mi centro de trabajo me causa fatiga	27.9%	38.1%	34.0%
Al estudiar con estudiantes me cansa	21.9%	33.8%	44.2%
Me causa fatiga cuando quiero ir al centro de trabajo	23.9%	45.9%	30.2%
Trabajo el doble para cumplir mis obligaciones	17.9%	41.9%	40.2%
Cada vez que trabajo con alumnos, cambio de actitud	24.2%	36.1%	39.7%
pienso que casi todo lo que hago llego a un limite	27.8%	31.9%	40.3%

Fuente: Elaboración propia

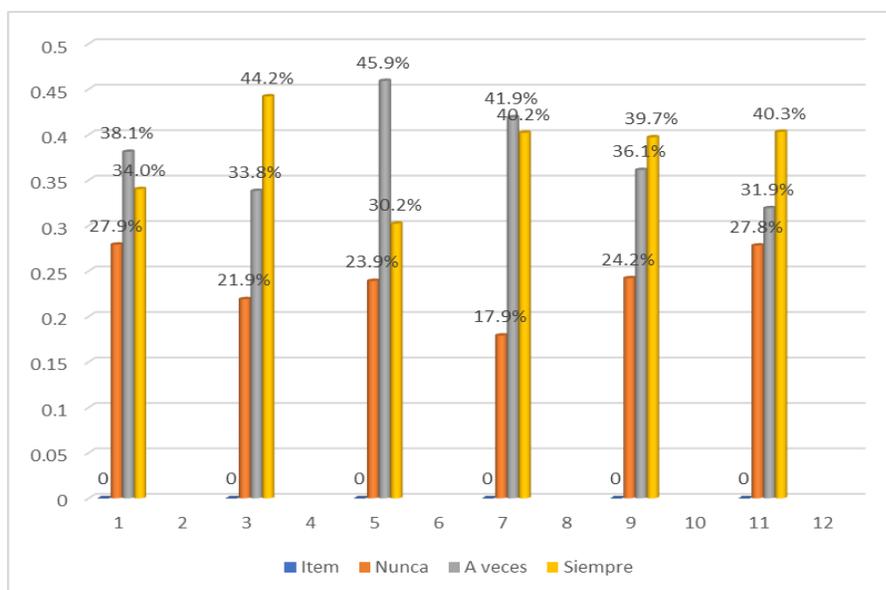


Figura 03: Resultado del agotamiento emocional en colaboradores de la Escuela De Derecho

## **Interpretación**

Los resultados evidenciados en la tabla N° 3 muestran que el 38.1% de los catedráticos consideran estar con fatiga para acudir al centro de trabajo, el 34% considera sentirse a veces cansado en tanto un 27.9% manifiesta nunca sentirse cansado, respecto al segundo indicador 44.2% de los catedráticos manifiesta sentirse cansado al momento de trabajar con demasiados estudiantes, el 33.8% manifiesta que a veces le cansa trabajar con estudiantes mientras que el 21.9% manifiesta que nunca se cansan en trabajar con estudiantes, respecto al tercer indicador el 30.2% refiere sentir fatiga al acudir al centro de trabajo, el 45.9% considera sentir fatiga de veces en cuando y el 23.9% refiere no sentir fatiga al acudir a su centro de trabajo; respecto al cuarto indicador el 40.2% siente que trabaja cada vez más, el 41,9% refiere que trabaja el doble mientras un 17.9% refiere que su labor es de manera normal; finalmente los indicadores mantienen una proporcionalidad y equilibrio entre los niveles de sus indicadores.

**Variable dependiente: Desempeño académico**

A continuación, presentamos el análisis de la variable dependiente obtenido como respuesta de investigación

**TABLA 04**  
**PUNTUALIDAD - ASISTENCIA EN CATEDRÁTICOS DE LA ESCUELA DE DERECHO**

Indicadores	Nunca	A veces	Siempre
Su Asistencia a clases es de manera normal	27.9%	68.2%	3.9%
Comunica su no asistencia a clases	30.1%	58.8%	11.1%
Usted ha cumplido con entregar sus sílabos	27.9%	37.9%	34.2%
Entrega las evaluaciones con sus respectivas notas	20.2%	42.1%	37.7%

