

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE
FAUSTINO SANCHEZ CARRION, PERIODO 2018**

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE
LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE
FAUSTINO SANCHEZ CARRION, PERIODO
2018**

PRESENTADO POR:

JULIETA MAGALI PAGOLA BRITO

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

ASESOR:

Dr. ELVIS RICHAH SANCHEZ GARCIA

HUACHO - 2021

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE
FAUSTINO SANCHEZ CARRION, PERIODO 2018**

JULIETA MAGALI PAGOLA BRITO

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dr. ELVIS RICAR SANCHEZ GARCIA

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN CIENCIAS DE LOS ALIMENTOS
HUACHO
2021**

DEDICATORIA

Para mi hijito Jhaziel, por ser quien me da las fuerzas para continuar en mis objetivos, es la luz que ilumina mi vida, a mis padres por acompañarme y apoyarme en este viaje de la vida y al amor de mi vida porque siempre está a mi lado y fue quien me impulso y es mi gran apoyo para hoy ser maestra en Gestión Pública.

Julieta Magali Pagola Brito

AGRADECIMIENTO

A mi familia, quienes persistentemente atentos, con sus palabras de aliento para no preocuparme y proseguir, al Dr. Elvis, mi asesor de tesis apoyándome permanentemente para concluir con el desarrollo de mi tesis y a mis jurados evaluadores por sus orientaciones para culminar con éxito.

Julieta Magali Pagola Brito

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CAPÍTULO I	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1 Descripción de la realidad problemática	11
1.2 Formulación del problema	13
1.2.1 Problema general	13
1.2.2 Problemas específicos	13
1.3 Objetivos de la investigación	13
1.3.1 Objetivo general	13
1.3.2 Objetivos específicos	13
1.4 Justificación de la investigación	14
1.5 Delimitaciones del estudio	15
1.6 Viabilidad del estudio	17
CAPÍTULO II	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes de la investigación	18
2.1.1 Investigaciones internacionales	18
2.1.2 Investigaciones nacionales	19
2.2 Bases teóricas	21
2.3 Definición de términos básicos	38
2.4 Hipótesis de investigación	40
2.4.1 Hipótesis general	40
2.4.2 Hipótesis específicas	40
2.5 Operacionalización de las variables	41
CAPÍTULO III	44
METODOLOGÍA	44
3.1 Diseño metodológico	44
3.2 Población y muestra	45
3.2.1 Población	45
3.2.2 Muestra	45

3.3	Técnicas de recolección de datos	46
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	47
CAPÍTULO IV		48
RESULTADOS		48
4.1	Análisis de resultados	48
4.2	Contrastación de hipótesis	55
CAPÍTULO V		1
DISCUSIÓN		1
5.1	Discusión de resultados	1
CAPÍTULO VI		4
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		4
6.1	Conclusiones	4
6.2	Recomendaciones	7
REFERENCIAS		8
7.1	Fuentes documentales	8
7.2	Fuentes bibliográficas	8
7.3	Fuentes hemerográficas	9
7.4	Fuentes electrónicas	9
ANEXOS		10

RESUMEN

La investigación sobre el estrés laboral tiene como Objetivo, Demostrar la influencia del estrés con los desempeños laborales entre los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018, la metodología empleada en el trabajo investigativo aplicada nivel descriptivo correlacional, de diseño de enfoque cualitativo cuantitativo, se utilizó el programa estadístico de chi cuadrado y correlación de Pearson para desarrollar de la encuesta cuya población de estudio fue de 435 colaboradores administrativos de la Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, en las encuestas fue trabajado con una muestra de 204 trabajadores a los que se le formularon 20 preguntas por cada una de variables de estudio, los Efectos logrados responde a alto índice de desempeño laboral deficiente por influencia del estrés laboral, es decir, pocas veces se consideran los factores del entorno, la organización y factores individuales, en Conclusión, el estrés influye en el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018.

Palabras clave: Estrés Laboral y desempeño Laboral

ABSTRACT

The research on work stress aims to demonstrate the influence of stress on work performance among administrative collaborators of the National University "José Faustino Sánchez Carrión, period 2018, the methodology used in applied research work descriptive correlational level, design With a qualitative and quantitative approach, the statistical program of chi square and Pearson's correlation was used to develop the survey whose study population was 435 administrative collaborators of the National University José Faustino Sánchez Carrión, in the surveys a sample of 204 workers who were asked 20 questions for each of the study variables, the Effects achieved respond to a high index of poor job performance due to the influence of work stress, that is, factors of the environment, organization and factors are rarely considered. individual, in Conclusion, he is tres influences work performance in administrative workers of the National University "José Faustino Sánchez Carrión, period 2018

Keywords: Work Stress and Work Performance

INTRODUCCIÓN

Los tiempos actuales la diversidad de actividades que realizan los colaboradores en las organizaciones vienen siendo disminuidos en cuanto a sus horas de atención cotidiana, por tener muchas actividades combinadas entre responsabilidades del hogar y el trabajo, situación que hace a las personas suelen utilizar con más frecuencia termino estrés y análogos vocabularios correspondientes tanto: desconfianza, ansia, intranquilidad, agotamiento o depresión, se hace dificultoso para los entendidos en la ciencia e investigación, concretar con claridad en manejo o se está tratando y como seria su significado, la categoría y las derivaciones de estos nociones.

El estrés laboral para el conferencista brasileño y especialista en gestión de personal Chiavenato (2015), es, debido a los pedidos en el contexto de trabajos en la actualidad, es necesario concurra imposición para desarrollar las tareas. Imposición donde el colaborador medite admisible consigue incluso conservarlo, organizado, mayor interés en laborar y aprender, contando con los materiales necesarios a disposición y emociones asimiladas por el entorno personal. Entonces hablar de estrés surge en acciones impositivas más constantes e incontrolables. Para tratar este caso propone 3 dimensiones o componentes que permita comprobar los efectos del estrés laboral.

Realizar el trabajo de investigación sobre estrés laboral, en los colaboradores de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión” fue motivado por formar parte del personal administrativo en mi condición de personal contrato bajo la modalidad CAS., brota la exigencia con la penuria de satisfacer componentes que permita minimizar los efectos del estrés laboral determinado como enfermedad que está en aumento en el elemento primordial de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, limitando el logro de objetivos establecidos por la institución, con el propósito de aportar en la superación de situaciones como las que viene atravesando los colaboradores administrativos y con ello se logre el desarrollo personal.

La investigación que se pone a disposición contiene seis capítulos constituidos o fraccionados conforme le ofrecemos como son:

En el capítulo I consideramos el planteamiento del problema de investigación, conteniendo el problema general y específicos el objetivo general y específicos, en el capítulo II contemplamos el marco teórico, que comprende los antecedentes de la investigación relacionados con nuestras variables, el desarrollo de las bases teóricas y definición de términos básicos, la hipótesis general y específicas y finalmente la respectiva operacionalización de las variables, en el capítulo III incluimos la metodología de la investigación, el diseño metodológico, la población de estudio y las respectiva muestra población las técnicas de recolección de los datos y por último las técnicas empleadas para el procedimiento de la información, en el capítulo IV los resultados conteniendo análisis de resultados y contrastación de hipótesis, en el capítulo V Discusión que la discusión de los resultados obtenidos y por último en el capítulo VI se considera las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los respectivos anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En estos tiempo de constantes cambios y de avance vertiginoso de la tecnología, las organizaciones están a la vanguardia de la competitividad y modernidad para mantenerse vigente en el tiempo, todo esto no será posible sin la participación de los individuos quienes son incitados por ese natural instinto gregario que a través de la historia los hace fundar muchas civilizaciones y la sociedad en general, con las exigencias cada vez más en el pasar de su existencia inclusive de aligerar desproporcionadamente simetrías de vida y deponer en el consumo de grandiosas demandas ópticas, mental y emocional que el ambiente le impone cada día.

Las personas humanas, tienen reacción natural, frente a una persuasión de su entorno manifiesta con mayor renuencia, y al observar las reclamaciones que en el contexto se manifiesta constantemente a la persona, se activa una réplica producto obtenida por la acumulación de carga emocional registrado negativamente irrigados por el cerebro humano, que puede ir acumulando en el día y días posteriores, los serán afectados el estado anímico. Eso hace que las actividades que realizamos sean cada vez menos productivas. Este conjunto de dificultades derivados de las exacciones que afrontamos cotidianamente, comprende en famoso término que es como "estrés".

Nuestro interés en ejecutar el trabajo investigativo sobre estrés laboral y el efecto en el desempeño laboral en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, germina por la inquietud de poder aportar habilidad o componentes que permita menguar consecuencias de estrés laboral determinado como enfermedad cada vez en aumento en el elemento, principalmente de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, limitando el logro de objetivos establecidos por la institución.

En los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, observamos que no cumplen con sus metas establecidas para el cumplimiento de sus tareas a consecuencia del estrés generado por carga laboral, excesiva supervisión, por conflicto y ambigüedad de roles, situación que genera alto porcentaje de deficiencias en la atención a los usuarios y actos emitidos con infracción a las formalidades procedimentales.

Los responsables de las oficinas de Recursos Humanos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, no está asumiendo su responsabilidad como es el de emplear alternativas de gestión de recursos, que permita cumplir eficaz y eficientemente con los objetivos de la institución, por su parte los trabajadores administrativos, no cumplen con coherencia las tareas asignadas generando inadecuada atención a los usuarios de la Universidad.

La problemática de estrés que afecta a los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión”, conjuntamente aunado a otras problemáticas se esquematiza en lo siguiente:

1. Aumento en tareas a cada colaborador fuera de contar con el debido diseño de puestos, decayendo en que cada colaborador, se limite en asuntos personales descuidando los objetivos de la organización.
- 2.- Las relaciones humanas en el trabajo no son las adecuadas generando un ambiente de discrepancias obstaculizando el logro de objetivos de la organización.
- 3.- Escasez de material y equipos de trabajo
- 4.- Imposición sumado de desconcierto en decisiones impartida por los jefes
- 5.- Constante renovación de contratos de trabajo, restringidos y de breve vencimiento

De continuar con estos problemas que aqueja a los trabajadores administrativos en el desempeño de las labores, generará descontento en usuarios (alumnos) los que concurren a las oficinas de la universidad, corriendo el peligro de deserción y disminución de la población estudiantil de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión”.

Por todas estas problemáticas que se ocasiona en cumplimiento de sus funciones por parte de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión”, con esta investigación queremos explicar, la relación

que existe entre las dos variables, y a partir de los resultados obtenidos sugerir propuestas, en tal sentido formulamos el siguiente problema.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿En qué medida el estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el grado de influencia de los factores del entorno en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018?
- b) ¿Cuál es el nivel de influencia de los factores de la organización para el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018?
- c) ¿Cuál es el nivel de influencia de los factores individuales en el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Demostrar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Establecer como el estrés influye en los factores del entorno en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018.

- b) Comparar de qué manera el estrés influye en los factores de la organización para el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018.
- c) Explicar de qué manera el estrés influye en los factores individuales en el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018.

1.4 Justificación de la investigación

Conforme es sostenido por Méndez, (1995 p 98), “que, las justificaciones de estudio de investigación pueden ser de carácter teórico, práctico o metodológico”. En consecuencia, siguiendo con sugerencia del investigador consideramos:

1.4.1 Justificación teórica

Este trabajo investigativo, dentro de la justificación teórica tiene como intención de los resultados obtenidos permita formar meditación y debates sobre las relaciones existentes, entre el estrés y el desempeño laboral en el periodo 2018, y contrastar los resultados de estas variables existentes. De la misma manera cabe resaltar que, el trabajo tiene justificación teórica porque cuestiona las teorías existentes referente a estrés y desempeño laboral trabajadores, en especial la Universidad; es así, con la investigación pretendemos encontrar la relación de las variables que proceden para conocer los efectos que puede ocasionar el estrés sobre desempeño laboral de los trabajadores.