Fuente: Elaboración propia

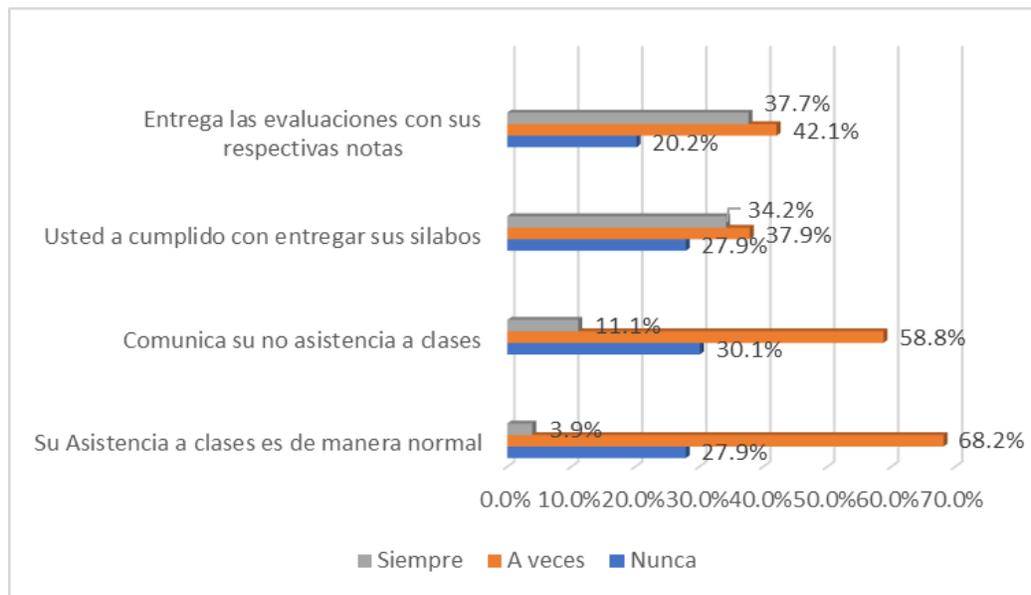


Figura 3. Puntualidad-asistencia en catedráticos de la escuela de derecho

## **Interpretación**

Lo observado en la tabla N° 4 muestra de manera descriptiva los resultados de la variable, así como sus indicadores respectivamente, donde el primer indicador refiere que el 3.9% de la población encuestada considera que siempre existe una asistencia normal, el 68.2% evidencia que la asistencia muestra irregularidades, el 27.9% nunca asistido normalmente, respecto a los indicadores siguientes tienen un comportamiento similar.

**TABLA 5**  
**ACTITUD EN CATEDRÁTICOS DE LA ESCUELA DE DERECHO**

N° de Indicadores	Nunca	A veces	Siempre
Usted muestra de manera empática el trato con sus estudiantes.	31.8%	17.9%	50.3%
Usted desarrolla pensamientos reflexivos y críticos con sus alumnos	37.9%	25.9%	36.2%
Mantiene respeto a los pensamientos diferente a la suya	15.9%	43.8%	40.3%
Desarrolla un orden democrático y solidario en el aula	40.0%	28.0%	32.0%

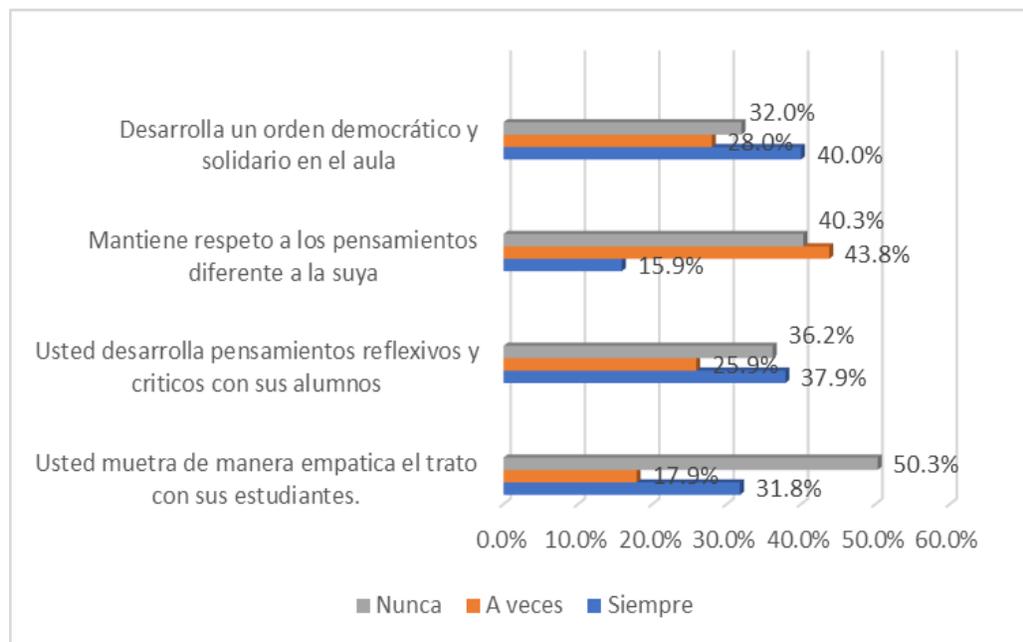


Figura 5. Actitud en catedráticos de la escuela de derecho

## **Interpretación**

Los resultados de los indicadores reflejados en la tabla N° 5 y su figura respectiva indican en el primer indicador que el 31.8% de los resultados refieren que el trato docente alumno nunca guardan una empatía razonable, el 50.3% considera que siempre existe empatía en la relación docente estudiante, y finalmente el 17.9% considera a veces existe empatía entre los docentes y los estudiantes, indicador que esta fuertemente asociada a los demás indicadores dese muestran en la tabla y figura respectivamente.

**TABLA 6**

**MANEJO-DOMINO DEL CURSO EN CATEDRÁTICOS EN LA ESCUELA DE DERECHO.**

<b>N° de Indicadores</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
Usted prepara y planifica el desarrollo de su asignatura	31.8%	17.9%	50.3%
Usted desarrolla su curso con información actualizada	37.9%	25.9%	36.2%

Fuente: Elaboración propia

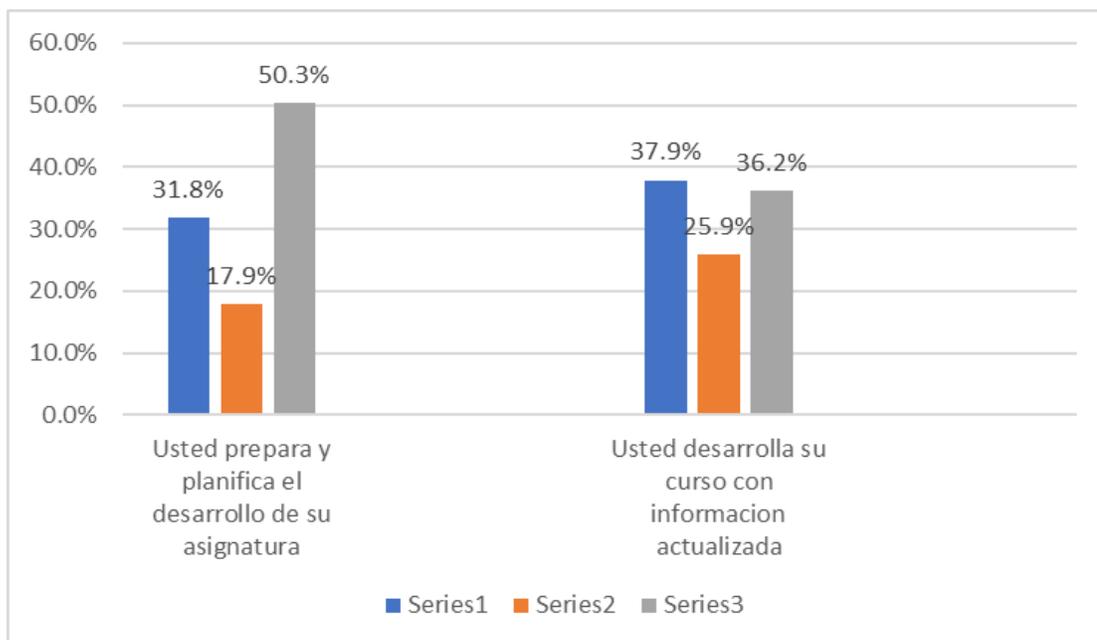


Figura 6. Manejo-domino del curso en catedráticos en la escuela de derecho

## **Interpretación**

Los resultados de investigación de la tabla N° 6 respecto al indicador prepara y planifica el desarrollo de sus actividades se evidencia como resultado que el 50.3% de los encuestados demuestran que siempre existe la preparación de la asignatura, el 17.9% muestra que a veces existe tal afirmación, el 31.8% evidencia que nunca prepara su clase; respecto al indicador si el catedrático desarrolla el curso con información actualizada el 37.9% evidencia que nunca se tiene una información actualizada, el 36.2% evidencia que siempre existe preparación de clases, el 25.9% evidencia que de manera esporádica existe la preparación de clases.

**TABLA 7**

**COMPROBACIÓN DE HIPOTESIS RESPECTO A LA RELACION DEL ESTRÉS Y LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

NIVEL	Malo		Regular		Bueno		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%
ALTO	5	10.0%	2	4%	2	4.0%	9	18.0%
MEDIO	5	10.0%	17	34%	10	20.0%	32	64.0%
BAJO	2	4.0%	1	2%	6	12.0%	9	18.0%
<b>TOTALES</b>	<b>12</b>	<b>24.0%</b>	<b>20</b>	<b>40%</b>	<b>18</b>	<b>36.0%</b>	<b>50</b>	<b>100.0%</b>