1.4.2 Justificación Práctica.

Es justificable en temas prácticos, será expuesto los motivos tratados sobre este tema y poner a disposición de quienes tengan interés de estudiar y tratar la utilidad y aplicación producto de los resultados del estudio de la relación estrés y desempeño laboral, despertando relevancia los resultados conseguidos por quienes practiquen este tipo de trabajo, y se apliquen en otras universidades.

1.4.3 Justificación Metodológica.

Muestra su justificación metodológica porque estará sujeto aplicar renovadas habilidades sobre la relación entre estrés y desempeño laboral.

La investigación resultante va proponer lograr modernas herramientas y germinar instrucciones, formas de búsqueda en realizar investigaciones en diferentes instituciones de tendencia universitaria.

1.4.4 Justificación Socio cultural.

Dentro de la justificación en lo social y cultural, en tanto se pretende ofrecer el conocimiento a las compañías y ejecutivos que las emociones afectan el afectivo de la persona no tiene buenos resultados en el desempeño de actividades principalmente en lo laboral, el estado emocional de una persona repercute en generar la autoestima, moderando convivencia con comportamientos de acuerdo al nivel de autoestima

1.5 Delimitaciones del estudio

El desarrollo de nuestra investigación para su mejor planificación y, cumplimiento de todo lo programado tiene que estar bien delimitado, teniendo en cuenta el paradigma en el que se encuentra ubicado. En nuestro caso nos ubicamos en el paradigma cualitativo cuantitativo, y en base a ello generaremos material de información para conocimiento de interesados, respetando sus métodos, metodologías, incluyendo invenciones apropiadas inéditas filosóficamente, psicológicamente, sociológicamente. A continuación, se indica.

1.5.1. Delimitación espacial

La presente investigación tuvo su desarrollo en el ámbito de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión Huacho en el periodo 2018”, tratando de recabar la información del estrés laboral, durante el mencionado año. Nuestro informante será la oficina de Recursos Humanos, quienes son los responsables de hacer la gestión del personal, siendo los únicos que manejan la información requerida por nuestro trabajo

1.5.2. Delimitación social

La investigación fue orientada a recoger la información de los colaboradores de la oficina de recursos humanos y los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, para tratar de contrastar de qué manera surte efectos el estrés en el desempeño laboral de trabajadores administrativos en el año estudiar. La investigación se llevó a cabo en el contexto social integrado por 435 colaboradores administrativos de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión” de Huacho.

1.5.3. Delimitación temporal

La investigación es de actualidad, se realizó teniendo en cuenta todos los casos de estrés en el año 2018 (Hernández Sampiere 2014). Es recomendable estudiar el problema durante un periodo determinado, la investigación a realizar corresponde al periodo 2018.

1.5.4. Delimitación conceptual

El estrés, es una resistencia del cuerpo humano ante alguna circunstancia que afecta el organismo de la persona (presentado de exigencias externas al alcance o disponibilidad). Es de notar que esta réplica es de normalidad durante su proceso del organismo humano para el enfrentamiento o para la huida. Teniendo en cuenta la observación psicológicamente, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes:

Para Cano, (2002) Estrés:

El estrés es muy posible que provoque reacciones o respuestas del propio organismo. Como resistencia o réplica: El estrés pueden ser evidenciados en modificaciones de conducta, estos como cambio fisiológico y terceras resistencias de tipo emocional de la persona en las interacciones.

Desempeño laboral, es un conjunto de operaciones o comportamiento observado entre trabajadores de una compañía, los distinguidos para lograr de los objetivos de las organizaciones. Se afirman que los mejores desempeños en el trabajo son el baluarte más distinguido con el que posee toda organización.

El autor Chiavenato (2000) define:

Los niveles de desempeño de los colaboradores en sus cargos varían entre una persona u otra y depende del contexto, en las que influirá los factores convencionales por los que serán influenciados. Cada uno de los individuos son capaces de establecer sus costos y beneficios, para conocer cuán importante es desarrollar actividad en concreto; del mismo modo el esfuerzo individual estar en manos de sus habilidades y las capacidades de cada uno de los individuos y de la manera que son percibidas en situaciones de su desempeño. instituye algún factor que afecte el desempeño adecuado en su cargo.

1.6 Viabilidad del estudio

La viabilidad del trabajo la investigativo se materializo, en tanto que se contó con la participación y apoyo ya que se cuenta con el apoyo de las autoridades y colaboradores de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión”, en el periodo 2018; aporte constante de mi asesor, permitiendo con sus orientaciones encaminado hacer uso adecuado de los materiales bibliográficos y literaturas más relevantes relacionados con el texto de estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

En nuestro trabajo de investigación tomaremos como antecedentes del problema, a los estudios realizados por otros investigadores con anterioridad, teniendo en cuenta de Trascendencia Internacional y Nacional

2.1.1 Investigaciones internacionales

Sánchez, F. (2011) realizado la investigación intitulada “Estrés Laboral, Satisfacción En El Trabajo Y Bienestar Psicológico En Trabajadores De Una Industria Cerealera” Tesis para ser presentado como requisito para obtener el Grado de Magister con mención en Psicología, Sustentada en la Universidad Abierta Interamericana, de Buenos Aires – Argentina Cuyo objetivo estuvo orientado a: determinar cómo se relaciona el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar Psicológicos en trabajadores de una Industria Cerealera, llegando a las siguientes conclusiones:

Que, existiendo un mayor nivel de estrés laboral en este tipo de trabajo de industrias, teniendo en cuenta que el horario es alternado, los requerimientos, variado empleo, inadecuada comunicación con los superiores, tener desconocimiento en las labores y subestimar resultados. El experimentar el estrés es construir una naturaleza eminentemente subjetiva desde el momento que las personas llevan los elementos particulares en situaciones para la evaluación del potencial no favorable en los sucesos. Con ello se puede notar que la persona nota no cuenta con los recursos o estrategias adecuadas para enfrentar lo esperado el cual se convierte en estresante, siente diferentes niveles de estrés que pueden llegar a quebrantar su moderación y bienestar psicológicos. Si, no obstante, el estrés es sentido en su alrededor de su trabajo, repercute sobre la eficacia en su

trabajo, el nivel de responsabilidad con la organización y su nivel de satisfacción laboral, en su bienestar espiritual y con la vida en frecuente.

Caballero. (2002) realizó la investigación titulada “Elementos que conllevan como motivadores hacia un mejor desempeño laboral en los docentes de una escuela del nivel medio superior” Tesis para ser exhibido como complemento en el requerimiento y obtener su Grado de Magister en ciencias de la administración con especialidad en relaciones industriales, Sustentada en la Universidad Autónoma de Nuevo León- México. Cuyo objetivo estuvo orientado a: evaluar Qué componentes influyen como motivadores para tener un mejor desempeño en el trabajo en los docentes de una escuela del nivel medio superior, llegando a las conclusiones:

Que el tema de motivación es de interés para muchas personas por cuanto lleva las fuerzas de acción psicológica y determina el lugar. A través de un estudio realizado entre las personas del estudio se consiguieron resultados muy importantes y muy útiles en pro de asemejar los elementos que conllevan como influyentes para alcanzar mejor desempeño en el trabajo en los docentes de una escuela del nivel medio superior.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Patricia D. (2008) efectuó una investigación llamada “*El Estrés Docente En Los Profesores De Escuela Pública*” cuya Tesis para ser presentado como requerimiento parcial para obtener el Grado de maestro Sustentada en la Universidad Pontificia Universidad La católica, de Lima – Perú. Resumen Cuyo objetivo conlleva a: Describir los factores que desligan del estrés laboral en los docentes de instituciones educativas públicas, llegando a concluir conforme detalla:

Estrés y burnout se identifica en dos métodos estrechamente diferente El Burnout es lo que conlleva a la tener un estrés extenso, por lo que el estrés en sí es la resistencia del individuo frente a los riesgos ocurridos en el entorno. En los asuntos del estrés laboral de docente, el estrés emana de la respuesta o reacción del docente frente a los sucesos que conllevan a momentos de rigidez en su labor

dentro de su centro laboral. El estrés es ocasionado debido a elementos interiores o exteriores. Entre los elementos interiores obtenemos marcar el temperamento del docente, siendo la personalidad de tipo A, las más susceptibles a padecer de estrés. Así mismo son concluyentes el locus de control y el nivel de autoestima de los docentes. Los factores exteriores los ubicamos en el ambiente laboral de los docentes: los condicionamientos en el trabajo, las insatisfacciones laborales, la acumulación de trabajos o excesivos trabajos y los contextos tipo organizacional al interior del centro laboral. El estrés tiene varias expresiones psicológicas tanto en el comportamiento como en el desempeño: desidia, tormento, sentimientos de desgano, irritación, desvelo. Se han sido discutidos si la demencia puede ser producto de un estrés muy prolongado. De igual manera la angustia tan psíquica de lo que conlleva el estrés en el docente.

Abrigo C y Bonifacio R. (2017) realizó la investigación titulada “El Estrés laboral de los trabajadores y su influencia en el desempeño laboral en el Consorcio Nortelec, Santa María, para ser presentado como requerimiento para obtener al Grado de licenciado en administración, en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, de Huacho – Perú. Cuyo objetivo estuvo orientado a:
Determinar como el estrés laboral de los trabajadores influye en el desempeño laboral en el Consorcio Nortelec, Santa María. teniendo la conclusion:

Que el nivel de significancia de los factores del entorno influye significativamente en el desempeño laboral en el Consorcio Nortelac, Santa María, moderado estrés de incertidumbre económica, política, y tecnológica que existe dentro de la empresa, la significancia de los factores de la organización influye significativamente en el desempeño laboral , un alto nivel estrés la sobre carga de trabajo a cumplir, causando al personal dificultades para poder realizar sus servicios de manera eficiente y optima, los factores individuales influyen significativamente en el desempeño laboral, generando regular nivel de estrés los problemas familiares y personales, causando al personal dificultades para poder realizar sus servicios de manera eficiente.

2.2 Bases teóricas

El inicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, en la ciudad de Huacho, se funda en el funcionamiento de la Facultad de Acuicultura y Oceanografía, sucursal de la Universidad Comunal del Centro del Perú de Huancayo, en 1960. Posteriormente en el año 1962, fue denominada como Facultad de Ingeniería Pesquera, hasta la actualidad. En el mismo año se apertura la Facultad de Educación, con la escuela profesional de secundaria común y técnica. En el siguiente año 1963 se implementa para el funcionamiento de otra Facultad, Ciencias económicas y comerciales, financiado con propio presupuesto.

En subsiguientes años se hace más notorio la desvinculación de la Universidad Comunal del Centro del Perú, prefiriendo por alcanzar su propia autonomía de las Facultades mencionadas en la ciudad de Huacho, es como se puede apreciar en el año 1968, orientado en ese contexto el gobierno de turno a la cabeza del General Juan Velasco Alvarado, dictamina el decreto Ley 17358, específicamente con fecha 31 de diciembre, con estos hechos pues el llamado filial, logra su autonomía universitaria y se establece como lo que hasta hoy se denomina “ Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión”.

Tiene como Funciones: 1. Principal función la formación de grandes profesionales, dentro de estándares de una educación mayor calidad, provocando innovar y compromiso con la sociedad, atendiendo las necesidades de nuestra región y así como el país. 2. Fomentar el desarrollo en las investigaciones de nivel científico y tecnológico para favorecer al crecimiento local, la región y la nación. 3. Implementar presentaciones en la alineación y apoyo a la educación constante actualizando los conocimientos y ser competitivos profesionalmente 4. Desarrollar con proyección a la sociedad y la amplificación universitario o de cultura para ampliar los objetivos de Institución universitaria, de las actividades de sus órganos de la sociedad local que tienen inferencia en acceder. 5. Apoyar en desarrollar a la sociedad a través de una educación, propiciando la mejora en la calidad de vida de la comunidad y lograr adecuadamente las convivencias

humanas. 6. Conferir los grados académicos de bachiller y título profesional a nombre de nuestra nación.