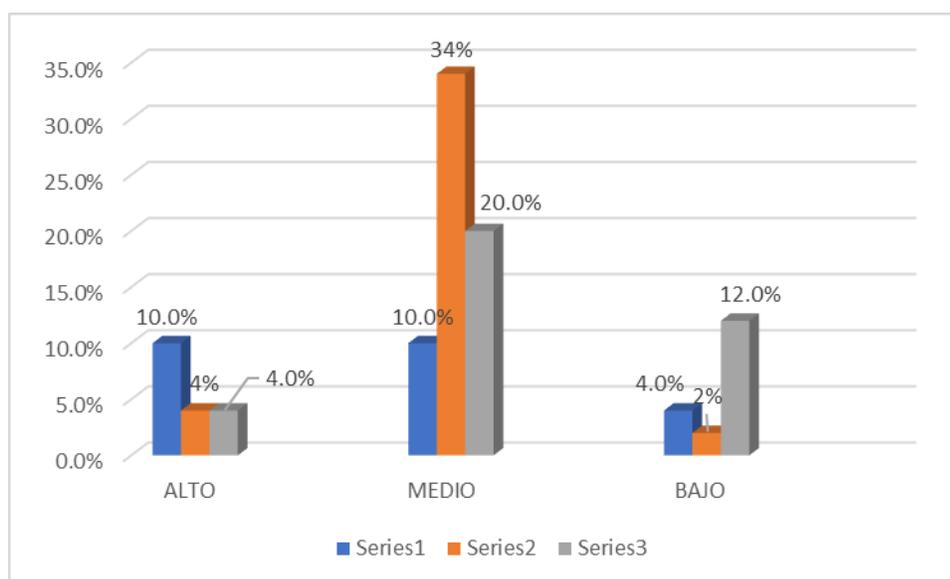


Figura 7. Comprobación de hipótesis respecto a la relación del estrés y la variable desempeño laboral

## **Interpretación**

Los resultados de la tabla N° 7 permite comprobar la hipótesis de investigación evidencian que existe una relación positiva del 10% y que mantiene un nivel alto en su comprobación de hipótesis, el nivel medio y bajo esta también en los niveles aceptables por tanto el nivel medio se encuentra en un nivel regular del 4%, respectivamente

### 3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El estrés es una respuesta fisiológica y psicológica normal, que se manifiesta como un estado de tensión temporal, secundario a alguna amenaza externa real o aparente. Esta respuesta suele ser muy útil en situaciones de peligro para la vida. Como han demostrado los resultados de las investigaciones de Robert Sapolsky, primer experto de estrés a nivel mundial, el estrés siempre se manifiesta del mismo modo, sin importar la calidad de amenaza que sobrevenga. Esto significa que tanto un terremoto, como una evaluación de conocimientos o una entrevista de trabajo desencadenan la misma e idéntica respuesta orgánica: secreción de adrenalina y cortisol al torrente sanguíneo. En el ambiente universitario, las presiones vienen por varios frentes: la exigencia académica, los estudiantes, los horarios, las evaluaciones, etc. es por ello que el presente trabajo de investigación reviste tanta importancia, porque se ha estudiado la influencia del estrés laboral en el desempeño académico de los docentes de la Escuela de Derecho de la Universidad Alas Peruanas filial Arequipa.

Se pudo evidenciar que el 64 % de los docentes de la es Escuela de Derecho de la Universidad Alas Peruanas filial Arequipa tienen niveles altos de estrés, mientras que el 18% de los demás docentes evidencian un nivel muy alto. En contraste con los resultados de Ramos (2009) quien en sus tesis “El estrés laboral y el rendimiento académico en los docentes de la EAP” encontró como resultados que la presencia de cansancio emocional, convulsiones en el docente, manifiesta su vacilación, su percepción de la vida, representada por la percepción negativa de su retrato, con las personas, debido a su estrés, el cual está relacionado con el rendimiento académico. De acuerdo a nuestra investigación en lo que a agotamiento emocional de los docentes se refiere, que los resultados en términos globales poseen un 38% de la población objeto de estudio se siente cansado (a), durante los días que tenga que cumplir con el deber de trabajo, también se denota que a veces en resultados globales el 44% de los catedráticos evidencia un cansancio natural por la carga aboral respecto al desarrollo de aula, el 40% de los catedráticos en términos globales evidencia

que cada vez que existe contacto directo con trabajadores el docente objeto de estudio presenta un razonable grado de estrés.

En cuanto a la despersonalización, en la presente investigación se evidenció que el 46% de los catedráticos poseen un trato razonable, el 48% evidencia que a veces no consideran importante evaluar lo que le suceda a los alumnos, respecto a los problemas suscitados en el aula afectando ulteriormente el estado emocional del docente.

En contraste, Pomarela (2014) en su trabajo de investigación, refiere que el estrés influye de manera razonable en el rendimiento académico en el personal que labora en la Universidad Ciencias de la salud-Arequipa, se sabe que existen situaciones que permitan mejorar los aspectos estresantes debido a la carga laboral que es asumida por el personal docente, presentando niveles desde lo bueno, malo y regular.

Los resultados observados en cuanto a la puntualidad y asistencia muestran que el 3.9% de la población encuestada considera que su asistencia es normal, el 68.2% indica que su asistencia es irregular, el 27.9% refiere que nunca asistido normalmente.

Frente a la actitud de los docentes el 31.8% de los encuestados refieren que el trato docente-alumno no es empático, el 50.3% considera que siempre existe empatía en dicha relación mientras que el 17.9% considera que a veces existe empatía entre los docentes y los estudiantes, indicador que está fuertemente asociada a los demás indicadores mostrados en la tabla respectiva.

En lo que respecta a la preparación y planificación de las actividades docentes, se encontró que el 50.3% de los encuestados indican que siempre preparan sus actividades, el 17.9% manifiesta que a veces realizan dicha preparación, mientras que el 31.8% refiere que nunca preparan su clase. Respecto a si el catedrático desarrolla el curso con información actualizada, el 37.9% indica que nunca se tiene una información actualizada, el 36.2% indica que siempre existe

preparación de clases, el 25.9% indica que de manera esporádica existe la preparación de clases.

Estos resultados concuerdan con lo investigado por Manrique (2008) quien en su trabajo “Estrés laboral y comportamiento de los colaboradores que se encuentran en la UNSA” encontró que el estrés influye en el rendimiento de los catedráticos de educación superior universitario, influenciado principalmente por los agentes estresores, el inadecuado comportamiento organizacional seguido de situaciones problemáticas interpersonales y acumulación de actividades,

De acuerdo a lo evidenciado, se puede deducir que los factores estresantes ejercen una influencia negativa en los docentes, debido a la sobrecarga laboral, afectándolos y presentan dificultades porque no se les brinda un adecuado respaldo en sus actividades.

Estos resultados nos permiten corroborar nuestra hipótesis de investigación en la que se afirma que el estrés laboral influye de manera significativa en el desempeño académico de los docentes de la escuela de derecho de la Universidad Alas Peruanas filial Arequipa durante el periodo 2017.

Por tanto, es clara la influencia que existe entre las variables de estudio, por ello se considera que el estrés mantiene una asociación directa con el desempeño docente en catedráticos de la escuela de derecho.

## CONCLUSIONES

### PRIMERA:

Se logró evidencia que el 64 % de los docentes de la es Escuela de Derecho de la Universidad Alas Peruanas filial Arequipa tienen niveles altos de estrés, el 18% de los demás docentes evidencian un nivel muy alto.

### SEGUNDA:

Se logró evidenciar que el agotamiento emocional influye en el comienzo del estrés y sus demás contextos, el 62% de los catedráticos se encuentran con niveles regulares de estrés es decir que ya presentan algunas manifestaciones clínicas, el 16% de los encuestados evidencian tener niveles altos de agentes estresores, el 16% tienen niveles de estrés que originan el agotamiento en su labor docente.

### TERCERA:

Se logró determinar que el 54 % de los catedráticos evidencian un nivel intermedio de despersonalización, mientras que el 16% evidencian poseer niveles altos de la despersonalización, por lo que se puede concluir que estos resultados influyen en la calidad del estudiante, así como en su aprendizaje.

### CUARTA:

En cuanto al trato docente alumno, se logró demostrar que el 31.8% de los docentes estudiados nunca guardan una empatía razonable con los alumnos, el 50.3% considera que siempre existe empatía en la relación docente-estudiante, y finalmente el 17.9% considera que a veces existe empatía entre los docentes y los estudiantes.