2.2.1. ESTRÉS LABORAL

2.2.1.1. Definiciones.

Los tiempos actuales la diversidad de actividades que realizan los colaboradores en las organizaciones vienen siendo disminuidos sus horas laborales, por tener muchas actividades juntas entre responsabilidades del hogar y el trabajo, las personas suelen utilizar con más frecuencia el término estrés y similares palabras correspondientes: desconfianza, angustia, inquietud, fatiga o depresión, haciéndose dificultoso, alcanzar por especialistas, estudiosos indagadores, concretar con claridad de lo que se está tratando y como debe ser considerado, la importancia y las ramificaciones de los conceptos. Asimismo, las expresiones de estrés, angustia y miedo son entrelazado en la expresión diario e inclusive en la expresión científica, en ese sentido su definición será dificultoso. Son concepciones polisémicas, que relatan contextos y estados psicológicos, desiguales inconvenientes afines entre sí. Y una simple manera, muchas veces es definido el estrés, como una situación simplemente muscular: "es una severidad o robustez de los músculos y de tejidos conjuntivos que exceden de tonos necesarios para su funcionamiento normal". No obstante, es cuantioso más que eso. El estrés es una contradicción significativa.

Para el autor el Dr. Hans Selye, en medicina, primero en hacer investigaciones sobre el estrés, es definido "una respuesta del cuerpo específico ante alguna demanda que se le ponga al organismo (en el caso que las demandas externas excedan los recursos disponibles)". Estas respuestas son normales del preparativo del organismo para enfrentar para el escape.

El Dr. Hans Selye (1935), considerado el padre del estrés, define: "como, las respuestas adaptativas en el organismo ante diversos estresores".

Al que lo denominé síndrome general de adaptación, para ello representé con tres fases de adaptación a ese estrés:

- 1- Espanto de renuencia, cuando el cuerpo descubre el estresor
- 2- Fase de acomodo, cuando el cuerpo en reacción ante el estresor
- 3- Fase de agotamiento, teniendo en cuenta su duración o intensidad, empieza a agotarse las defensas del cuerpo.

En consecuencia, el término estrés viene de la palabra griega stringere y significa provocar tensión, también podemos tomar en cuenta la definición venida de la física, en este campo, la palabra estrés (stress) nos hace referencia a la fatiga de los materiales, es decir, a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro.

De este modo afirman Lazarus y Folkman (1986):

No necesariamente constituyen en procesos negativos en relación a la vida, en tanto que dependerá de las valoraciones donde cada persona hace de los procesos y de su capacidad para controlar las situaciones y poder enfrentar las consecuencias del estrés. El estrés viene a ser procesos dinámicos en el que interviene variables tanto de sus entornos como de manera individual, y se muestran cuando las personas evalúan situaciones como amenazas.

Lazarus, asevero que las evaluaciones cognitivas se producen cuando una persona toma en cuenta dos elementos primordiales que fluyen en su mayoría en una respuesta al llamado estrés. Siendo estos dos elementos que contienen a:

- a) El instinto amenazador del estrés en los individuos
- b) La estimación recursos más ineludibles para menguar, toleración o eliminación elementos del llamado estrés y que los produce.

Por su parte Cano (2002) define “Es el momento donde se producen discrepancias entre las demandas en el entorno y los recursos del individuo para enfrentar”.

El estrés viene a ser la respuesta de adaptación por parte de los individuos, donde en primera instancia nos ayudara a responder con la inmediatez y eficazmente a escenarios donde requiere nuestro organismo.

El cuerpo humano, se prepara para estar sobre aviso humano, en tanto somos capaces de procesar mayor información sobre los problemas y procedemos de manera vertiginosa y muy decidido. El inconveniente está en que nuestro cuerpo tiene sus recursos muy limitados y aparecen entonces el agotamiento.

Para Peiró, (1992). es definido: “Como el factor que desencadena o liberan efectos entre ellos: físico, psicológico del ser humano, donde les producen cambios en: el conocimiento, reacciones de tipo emocional y afectivas, la calificación en primera y secundaria, sus réplicas para afrontar”

Por su parte Martínez, (2004) define:

El estrés, es originado desajustes entre las capacidades de la persona y las exigencias en el centro laboral, que pueden ser crónicos, si es que la persona no pudiera recuperarse plenamente durante la etapa laboral, o agudos, siendo su tratamiento en aquel momento de situaciones de menos permanencia.

Según Chiavenato (2015), que el estrés laboral es como un estado innato a la vida actual. El estrés está incorporado estrechamente con el conjunto de trastornos y de pesadumbres en las personas de algunos acontecimientos que se mostraron en la organización y en el ambiente. Tal termino, suele utilizarse para narrar los síntomas que exponen los individuos como respuesta a la tensión incitada por presiones, contextos y acciones externamente.

Werther, Davis & Guzmán (2014) indican que se menciona estrés en momentos que ocasiona un desacuerdo entre las demandas de ambientes y recurso del individuo para enfrentarles. El estrés resulta ser un resultado adaptativo por parte de las personas, que en primera instancia nos favorece para una respuesta más ligera y eficientemente a escenarios que lo solicitan.

De las definiciones sustentadas por los autores se concluye que el estrés se origina por un conjunto de actividades superpuestas, máxime si estas tienen presión del entorno de los trabajadores, para evitar el estrés se hace necesario un orden o programación de nuestras actividades y estas cuenten con ambientes adecuados para un buen desempeño laboral.

2.2. 1.2. Dimensiones del estrés Laboral

Para Chiavenato (2015) el estrés laboral es, debido a las demandas en el contexto de trabajo actual, es necesario que concorra imposición dentro del trabajo. Ese horizonte de imposición para con el colaborador medite admisible pudiendo incluso conservarlo presto, organizado, y en circunstancias en laborar e instruirse, estribando de principales recursos a su disposición y propia característica personales.

El estrés brota en circunstancias de imposición laboral se intensifica y muestra incontrolable. Para explicar mejor este tema se expone tres dimensiones o componentes con los que se pueda medirse el estrés laboral, la misma que incluye:

a). - Factores del entorno

Forma referencia en los compendios del entorno y ambientes que poseen hondo resultado entre las organizaciones las personas que los integran, participantes activos dentro y fuera de la misma y son estos los elementos que se colisionan en el entorno generando perturbaciones en el desenvolvimiento de sus colaboradores generando irresolución económicamente, en políticas y tecnológicas, estos son:

- Irresolución económicamente

Acontecen cuando económicamente del país se adstringe creando descensos constantes en las fuerzas del trabajo, destituciones disminuciones en los presupuestos, y todas las afecciones producto de la recesión generando la inseguridad generalizada.

- Irresolución políticamente

Lo promueven en circunstancias donde se realizan modificaciones políticas creando reestructuración de instancias políticamente y permutas del personal ejecutivo trasladando generando distracciones en empleados y imposiciones al personal.

- Irresolución tecnológicamente

Los causan puesto que las invenciones tecnológicamente pudiendo retornar antiguas las destrezas y experiencia de los trabajadores en el tiempo muy efímero, los equipos de computación tratándose de sistemas tecnológicos, la sistematización con la intensión de innovar son un ultimátum entre muchos individuos provocan estrés.

b) Elementos de la organización

Hace a las referencias de sus potencias concernientes en la empresa en concreto. No obstante, las empresas están compuestas en conjunto de personas, constan de dimensiones macroscópicamente que marchan en componentes permisibles de estrés son producto de las imposiciones que se generan como corolario de imposibilitar agravias o consumir trabajos dentro del lapso definido, la demasía de trabajos, con faltante de recursos y equipamiento, insatisfacción en lo laboral y la ausencia de comunicación, entre principales factores organizacionales:

1. Demanda de las labores

Son componentes que se conciernen con la función de un individuo. Comprenden los diseños del puesto (autonomía variedad de actividades, nivel de sistematización), contextos del trabajo y disposición física en lo laboral.

2. Demanda de las funciones

Indican que son las imposiciones que se hacen responsables a un individuo por el rol que desempeñan en la empresa. Los problemas de las actividades crean perspectivas que no son posibles de ajustar o el cumplimiento.

3. Demandas inter- personales

Se mencionan que es producto de las coacciones que practican otros trabajadores. La ausencia de apoyo de los acompañantes y las malas afinidades interpersonales pueden promover mucho estrés.

4. Estructura organizacional

Precisa el grado de diferencia en la empresa, la aplicabilidad de la normatividad, medidas y para que se ejecutan las disposiciones que perturban en los trabajadores.

e. Liderazgo en organización

Personifica la forma gerencial de los jerárquicos directivos en la empresa, los cuales formulan una cultura caracterizada para causar tensión, ansiedad y miedo.

De acuerdo a lo expuesto el estrés laboral afectado a los individuos y consecuentemente en el desarrollo organizacional, ocasionando disminución en el desempeño del colaborador, infernales comunicaciones entre los colaboradores, alejamiento de responsabilidad con el desarrollo de organización, comportamientos inadecuados, en consecuencia, es afectado de manera muy negativa a alcanzar metas y objetivos de la empresa donde labora.

El Autor, Velázquez, (2005) menciona que en las organizaciones:

“Peripeccias en el trabajo a consecuencia de traspiés humano generados por el estrés laboral”

“Abandono del puesto de trabajo causado por patologías y padecimientos que fuera producidos por el estrés laboral”

“Notorio disminución en el desempeño y caída de la productividad por parte de los colaboradores que soportan escenarios de estrés laboral”

c) Factores individualizados

Existe diferenciación entre los rasgos de la personalidad asimismo pudiendo originar estrés, características como el absolutismo, el rigor, la sensibilidad, la reflexión, la naturalidad, las tolerancias, las incertidumbres, la angustia y las necesidades de realización son factores terminantes de la tensión, son todos aquellos factores impropios al trabajo, pero que pueden ser regularizados hacia la conducta de la persona en el interior del ámbito laboral. Entre los factores son primeramente los que infieren en la vida personal del trabajador, interiormente de los componentes individuales se pueden indicar:

1. Problemas familiares

Los problemas conyugales, el rompimiento de una relación y los conflictos de comportamiento de hijos menores, son algunas muestras del problema de relaciones que ocasionan estrés en colaboradores.

2. Dificultades económicas

Nacen cuando las personas rebosan sus recursos financieros; ciertos trabajadores son pésimos administradores de sus ingresos económicos o poseen pretensiones que al parecer excedan persistentemente de sus capacidades de conquistarlos.

3. Personalidad

Son situaciones que se causan en la misma persona. Hay colaboradores que tienen a resaltar los físicos contrarios de la naturaleza ordinaria y eso los lleva a mostrar conductas que los estimula a reducir su rendimiento en su desempeño laboral.

2.2.1.3 Tipos de estrés.

Solas (2005) considera “que es significativo la manera de conducir y analizar las refutaciones inmediatas por el organismo en favor de los individuos”

Hay dos modales disímiles de que nuestro organismo pueda reaccionar y podemos señalar como sigue:

“De forma negativamente, lo que provocará consecuencias nocivas para la salud física y mental”

“De forma positivamente, que causa reacciones inversas”.

1.- EL Eustrés.

Según el autor Gutiérrez (2005) El eustrés es definido como:

Es una respuesta poco específica del cuerpo humano ante cualquier demanda, sea ocasionado por resultados o situaciones agradables o desagradables, entre las dualidades de eustrés y distrés el cuerpo percibe prácticamente la misma respuesta inespecífica a diversos estímulos positivos o negativos que actuar sobre él. Se hace significativo operar el modo de acciones que permite lograr mejorarlo la manera de llevar su vivencia y enfrentar constantemente conllevándolo correctamente en el día de sus actividades laborales.

2.- El Distrés.

El distrés son consecuencias muy perjudiciales de una excesiva activación psicofisiológicamente, es decir, cuando el contexto se desborda de la capacidad de

control para el del sujeto, apareciendo principalmente irritabilidad y ansiedad, en ese sentido en el desarrollo de las actividades se encuentra un conjunto de problemas y angustias por los que afrontan los colaboradores, comprendiendo su realidad sobre estos inconvenientes donde pueden observar el estrés.