## RECOMENDACIONES

1. La Escuela Profesional de Derecho a tomar en cuenta que los resultados de investigación mantienen niveles alarmantes es por ello que se debe desarrollar políticas que permita mejorar el resultado de las variables de estudio
2. Al coordinador de la escuela a desarrollar planes que sirva para la disminución de los niveles de estrés, y con ello mejorar la calidad educativa de la escuela
3. A los docentes a tomar conciencia de los resultados evidenciados ya que ello debe de ser mejorado por los colaboradores en aras a la mejora continua y al bienestar de la educación estudiantil.
4. Las autoridades de la Universidad deben realizar monitoreo permanente al desarrollo académico a fin de detectar factores que limitan el logro del aprendizaje.
5. A los alumnos, docentes y personal administrativo a tomar conciencia de los factores negativos del estrés y poder ser estas revertidas dentro de la actitud y sus factores de afrontamiento.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaris, Castro & Escalante (2007). *Factores estresores en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia de adultos del hospital militar Dr. Carlos Arvelo de Caracas*. Tesis Especial de Grado.
- American Psychological Association (2002) *Manual de Publicaciones Editoriales* Manual Moderno tercera edición Mexico 2002
- Arias y Lugo (2005). *Manifestaciones de Estrés Ocupacional en las Enfermeras Hemoterapistas que laboran en el Banco de Sangre del Hospital Central de Maracay*.
- Bohórquez (2007), *El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento*. Venezuela.
- Caballero Romero, (2004) E. *Guías Metodológicas Para los Planes de Maestría y Doctorado* Editorial Instituto Metodológico Alen Caro, Segunda Edición, Lima Perú
- Campanario (2011). *Situaciones estresantes para el personal de enfermería. Hospital Universitario Virgen del Rocío*. Tesis Especial de Grado.
- Carrasco (2009) *Metodología de la investigación científica*. Lima – Perú.
- Gutiérrez & Salazar (2009). *Factores Estresantes en el Desempeño Laboral de los Profesionales de Enfermería en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario Ruiz y Páez-Caracas*. Tesis Especial de Grado.
- Hobfoll (1989) *Estrés y afrontamiento*, Phycology. USA
- Kalimo (1988) *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Organización mundial de la salud. Ginebra

Medwave (2004). *Factores estresantes en personal de enfermería en unidad de atención de salud*. La Habana. Cuba.

Moleiro, O. y Rodríguez, R. (2004). *Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento*.

Orellana, (2012). *Efectos del estrés académico México*

Rodriguez L. (2011). *Impacto del estrés en el desempeño laboral del profesional de Enfermería* Investigación Científica presentada en Venezuela.

Selye H. (2001). *Trabajo y Estrés*. España, Editorial Karpos.

Paraninfo Thomson Learning, Décimo Cuarta Edición, Madrid España  
S/F.

Whetten y Camerón (2004) *Desarrollo de habilidades directivas*  
Tecnológico de Monterrey México

# ANEXOS

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO ACADÉMICO DE LOS DOCENTES DE LA ESCUELA DE**  
**DERECHO DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, FILIAL AREQUIPA-PERÚ 2017**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO Y METODOLOGIA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<b>PROBLEMA PRINCIPAL</b> ¿Cuál es la influencia del estrés laboral en el desempeño académico en los docentes de la escuela de derecho de la Universidad Alas	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño académico en los docentes de la escuela de derecho de la Universidad Alas	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b> El estrés laboral influye significativamente en el desempeño académico de los docentes de la escuela de derecho de la Universidad	<b>Variable Independiente</b>  Estrés laboral	Agotamiento Emocional  Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carga de trabajo</li> <li>• Auto exigencia</li> <li>• Ansiedad</li> <li>• Cansancio emocional y físico</li> <li>• Cansancio por enfrentar doble tarea (madre – docente)</li> <li>• Desconexión Física</li> <li>• Desconexión de pensamiento</li> <li>• De La</li> </ul>	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> El tipo de Investigación es básica y aplicada de enfoque cuantitativo. Carrasco (2009) señala: "la investigación aplicada se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir se investiga para	<b>Encuesta:</b> Entrevista  <b>Instrumento:</b> Cuestionario  Observación no Participativa

<p>Peruanas filial, Arequipa 2017?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a) ¿Cómo se el desempeño académico de los docentes con estrés laboral en la escuela de derecho de la Universidad Alas Peruanas filial,</p>	<p>Peruanas filial, Arequipa 2017.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a) Identificar como se manifiesta el estrés laboral en el desempeño académico los docentes de la escuela de derecho de la</p>	<p>Alas Peruanas filial, Arequipa 2017.</p> <p><b>HIPOTESIS SECUNDARIA</b></p> <p>El agotamiento emocional influye significativamente en el desempeño académico de los docentes de la escuela de derecho de</p>	<p><b>Variable Dependiente</b></p> <p>Desempeño Académico</p>	<p>Motivación docente del</p> <p>Capacitación Personal del</p>	<p>Asistencia y Puntualidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De La Actitud Docente</li> <li>• De La preparación de clases</li> <li>• Dominio De La Asignatura</li> <li>• De exigencias de estudios de postgrado y/o especializacion es</li> </ul>	<p>actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad".</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Según Hernández (2006) esta investigación es de nivel descriptivo, de corte transversal, pues mide y evalúa con exactitud la influencia que existe entre una variable (independiente)</p>
--	---	---	---	--	---	--