Estos hechos comentados se denomina estrés negativo o distrés donde las personas alcanza a la etapa de decaimiento o se agota físicamente y consecuentemente mentalmente, situación que no permitirá de ninguna manera responder. Un proceso creativo que revitaliza a la persona y la posiciona de otro modo frente a su realidad laboral.

Se presentan circunstancias en el contexto laboral, al no tener la proporcionalidad entre los trabajadores en un lapso adecuado en la ejecución de actividades y esto conlleva agobio miento para poder culminar, ante las ausencias de una orientación y/o apoyo generándose monótono, por cierto. Situaciones de un estrés negativo y inducen renuencias en la persona los que podemos señalar:

“Demasía actividades en el trabajo”.

“Poca utilización de sus habilidades”.

“Constantes repeticiones”.

“Desequilibrio en el ritmo del trabajo”.

“Inadecuadas relaciones sociales”.

“Cambios en las organizaciones”.

“Exceso en los controles por los superiores”.

2.2.1.4 Expresiones psicológicas del estrés:

Según Ivancecivh (1989) Las expresiones psicológicas es “a consecuencia del estrés se muestran las que generan consecuencias en los comportamientos de los individuos y con aspectos relacionados con la personalidad”

Esta gama de expresiones encuadramos sus clasificaciones donde nos otorga, una disposición de las derivaciones del estrés entre las que derivan los consecutivos efectos a nivel del individuo.: Subjetiva, de conductas, y de conocimiento Rudow (1999) expresa que:

La angustia en las personas no es otra situación y principal característica del estrés en los trabajadores. Las ansiedades se desencadenan cuando algún trabajador por sus deficiencias en su personalidad, no pueda responder a contextos beligerantes, desarrollando estados de angustia basados en el recelo o creencias de la incapacidad para afrontar estos contextos. Es una reacción emocional, integrada por componentes

2.2.2. Desempeño Laboral

2.2.2.1. Definiciones

El desempeño laboral viene a ser el resultado productivo de una jornada de trabajo, que genera cambio durante un período para la acción donde fue parte activa realmente hasta lograr los resultados deseados, producto del adecuado desempeño laboral efectuado por los colaboradores pertenecientes a la organización.

Para el reconocido autor Chiavenato (2000) define el desempeño laboral es:

Es una acción o comportamiento de los colaboradores los que serán más relevantes conducentes al logro de los objetivos de una organización.

Afirmándose que un mejor desempeño laboral es la fortaleza más notable con la que cuenta una organización. El desempeño de los individuos en el cargo que ocupa humano varía de un colaborador a otra situación, esto es atribuible a los factores condicionados por los influyen. Cada colaborador es capaz en la determinación sus costos y beneficios, para conocer cuan valor tienen desarrollar determinadas actividades; así mismo sus esfuerzos individuales dependerán de sus habilidades y las capacidades.

Benjamin & Fincowsky(2014) indican que “El desempeño laboral es como el rendimiento de las acciones elaborados por un colaborador de la empresa en relación a sus labores de la organización”.

Robbins & Judge (2013) manifiestan que:

Están regularmente ligados a las particularidades de cada individuo, en las que se podemos nombrar: las condiciones, insuficiencias y pericias de cada sujeto, que

interaccionan entre ellos, con la naturalidad de su trabajo y la empresa generalmente, existiendo que el desempeño laboral es la consecuencia de la interacción de los colaboradores en el cumplimiento de sus funciones.

Guizar (2013) señala que el desempeño laboral “es el grado de realización alcanzado por el colaborador logrando éxito en sus metas en el interior de la empresa en el periodo establecido de tiempo.”

Gonzales & Valenzuela (2012) señalan “Es la manera en que el personal desempeñan sus funciones y tareas en el interior de una organización”.

De otro lado Newstrom, (2011) indica desempeño laboral es “como el miembro de una empresa, que trabaja activamente, para alcanzar fines habituales, sujeto a las normas esenciales definitivas con anterioridad”.

Lussir & Achua (2011) definen desempeño laboral “como la estilo en la que el personal efectúan de modo eficiente sus ocupaciones en la organización”, con el objetivo de conquistar las metas planteadas.

2.2.2.2. Teorías del Desempeño Laboral

Las teorías de desempeño laboral, se fundamentan principalmente en teorías de las Motivaciones para el personal destacan:

a) Teoría De Las Necesidades De Maslow

en su denominado la jerarquía de necesidades de las personas, propuestas por Abraham Maslow, partiendo desde la suposición que toda persona humana, actúa con intención de satisfacer necesidades, en ese objetivo nuestra intención es demostrar cuán importante es la teoría del desempeño ligada racionada con los comportamientos organizacionales.

El Psicólogo Maslow (1943) determino como teoría de la Motivación:

basada en el concepto de Jerarquía de las Necesidades que influye en el comportamiento del individuo, concibe pues que la jerarquía por las que el hombre es un niño cuya necesidad aumenta en la vida diaria, crecen a medida que el individuo va satisfaciendo sus necesidades básicas, surgiendo otras más superiores que impulsaran en el comportamiento.

Maslow considera que las necesidades humanas operaban como elementos significativos de conducta, y planteó la organización de las condiciones de las escaseces según la preponderancia en que éstas los que serían satisfechas de tal forma que sus esfuerzos de la persona se envíen hacia el nivel más inferior de las necesidades que fueran satisfechas. Maslow observa a la motivación humana en procesos de una jerarquía de cinco necesidades las que se clasifican al mismo tiempo en necesidades de orden menor y necesidades de orden superior.

GERARQUIA DE NECESIDADES DE MASLOW



<https://www.google.com/imgres?imgurl=https://>

b) Teoría Del Doble Factor De Herzberg

Para Herzberg (1959), las necesidades:

Es la actividad más importante de una persona es su trabajo, concebida como una actividad eminentemente social, en la cual pueden presentarse o no oportunidades

para satisfacer necesidades sociales de todo tipo como la de autoestima, la de capacitación, etc.

Herzberg formuló su teoría basada en una serie de entrevistas a profesionales ingenieros y contadores. Les pidió que recordaran incidentes específicos de su experiencia reciente de trabajo que los hubiera hecho sentir particularmente bien o mal respecto a su cargo, que explicaran los efectos que habían tenido en su comportamiento y si éstos habían durado poco o mucho. Herzberg encontró una serie de factores o condiciones laborales que provocan altos niveles de motivación y satisfacción en el trabajo. Estos factores, que están directamente relacionados con la naturaleza y el contenido del trabajo, los llamó Factores Motivadores del trabajo: los motivadores intrínsecos y los extrínsecos, como el Logro: desempeño exitoso en la tarea; el reconocimiento por el logro; el trabajo mismo; el avance y crecimiento personal, la responsabilidad.

La ausencia de estos motivadores en el trabajo, no necesariamente causa insatisfacción. Ésta corresponde a la no satisfacción de uno o más de los factores higiénicos, como: la política administrativa de la organización; la supervisión; las relaciones interpersonales con los compañeros, jefes y subalternos; las condiciones de trabajo; el salario y la categoría del empleado y la estabilidad en el puesto.

2.2.2.3. Dimensiones del desempeño laboral

Coello (2014) señala que, El desempeño resulta de las actividades y competencias en el desarrollo de la actividad profesional de un conjunto de consejeros y de las que puedan ser reforzados conforme a las condiciones que la interceden. Sus dimensiones para su respectiva evaluación son las siguientes:

a) Habilidades y capacidades

Es la acumulación de capacidades y recursos que posee las personas para ejercer sus tareas establecidas dentro de las empresas donde labora, los colaboradores pueden tener muchos talentos y disposición de hacer bien su labor, pero cuando es incapaz de trabajar en equipo empiezan a brotar contingencias que, para no dudar,

podrían ser evitados. El trabajo en equipo es esencial dentro de cualquier organización, los indicadores son:

“Método general que se exterioriza en obediencia de sus deberes”

“Grados en el conocimiento de los trabajos”

“Diligencia en los conocimientos”

“Compromiso demostrada en sus funciones.”

b) Relación interpersonal

En lo que respecta a la relación interpersonal, hacia el futuro en la interacción entre las demás personas que trabajan en el interior de una misma organización, resalta las personas de más edad, los que son más felices y pueden desplegar mejor mostrando su capacidad al interpretar, atrás de ellos, hay muchas más personas consientes de compañerismo que asistirán en su asistencia si surgieran dificultades.

Los indicadores son:

- Empatía
- Liderazgo
- Influencia que ejerce.

2.2.2.4. Condiciones Físicas en el centro laboral:

Los colaboradores pasan la mayor parte de sus tiempos en las organizaciones, en el contexto laboral situación que constituye su medio ambiente. El hábitat laboral se caracteriza por sus escenarios físicas y equipamiento, así como por sus escenarios de interacción psicológicos y sociales. De un punto está el aspecto ambiental que implican en las situaciones que puede afectar la ventura física, buena salud y su integridad física de los individuos que los integran.

Desde otro punto está el aspecto ambiental que afecta el ventura psicológica e intelectual, buena salud mental y la integridad moral de los individuos.

De las que podemos distinguir que existen, dos elementos: las condiciones y las seguridades en el trabajo, y su calidad de vida en la organización.

1.- La higiene laboral

Estos son referidos a los contextos ambientales en el centro laboral que garantiza la salud física y mental y situaciones de buena salud y bienestar de los individuos. Partiendo desde un buena salud y física, en el centro laboral constituye un lugar de acción de las higienes laborales y conducidos a evitar exposiciones del cuerpo humano a agentes externos perjudiciales tales como: los ruidos, el aire acondicionado, las temperaturas, las humedades, las iluminaciones y los equipos de trabajo. Asimismo, un entorno laboral saludable debe ostentar contextos de trabajo donde se actúen en manera positiva en todos los aspectos en salvaguardar sentido humano: la vista, el oído, el tacto, el olfato y el gusto. desde el punto de vista de la salud mental, el ambiente laboral debe tener escenarios de trato psicológico y sociológico saludable, que influya de manera positiva en el comportamiento de los individuos y evite repercusión emocional, como el estrés. Como principal punto de un programa de higiene laboral estarían:

a) Entorno físico en el lugar trabajo:

- Luminosidad: la calidad de luz para cada actividad.
- implementos: protección contra gases, humos y malos olores, uso de mascarillas.
- Temperatura: implementar calefacción adecuado.
- Ruido: erradicación de ruidos molestos implantándose protectores de los oídos.
- Ambiente: agradables, relajados y amigables.

b) Entorno psicológico en el laboral:

- Políticas de buenas relaciones humanas.
- Diseñar actividades motivadoras.
- Practica de administración participativo.
- Erradicar elementos estresores.
- Practica de manejo de emociones.

Se hace necesario reforzar acciones en salud ocupacional para los colaboradores como una forma de precisar mayor atención en salud, para prevenir los riesgos, provenientes de aspectos físicos y biológicos, tóxicos y químicos, velar por mantener las condiciones generadoras de estrés en el centro de trabajo. El ambiente de trabajo puede provocar malestar, por lo que ampliamente debemos definir que la salud implica un estado físico, mental y social, la definición recalca la relación entre los cuerpos, la mente y medidas sociales. La salud de las personas se pueden notar afectadas por estas acciones generando los accidentes y con consecuencias de estrés emocional en las personas que los soportan. Los gestores en las organizaciones deberían asumir sus responsabilidades en el cuidado del estado general de salud de los colaboradores, incluso su bienestar psicológico. Los colaboradores excelentes y competentes, sin embargo, deprimidos y con baja autoestima, pueden ser tan improductivos como colaboradores enfermos y hospitalizados.