<p>Arequipa 2017?</p> <p>b) Cómo influye el agotamiento emocional de los docentes con estrés laboral en la escuela de derecho de la Universidad Alas Peruanas filial, Arequipa 2017?</p>	<p>Universidad Alas Peruanas filial, Arequipa 2017.</p> <p>b) Determinar la influencia del agotamiento emocional en los docentes con estrés laboral en la escuela de derecho de la</p>	<p>la Universidad Alas Peruanas filial, Arequipa 2017.</p> <p>La despersonalización influye significativamente en el desempeño académico de los docentes de la escuela de derecho de</p>				<p>en otra variable (dependiente) en el grupo de sujetos de la investigación.</p> <p><b>MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Según Hernández (2006) la presente investigación se partirá de la creación de una hipótesis para explicar un fenómeno, luego se aplicará la deducción de las proposiciones más elementales de la propia hipótesis, y después se verificará o</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--

<p>c) Cómo influye la despersonalización de los docentes con estrés laboral en la escuela de derecho de la Universidad Alas Peruanas filial, Arequipa 2017?</p> <p>d) Cómo influyen los estímulos estresores</p>	<p>Universidad Alas Peruanas filial, Arequipa 2017.</p> <p>c) Determinar la influencia de la despersonalización en los docentes con estrés laboral de la escuela de derecho de la</p>	<p>la Universidad Alas Peruanas filial, Arequipa 2017.</p> <p>Los estímulos estresores influyen significativamente en el desempeño académico de los docentes de la escuela de derecho de</p>				<p>comprobará la autenticidad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia, es por ello que el método de investigación será el científico hipotético – deductivo.</p> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b></p> <p>El diseño de la investigación fue no experimental Hernández. S., Fernández .C y Baptista. P. (2010), ya que solo se observó</p>	
--	---	--	--	--	--	---	--

<p>de los docentes con estrés laboral en la escuela de derecho de la Universidad Alas Peruanas filial, Arequipa 2017?</p>	<p>Universidad Alas Peruanas filial, Arequipa 2017. e) Determinar la influencia de los estímulos estresores en los docentes con estrés laboral de la escuela de derecho de la</p>	<p>la Universidad Alas Peruanas filial, Arequipa 2017.</p>					<p>los fenómenos tal como se dieron en su contexto natural y en un momento dado, para después ser analizados. Fue transversal porque los datos se tomaron en un solo momento de la investigación. Fue descriptivo correlacional porque se detalló la situación encontrada y fue correlacionada.</p> <p><b>POBLACION Y MUESTRA</b> Una población es el conjunto de todos los casos</p>	
---	---	--	--	--	--	--	---	--

	<p>Universidad Alas Peruanas filial, Arequipa 2017.</p>					<p>que concuerdan con una serie de especificaciones (<u>Lepkowski, 2008</u>).</p> <p>La población para esta investigación estuvo conformada por todos los docentes (<b>174 Docentes</b>) que trabajan en la escuela de <u>Derecho</u> de la <u>Universidad</u> Alas Peruanas.</p> <p>Para el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el</p>	
--	---	--	--	--	--	--	--

	<p>Universidad Alas Peruanas filial, Arequipa 2017.</p>					<p>que concuerdan con una serie de especificaciones (<u>Lepkowski, 2008</u>).</p> <p>La población para esta investigación estuvo conformada por todos los docentes (<b>174 Docentes</b>) que trabajan en la escuela de <u>Derecho</u> de la <u>Universidad</u> Alas Peruanas.</p> <p>Para el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el</p>	
--	---	--	--	--	--	--	--

**ANEXO 2**

**CUESTIONARIO**

**ESCALA “INVENTARIO DE ESTRÉS LABORAL”**

**INSTRUCCIONES:** El actual relación y encuesta constituyen una porción de una investigación cuyo objetivo central es examinar el estrés laboral de los docentes de derecho de la UAP. La franqueza con que respondas a las preguntas será de gran provecho para dicha investigación. La información que se suministre será totalmente personal.

Muchas Gracias.

---

**I. Datos personales:**

1. Edad: \_\_\_\_\_

2. Sexo:

M

F

3. Semestre: \_\_\_\_\_

4. Estado civil: \_\_\_\_\_

**Por favor marca con una cruz la respuesta que sea apropiada en tu caso:**

1. Durante el transcurso de este semestre ¿has tenido momentos de preocupación o nerviosismo?

- a) Si
- b) No

2. Si la respuesta anterior fue si, ¿cuál fue tu nivel de preocupación o nerviosismo?

- a) Muy poco
- b) Poco
- c) Regular
- d) Mucho
- e) Excesivo

3. En el siguiente cuadro señala con una **X** con qué frecuencia te inquietaron las siguientes situaciones:

	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
3.1 La competencia con los compañeros del grupo					
3.2 Sobrecarga de tareas y trabajos					
3.3 La personalidad y el carácter de los estudiantes					
3.4 Las evaluaciones a los profesores (exámenes, ensayos, trabajos de investigación, etc.)					
3.5 Problemas con el horario de clases					
3.6 La preparación de clases					
3.7 La actitud frente a los estudiantes y administrativos					
3.8 Otras ocupaciones					
3.9 Tiempo limitado para hacer el trabajo					
Otra(Especifique)					