La salud ocupacional se refiere a las asistencias médicas preventivas. en Brasil, la ley 24/94 estableció el Programas de Control Médico de Salud Ocupacional, hecho es de exigencia durante los exámenes médicos en los procesos de admisión, asimismo se realizan exámenes médicos periódicos, un exámenes médicos cuando retornan al trabajo luego de sus descanso físico vacacional, exámenes médicos cuando son cambiados de puestos de trabajo, antes de hacer las transferencias, y un examen médico a colaboradores en situaciones de retiro, estos exámenes se realizan 15 días previos al retiro definitivo.

Los programas en medicina ocupacional incluyen hacer exámenes médicos reclamados por ley y asimismo serán de aplicación los programas de protección de la salud de los colaboradores, hacer conferencias de medicinas preventivas, preparación de mapas de riesgos ambientales, informes anuales y archivos de exámenes médicos con valoraciones clínicas y exámenes incrementados con intenciones a alcanzar la calidad de vida de los trabajadores con propósitos de alcanzar mayor producción por la organización.

Estos programas en prevención de buena salud emprendieron a atraer la atención porque los resultados de programa inadecuado son perfectamente conmensurables; es decir, acrecientan los desembolsos por indemnizatorios, las ausencias por enfermedades, los costos de seguro, el absentismo y mayor rotación de personal, se registran bajas en la productividad y calidad, y también existen las presiones por el sindicato. Los costes de los programas innecesarios debemos evitar a través de programas en profilaxis como medidas preventivas. Chiavenato, (2009 p. 476)

2.3 Definición de términos básicos

1.- Administrativo,

Es un calificativo que procede de un calificativo administración, término que, por su parte, está vinculado a los funcionamientos, en rendimientos y a estructuras de las organizaciones para su funcionamiento

2.- Desempeño laboral,

Se refiere a las labores o actuaciones observados en los trabajadores de las que son que podría señalarse más relevantes para el beneficio de objetivos de las organizaciones (Chiavenato 2000)

3.- El estrés

Es uno de los procesos dinámicos en el que interviene variables tanto del ambiente como individual, y que aparecen cuando las personas evalúan un contexto como amenazas (Lazarus y Folkman 1986)

4.- Estrés laboral

Estrés laboral es, debido a los pedidos en el contexto de trabajo actual, es necesario que concurra imposición dentro del trabajo. Ese horizonte de imposición para con el colaborador medite admisible pudiendo incluso conservarlo presto, organizado, y en circunstancias en laborar e instruirse, estribando de principales recursos a su disposición y propia característica personales Chiavenato (2015)

5.- Factores del entorno,

Hace referencia a la influencia de elementos externos y circunstancial que poseen profundos efectos en las empresas y los individuos.

6.- Factores individuales

Es la diferenciación en rasgos de la personalidad asimismo pueden originar estrés, características como el absolutismo, el rigor, la sensibilidad, la reflexión, la naturalidad, la tolerancia, la incertidumbre, la angustia y la insuficiencia en la realización

7.- Factor organizacional

Son las narraciones de los impulsos referentes con la empresa misma sí. Aun cuando las empresas están compuestas por conjuntos de personas, son las presiones que se engendran por concluir los trabajos en un espacio definido, la demasía en las tareas, la inexactitud de recursos y equipos tecnológicos, genera disgustos en desarrollo laboral.

8.- Habilidades y capacidades

Es la acumulación de capacidades y recursos que ostentan las personas para ejercer un trabajo establecido dentro de la organización al que pertenece,

9.- Relaciones interpersonales

Son la relación interpersonal agrupadas a futuro entre los individuos que laboran al interior de una misma organización (Ferguson 2005)

10.- Trabajadores,

Se denomina a aquellos que laboran en contacto personal y directo un director o jefe, teniendo acceso a las coordinaciones y recibir órdenes (Caballero 2009)

11.- Universidad

Es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural. Adopta el concepto de educación como derecho fundamental y servicio público esencial. Está integrada por docentes, estudiantes y graduados. Participan en ella los representantes de los promotores, de acuerdo a ley. (Ley 30220 2014)

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

El estrés se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018.

2.4.2 Hipótesis específicas

- a) El estrés influye significativamente en los factores del entorno en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018

- b) El estrés influye en los factores de la organización para el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018

- c) El estrés influye en los factores individuales en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018.

2.5 Operacionalización de las variables

2.5.1. Variable X: Estrés

a). Definición Conceptual

El estrés podemos corresponder entre los factores intrínsecos como extrínsecos. Entre los factores interiores conseguimos señalar la personalidad del individuo, pudiendo la personalidad del tipo A, el más dispuesto a padecer estrés. También precisamos el locus de control y el nivel de autoestima del individuo.

“Se refieren de manera considerable aspectos medibles del trabajo excesivo que presenta un trabajador y que se evidencia en los ítems relativos al exceso de tareas y demandas” (Martínez y Peiró 2005)

b). Definición Operacional

La operacionalización de variable es entendida como procesos metodológicos que consisten en descomponer o desagregar de manera deductiva las variables que componen l problemas de investigación (Carrasco Díaz 2005, p 226). Dicha operacionalización se demuestra en el siguiente cuadro.

2.5.2. Variable y: Desempeño laboral

a). Definición Conceptual

Es una acción o comportamiento de los colaboradores los que serán más relevantes conducentes al logro de los objetivos de una organización.

Afirmándose que un mejor desempeño laboral es la fortaleza más notable con las que cuenta una organización. El desempeño de los individuos en el cargo que ocupa humano varía de un colaborador a otra situación, esto es atribuible a los factores condicionados por los influyen. Cada colaborador es capaz en la determinación sus costos y beneficios, para conocer cuan valor tienen desarrollar determinadas actividades; así mismo sus esfuerzos individuales dependerán de sus habilidades y las capacidades. Chiavenato (2000)

--	--	--	--

Variables	Dimensión	indicador	Ítems
Variable X Estrés laboral	Factores del entorno	Incertidumbre económica	1,2,
		Incertidumbre política	3,4,5.
		Incertidumbre tecnológica	6,7
	Factores de la organización	Demandas de las tareas	8,9,
		Demanda de las funciones	10,11
		Demandas interpersonales	12, 13.
		Estructura Organizacional	14,15,
	Factores individuales	Problemas familiares	16,17
		Problemas económicos	18
		Personalidad	19,20.
Variable Y Desempeño laboral.	Habilidades y capacidades	Disciplina general que se manifiesta en el cumplimiento de funciones	1,2,3.
		Niveles de conocimiento de las tareas	4,5,6
		Aplicación de conocimientos	7, 8,9.
		Responsabilidad demostrada en el trabajo	10, 11,12
	Relaciones interpersonales	Empatía	13, 14.
		Liderazgo	15,16,17
		Nivel de influencia con los compañeros de trabajo	18,19,20

De acuerdo a las explicaciones que hace Carrasco Díaz, la operacionalización de la variable y se muestra en la siguiente tabla.

Fuente (Martínez y Peiró 2005)

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

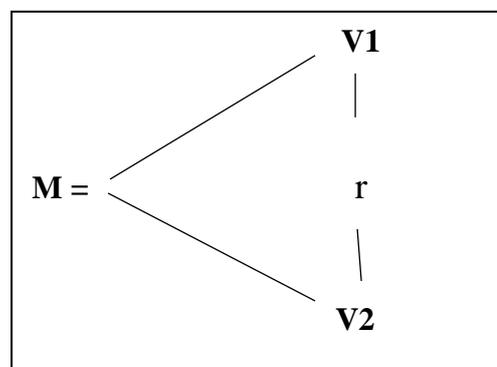
3.1 Diseño metodológico

Esta investigación tiene tipo aplicada con un nivel descriptivo correlacional, en tanto que sus variables son detalladas mediante las teorías y sobre conocimientos que proceden de los mismos sujetos, en tanto no son comunes donde se correlacionan con comprobaciones de una variable hechas en ciertas personas, con mediciones de otra variable realizadas en personas diferentes, en vista que está orientadas a los conocimientos de las realidades conforme se presenta en una contexto de espacio temporal ofrecida (Sánchez y Reyes, 2006, p. 102).

3.1.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es de enfoque cualitativo y cuantitativo, de tendencia correlacional de corte transversal, por cuanto se procedió la aplicación en un solo momento, no se realizó ninguna manipulación al someterlo a prueba las variables de estudio. Es transversal por qué se mide las variables en un espacio y tiempo único.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.124.)

El diseño de la presente investigación se encuentra en el siguiente cuadro:



Fuente: Hernández Sampieri

Interpretación del esquema con diseño de variables

Dónde:

M= Muestra de la población

V1= Variable: Estrés

V2= Variable: Desempeño laboral.

r = Coeficiente de correlación entre variables

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 235), “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones [...] Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”.

La población en la presente investigación estará conformada por los 435 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, de la provincia de Huaura, de donde se extraerá la muestra objeto para nuestro estudio.

3.2.2 Muestra

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población con las mismas características de la población. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 175).

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 435}{0.05^2 \times 434 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 204$$

La muestra estará constituida por los 204 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, de la provincia de Huara, 2018.

“En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra” (Hernández, 2010, p. 176)

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas.

Las principales técnicas que se utilizarán para el levantamiento de la información son:

a). Encuestas: Es un método mediante el cual se hace la recolección de datos, utilizando un instrumento como es el cuestionario de preguntas formuladas con anterioridad.

Carrasco (2014, p.315) puntualiza a la técnica de encuesta, como un conjunto de actividades que realiza con habilidad y destreza en la recolección de datos.

b) Observación: Consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamiento o conducta manifiestos de la muestra, que nos servirá para tener en cuenta el comportamiento observado.

3.3.2 Instrumentos

El instrumento es un cuestionario conformado por 20 preguntas para cada variable, elaborado por dimensiones, teniendo en cuenta los indicadores y los ítems que indican las preguntas a elaborar para cada variable diseñado en la escala de Likert, que correspondiente a la técnica de encuesta,

Según Carrasco (2006, p.318) los cuestionarios “consisten en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo”.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Las principales técnicas que se utilizarán para el levantamiento de la información son:

a). Encuestas: Es un método mediante el cual se hace la recolección de datos, utilizando un instrumento como es el cuestionario de preguntas formuladas con anterioridad.

Carrasco (2014, p.315) puntualiza a la técnica de encuesta, como un conjunto de actividades que realiza con habilidad y destreza en la recolección de datos.

b) Observación: Consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamiento o conducta manifiestos de la muestra, que nos servirá para tener en cuenta el comportamiento observado.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	,110	204	,000	,963	204	,000
Desempeño Laboral	,120	204	,000	,955	204	,000
Factores del Entorno	,079	204	,004	,957	204	,000
Factores de la organización	,084	204	,001	,964	204	,000
Factores individuales	,145	204	,000	,944	204	,000
Habilidades y capacidades	,137	204	,000	,959	204	,000
Relaciones interpersonales	,113	204	,000	,955	204	,000

a. Significancia de Lilliefors

La tabla anterior refleja los resultados del experimento de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S). donde puede observar las variables y dimensiones no se acercan a contingente estándar ($p < 0.05$). tomando en consideración la correlaciones entre variables y dimensiones, el resultado estadístico a utilizarse sera no paramétrica: Prueba de Correlación de Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Resultado de Estrés Laboral y sus Dimensiones

Tabla 1
Estrés Laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	97	48%
MEDIO	80	39%
ALTO	27	13%
TOTAL	204	100%

Nota: Test aplicado a los trabajadores administrativos de la UNJFSC.

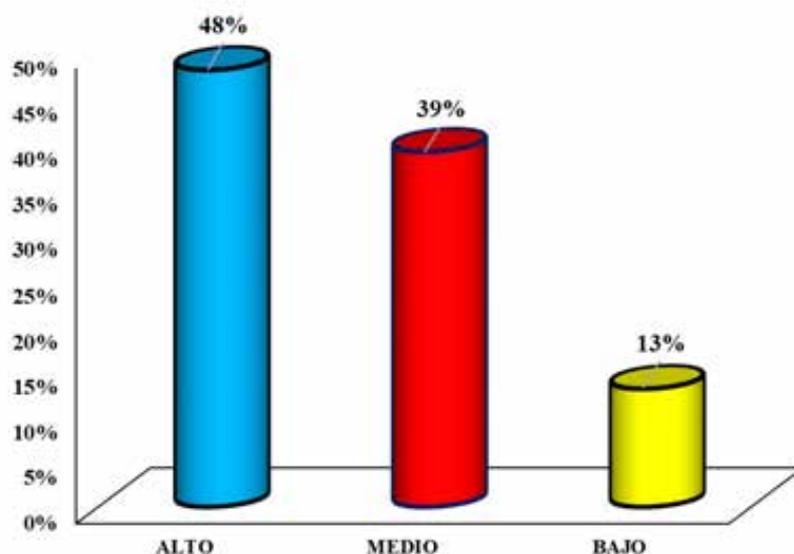


Figura 1. Estrés Laboral

Realizado la encuesta sobre el estrés laboral a 204 colaboradores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, el 48% responde con un nivel de opinión baja. Es decir, pocas veces se consideran los factores de su entorno, factor de la organización y factor individual. el 39% de participantes su nivel de opinión es medio sobre el estrés laboral. Por último, el 13% de participantes su opinión con relación al estrés laboral es alto.

Tabla 2
Factores del entorno

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	91	45%
MEDIO	80	39%
ALTO	33	16%
TOTAL	204	100%

Nota: Test aplicado a los trabajadores administrativos de la UNJFSC

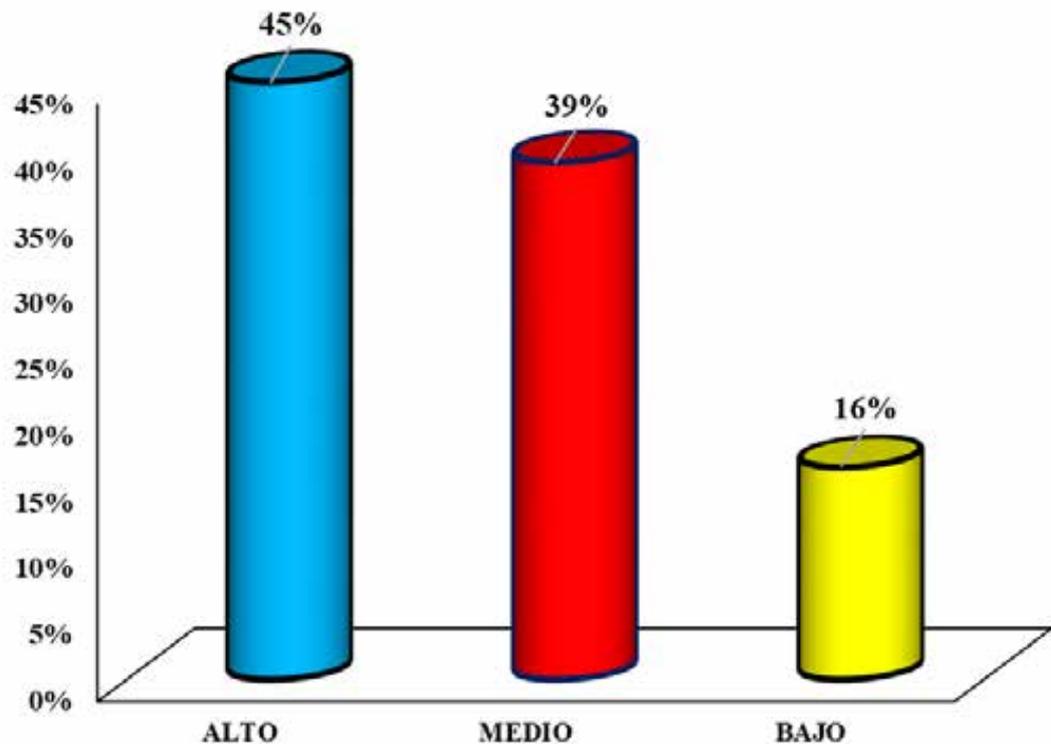


Figura 2. Factores del entorno

Se realizó una encuesta sobre los factores del entorno del estrés a 204 colaboradores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, el 45% de los encuestados opinan que es baja. Es decir, pocas veces se considera el incertidumbre económica, incertidumbre política e incertidumbre tecnológica. Además, del 39% de los encuestados su nivel de opinión medio respecto de los factores del entorno del estrés. Finalmente, del 16% de participantes su opinión sobre los factores del entorno de estrés es alta.

Tabla 3

Factores de la organización

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	68	33%
Medio	91	45%
Alto	45	22%
Total	204	100%

Nota: aplicado a los colaboradores administrativos de la UNJFSC

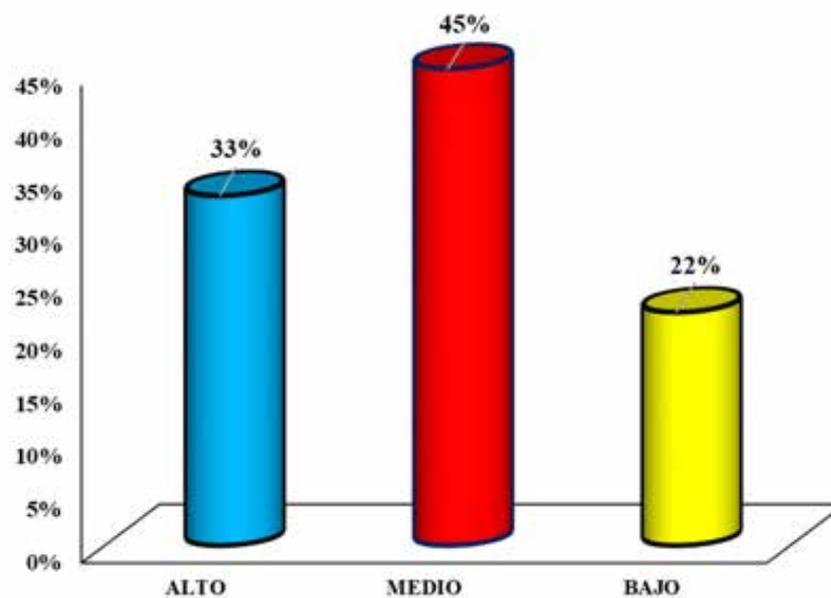


Figura 3. Factores de la organización

Se realizó una encuesta sobre los factores de la organización del estrés a 204 colaboradores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, de los encuestados el 45% su nivel de opinión es medio (moderado). Es decir, moderadamente se tiene en cuenta los factores de la organización. Además, del 33% de los encuestados su nivel de opinión es baja respecto de los factores de la organización. Finalmente, del 22% de participantes su nivel de opinión sobre los factores de la organización del estrés es alta.

Tabla 4

Factores individuales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	85	42%
Medio	92	45%
Alto	27	13%
Total	204	100%

Nota: Test aplicado a los trabajadores administrativos de la UNJFSC

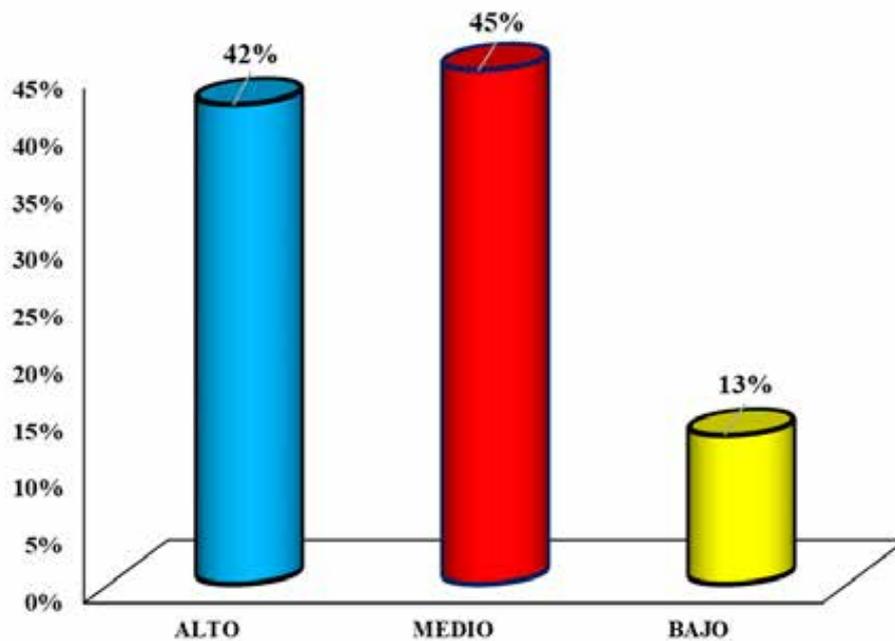


Figura 4. Factores individuales

Se realizó una encuesta sobre los factores individuales del estrés a 204 colaboradores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, de los cuales el 45% su nivel de opinión es medio (moderado). Es decir, moderadamente se tiene en cuenta los problemas familiares, económicos y personalidad. Además, del 42% de los encuestados su nivel de opinión es baja respecto de los factores individuales del estrés. Finalmente, del 13% de los encuestados su nivel de opinión sobre sobre los factores individuales del estrés es alta.

4.1.2 Resultado del Desempeño Laboral y sus dimensiones

Tabla 5
Desempeño Laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	104	51%
Regular	77	38%
Bueno	23	11%
Total	204	100%

Nota: aplicado a los colaboradores administrativos de la UNJFSC

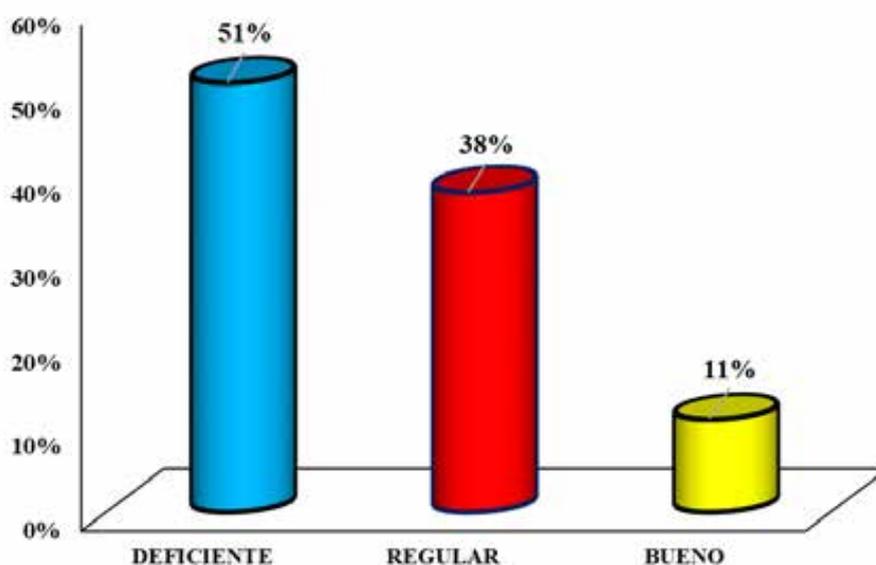


Figura 5. Desempeño Laboral

La figura 5 podemos apreciar que el 51% de 204 trabajadores administrativos manifiestan que el desempeño laboral es deficiente. Es decir, los trabajadores administrativos no aplican sus habilidades, capacidades y las relaciones interpersonales para que realicen sus labores correspondientes. Además, el 38% de participantes expresan que el desempeño laboral es regular. Finalmente, el 11% de participantes manifiestan que el desempeño laboral es bueno.