4. En el siguiente cuadro señala con una **X** con qué frecuencia tuviste las siguientes reacciones físicas, psicológicas y comportamentales cuando estabas preocupado o nervioso:

	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
4.1 Trastornos en el sueño (insomnio o pesadillas)					
4.2 Fatiga crónica (cansancio permanente)					
4.3 Dolores de cabeza o migrañas					
4.4 Problemas de digestión, dolor abdominal o diarrea					
4.5 Rascarse, morderse las uñas, frotarse, etc.					
4.6 Somnolencia o mayor necesidad de dormir					

4.7 Inquietud (incapacidad de relajarse y estar tranquilo)					
4.8 Sentimientos de depresión y tristeza(decaído)					
4.9 Ansiedad, angustia o desesperación					
4.10 Problemas de concentración					
4.11 Sentimiento de agresividad o aumento de irritabilidad					
4.12 Conflictos o tendencia a polemizar o discutir					
4.13 Aislamiento de los demás					
4.14 Desgano para realizar las labores					
4.15 Aumento o reducción del consumo de alimentos					
Otra _____ (Especifique)					

**5 En el siguiente cuadro señala con una X con qué frecuencia utilizaste las siguientes estrategias para enfrentar la situación que te causaba la preocupación o el nerviosismo:**

	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
5.1 Habilidad asertiva(defender nuestras preferencias, ideas o sentimientos sin dañar a otros)					
5.2 Elaboración de un plan y ejecución de sus tareas					
5.3 Concentrarse en resolver la situación que me preocupa					
5.4 Elogios a sí mismo					
5.5 La religiosidad (oraciones o asistencia a misa)					
5.6 Búsqueda de información sobre la situación					
5.7 Fijarse o tratar de obtener lo positivo de la situación que preocupa					
5.8 Ventilación y confidencias (verbalización de la situación que preocupa)					

Otra _____ (Especifique)					

### ANEXO N° 3

#### FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ACADÉMICO

UNIDAD/DPTO.-----ÁREA/SERV. -----  
 EVALUADO-----  
 PUESTO----- FECHA DE INGRESO-----  
 EVALUADOR-----  
 FECHA DE LA EVALUACIÓN -----

En qué grado cree usted que el trabajador tiene desarrollada las competencias que se presentan a continuación. - Marque con una X el número que refleja su opinión

#### INSTRUCCIONES

1. Antes de iniciar la evaluación del personal a su cargo, lea bien las instrucciones, si tiene duda consulte con el personal responsable de la Unidad de Personal.
2. Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar.
3. En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente.
4. Recuerde que, en la escala para ser utilizada por el evaluador, cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy bajo a Muy alto.

Muy bajo : 1 ---Inferior. - Rendimiento académico no aceptable.  
 Bajo : 2 ---Inferior al promedio. - Rendimiento académico regular.  
 Moderado : 3 ---Promedio. - Rendimiento académico bueno.  
 Alto : 4 ---Superior al promedio. - Rendimiento académico muy bueno.  
 Muy Alto : 5 ---Superior. - Rendimiento académico excelente.

5. En el espacio relacionado a comentarios, es necesario que anote lo adicional que usted quiere remarcar.
6. Los formatos de evaluación deben hacerse en duplicado, y deben estar firmadas por el evaluador y el ratificador (Jefe del evaluador), si es necesario agregar algún comentario general a la evaluación.
7. No se olvide firmar todas las hojas de evaluación.

ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODE- RADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
<b>ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>						
Termina su trabajo oportunamente						
Cumple con el silabo						
Realiza adecuadamente su						

trabajo						
<b>CALIDAD</b>						
No comete errores en el dictado de sus clases						
Hace uso racional de los recursos multimedia						
No Requiere de supervisión frecuente						
Se muestra profesional en el trabajo						
Se muestra respetuoso y amable en el trato de estudiantes y colegas						
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
Se muestra cortés con los estudiantes y con sus colegas						
Brinda una adecuada orientación a los estudiantes						
Evita los conflictos dentro del aula						
<b>INICIATIVA</b>						
Muestra nuevas ideas para el dictado de sus clases						
Se muestra asequible al cambio						
Se anticipa a las dificultades						
Tiene gran capacidad para resolver problemas						
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
Muestra aptitud para integrarse al equipo						
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
Planifica sus actividades						
Hace uso de indicadores						
Se preocupa por alcanzar las metas						
<b>PUNTAJE TOTAL:</b>						

<b>Firma del evaluador</b>	<b>Comentarios</b>
<b>Firma del ratificador</b>	<b>Comentarios</b>