Tabla 6
Habilidades y capacidades

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	87	43%
REGULAR	82	40%
BUENO	35	17%
TOTAL	204	100%

Nota: aplicado a los colaboradores administrativos de la UNJFSC

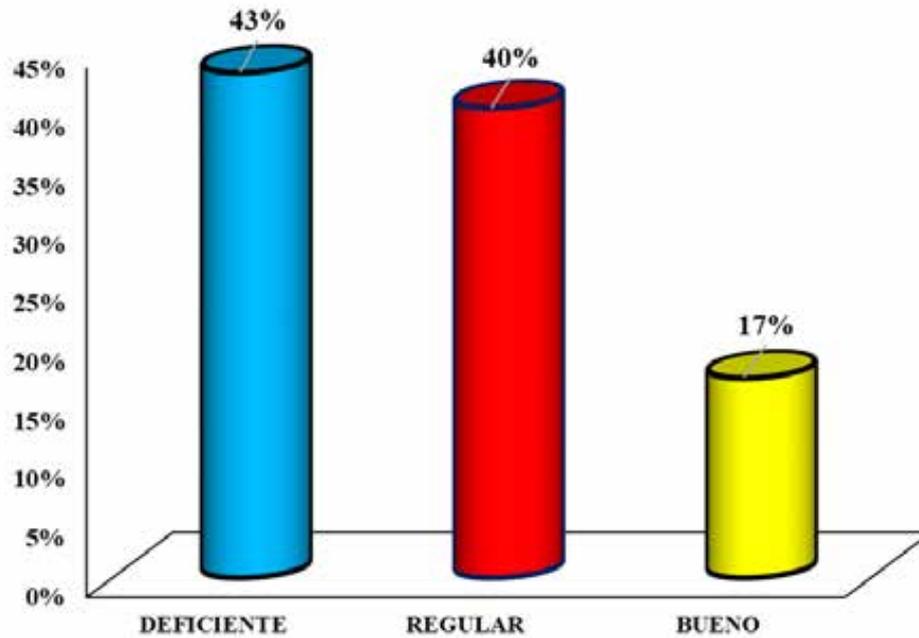


Figura 6. Habilidades y Capacidades

La figura 6 podemos apreciar que el 43% de 204 trabajadores administrativos expresan que sus habilidades y capacidades son deficientes. Es decir, los trabajadores no cumplen sus funciones según el área que se desempeñan, sus niveles de conocimiento son deficientes. Además, el 40% de los encuestados expresan que sus habilidades y capacidades son regulares. Finalmente, el 17% de los encuestados expresan que las habilidades y capacidades de los trabajadores administrativos son buenos.

Tabla 7
Relaciones interpersonales

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	98	48%
REGULAR	82	40%
BUENO	24	12%
TOTAL	204	100%

Nota: Test aplicado a los trabajadores administrativos de la UNJFSC

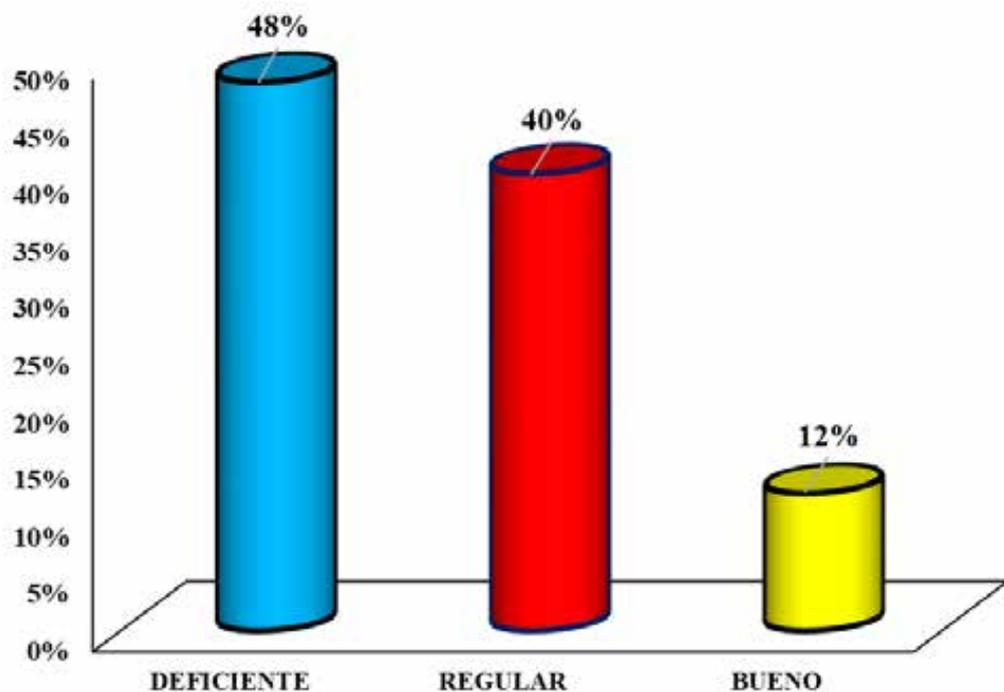


Figura 7. Relaciones interpersonales

En la figura 7 se aprecia que el 48% de 204 trabajadores administrativos manifiestan que las relaciones interpersonales son deficientes. Es decir, los trabajadores no muestran liderazgo, empatía, nivel de influencia con los compañeros. Además, el 40% de participantes expresan que las relaciones interpersonales son regulares. Por último, el 12% de los encuestados manifiestan que las relaciones interpersonales entre los trabajadores administrativos son buenas.

4.2 Contrastación de hipótesis

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS GENERAL

H₁: El estrés no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018.

H₁: El estrés influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Los criterios utilizados fueron :

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la **H₀**.

Si el valor de **p<0.05** se rechaza **H₀**.

Aplicamos SPSS v25:

Tabla 10
Correlación entre el estrés y el desempeño laboral

			ESTRES LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	ESTRES LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	0,729**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	N		204	204
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	0,729**	1,000
Sig. (bilateral)		0,000	.	
N		204	204	

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

Fuente: Elaboración Propia

Como se observa en la tabla 10 la significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significación (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, el estrés influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.729, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

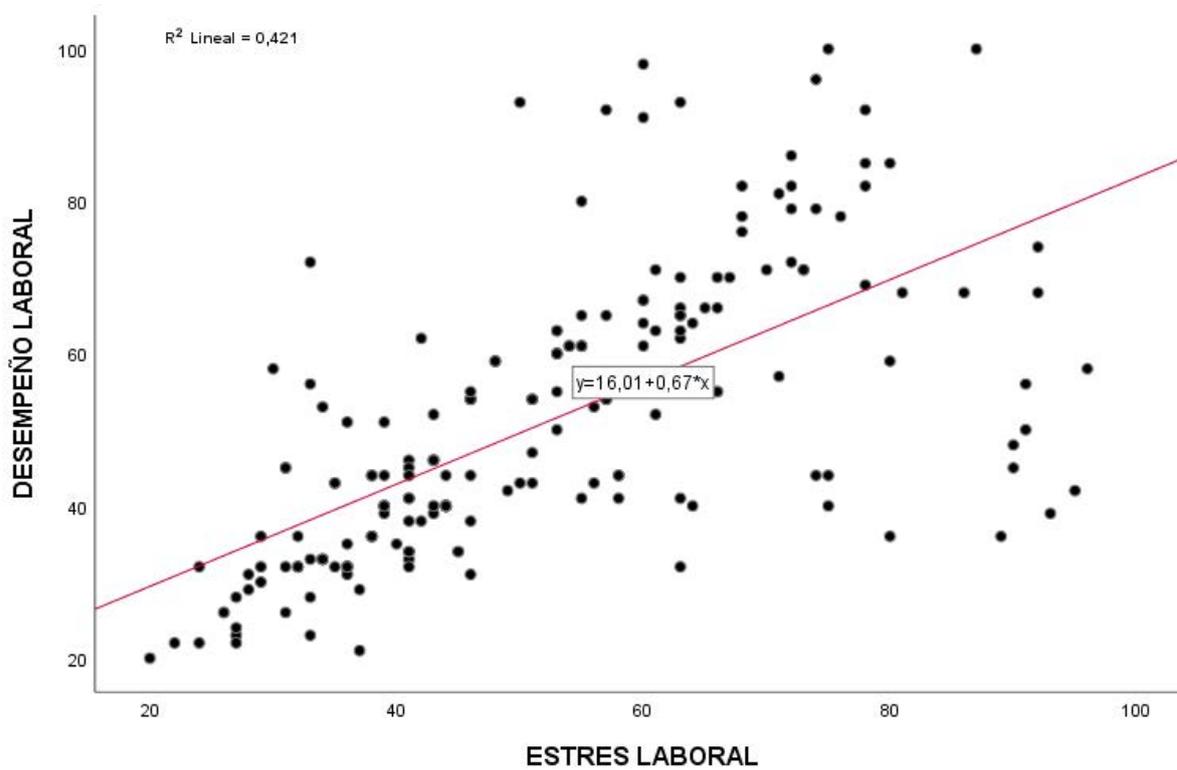


Figura 9. Correlación entre estrés y desempeño laboral

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

H₀: El estrés no influye significativamente en los factores del entorno en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018

H₁: El estrés influye significativamente en los factores del entorno en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se rechaza **H₀**.

Aplicamos SPSS v25:

Tabla 11

Correlación entre los factores del entorno y el desempeño laboral

			DESEMPEÑO LABORAL	FACTORES DEL ENTORNO
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	0,664**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
			N	204
	FACTORES DEL ENTORNO	Coefficiente de correlación	0,664**	1,000
Sig. (bilateral)		0,000	.	
		N	204	

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

Fuente: propia de investigar

Como se observa en la tabla 11 la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, el estrés influye significativamente en los factores del entorno en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0,664 de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

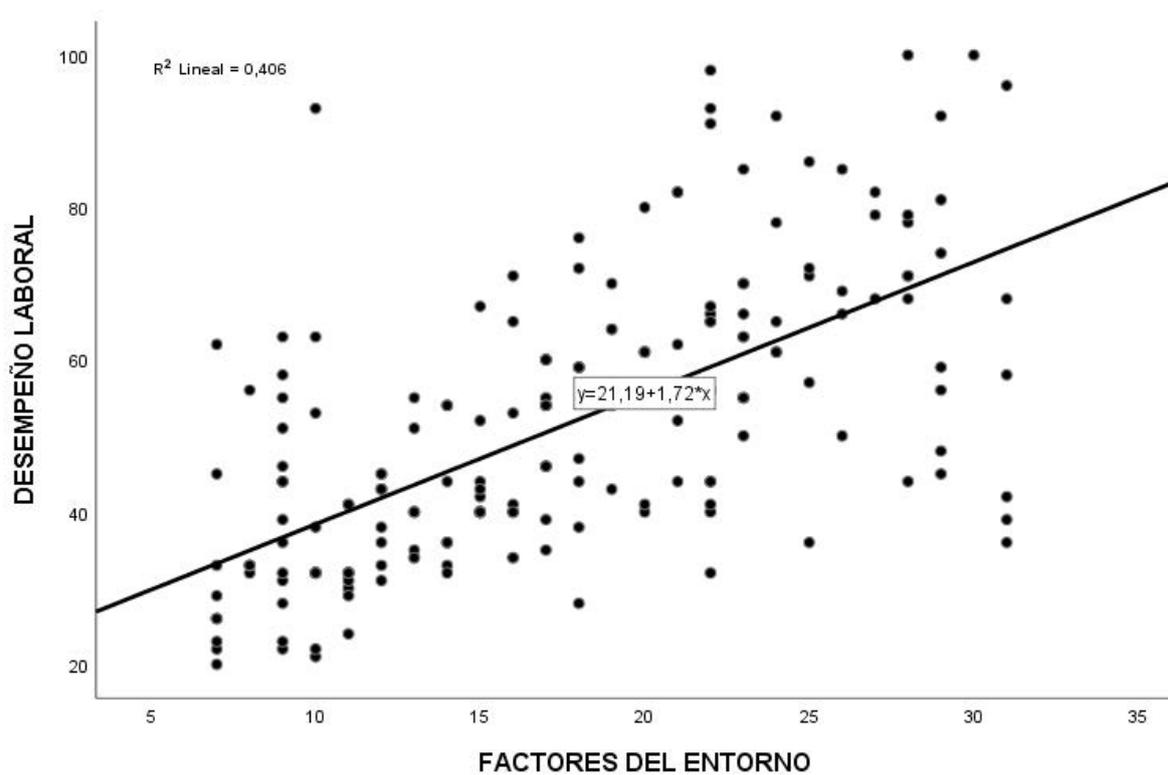


Figura 10. Correlación entre los factores del entorno y el desempeño laboral

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

H₀: El estrés no influye en los factores de la organización para el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018

H₁: El estrés influye en los factores de la organización para el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se rechaza **H₀**.

Aplicamos SPSS v25:

Tabla 12:

Correlación entre el los factores de la organización y el desempeño laboral

		DESEMPEÑO LABORAL	FACTORES DE LA ORGANIZACIÓN
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	0,700**
	DESEMPEÑO LABORAL Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	204	204
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	0,700**	1,000
	FACTORES DE LA ORGANIZACIÓN Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	204	204

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

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla 12 la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, el estrés influye en los factores de la organización para el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.700, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

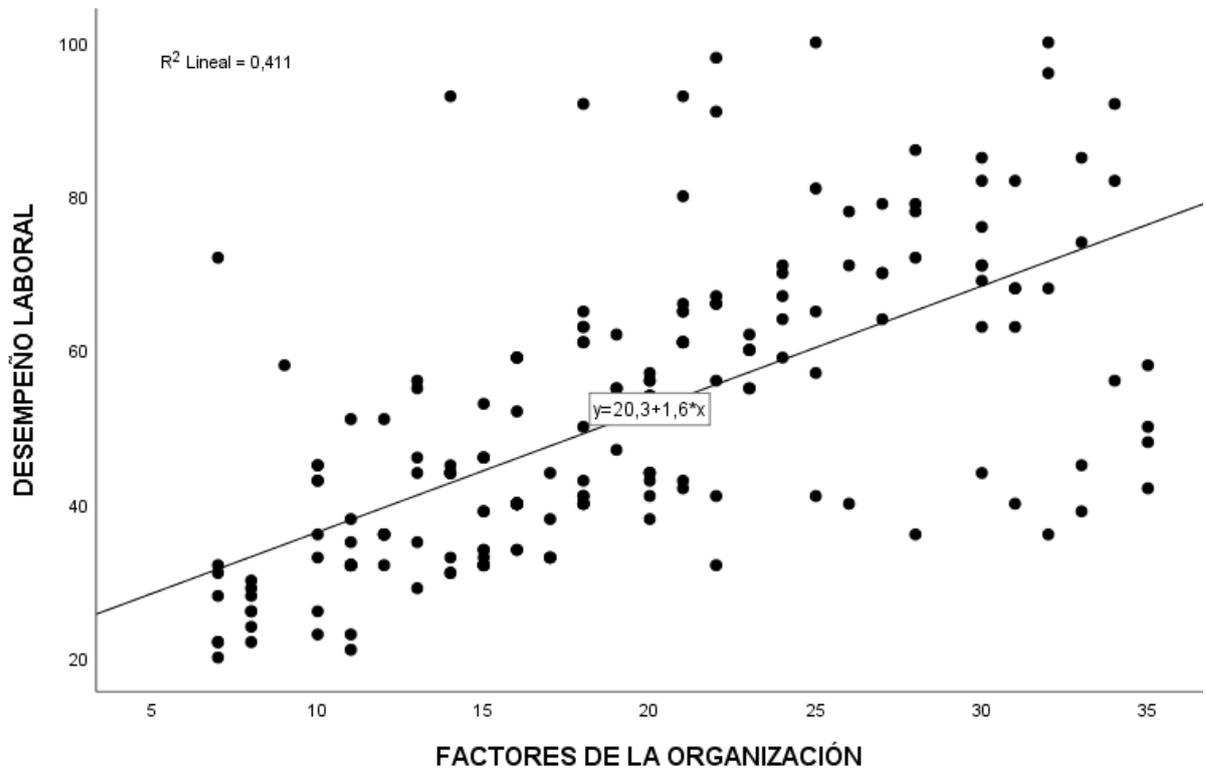


Figura 11. Correlación entre el los factores de la organización y el desempeño laboral

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

H₀: El estrés no influye en los factores individuales en el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018.

H₁: El estrés influye en los factores individuales en el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H₁**.

Aplicamos SPSS v25:

Tabla 13:

Correlación entre los factores individuales y el desempeño laboral

		DESEMPEÑO LABORAL	FACTORES INDIVIDUALES
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	1,000	0,545**
	Coefficiente de correlación	.	0,000
	Sig. (bilateral)	204	204
FACTORES INDIVIDUALES	DESEMPEÑO LABORAL	0,545**	1,000
	Coefficiente de correlación	0,000	.
	Sig. (bilateral)	204	204

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

Fuente: Elaboración propia

Conforme podemos observar en la tabla 13 la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, el estrés influye en los factores individuales en el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.545, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

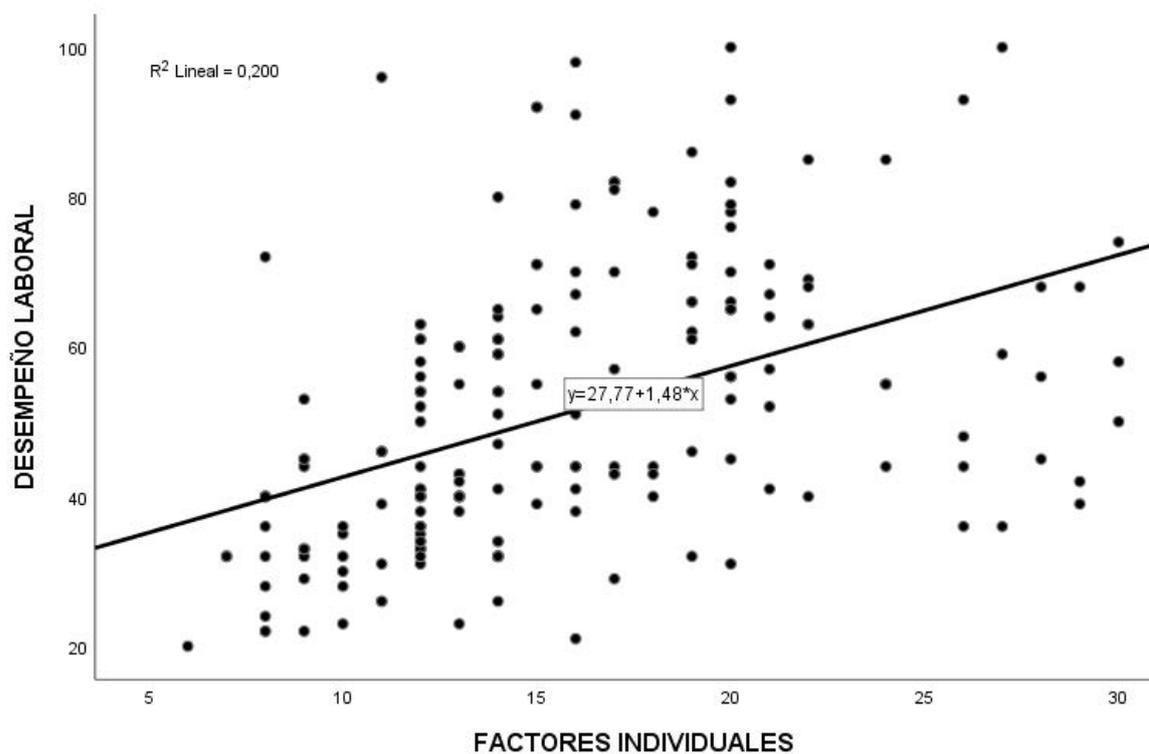


Figura 12: Correlación entre los factores individuales y el desempeño laboral

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

De las pruebas estadísticas realizadas formulo las siguientes discusiones los resultados obtenidos con los antecedentes.

- Los resultados obtenidos en esta investigación trasladan en métodos frecuentes a determinar que el estrés influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.729, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. Este resultado tiene similitud con lo expresado por Patricia (2008) realizó la investigación titulada “El Estrés Docente En Los Profesores De Escuela Pública “Tesis presentado para optar al Grado de Magister Sustentada en la Universidad Pontificia Universidad La católica, de Lima – Perú. Logró demostrar que el estrés y burnout son dos términos muy diferentes El Burnout es la consecuencia a la exposición a un estrés prolongado, en tanto que el estrés en sí es la reacción de la persona frente a las amenazas del entorno. En el caso del estrés laboral docente, el estrés deriva de la respuesta o reacción del docente frente a los factores que desencadenan estados de tensión en su labor dentro de su institución.

- También con los aportes de Abrigo y Bonifacio (2017) realizó la investigación titulada “El Estrés laboral de los trabajadores y su influencia en el desempeño laboral en el Consorcio Nortelec, Santa María, para ser presentado como requisito parcial para optar al Grado de licenciado en administración, en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, de Huacho. Logrando demostrar que el nivel de significancia de los factores del entorno influye significativamente en el desempeño laboral en el Consorcio Nortelec, Santa María, moderado estrés de incertidumbre económica, política, y tecnológica que existe dentro de la empresa, la significancia de los factores de la organización influye significativamente en el desempeño laboral. El resultado obtenido en la presente investigación guarda relación con el autor mencionado, es decir el estrés influye significativamente en los factores del entorno en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0,664 de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.
- Así mismo el trabajo de Caballero (2002) realizó la investigación titulada “Factores que influyen como motivantes para un buen desempeño laboral en los docentes de una escuela del nivel medio superior” Tesis para ser presentado como requisito parcial para optar al Grado de Magister en ciencias de la administración con especialidad en relaciones industriales. Logró demostrar que la motivación es un tema que le interesa a mucha gente porque sostiene la fuerza de acción psicológica y señala su dirección. A través de una encuesta llevada a cabo entre los sujetos de estudio se obtuvieron resultados de gran interés y utilidad para identificar los factores que influyen como motivantes para un buen desempeño laboral en los docentes de una escuela del nivel medio superior. El resultado obtenido en la presente investigación guarda relación con el autor mencionado, es decir el estrés influye en los factores de la organización para el

desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.700, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

- Además, con los aportes de Sánchez, F. (2011) realizó la investigación titulada “Estrés Laboral, Satisfacción En El Trabajo Y Bienestar Psicológico En Trabajadores De Una Industria Cerealera” Tesis para ser presentado como requisito parcial para optar al Grado de Magister con mención en Psicología. Logró concluir que que existe un alto grado de estrés laboral en este tipo de trabajo de industrias, debido a los turnos rotativos, las sobre exigencias, multiempleo, la mala comunicación con los supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento. La experiencia del estrés es una construcción de naturaleza predominantemente subjetiva desde el momento que los individuos movilizan tanto factores personales como situacionales para evaluar el potencial perjudicial de los eventos. El resultado obtenido en la presente investigación tiene similitud con el autor mencionado, es decir, el estrés influye en los factores individuales en el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.545, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

6.1.1 Conclusiones

De las pruebas realizadas concluyo en:

- La significancia asintótica (p-valor = 0,000) es menor que el nivel de significancia (p-valor =0,05). Entonces, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (Hipótesis del investigador). Por lo tanto, el estrés influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.729, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. Es decir, en dicha institución se tiene en cuenta moderadamente el estrés laboral razón por el cuál el desempeño laboral de los trabajadores administrativos es regular en la universidad José Faustino Sánchez Carrión.
- La significancia asintótica (p-valor = 0,000) es menor que el nivel de significancia (p-valor =0,05). Entonces, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (Hipótesis del investigador). Por lo tanto, el estrés influye significativamente en los factores del entorno en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino

Sánchez Carrión, periodo 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0,664 de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja. Es decir, en el jefe de recursos humanos tiene en cuenta moderadamente los factores del entorno del estrés laboral. Por ello el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión es moderado.

- La significancia asintótica (p-valor = 0,000) es menor que el nivel de significancia (p-valor =0,05). Entonces, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (Hipótesis del investigador). Por lo tanto, el estrés influye en los factores de la organización para el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.700, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. Es decir, en dicha institución tienen en cuenta moderadamente los factores de la organización tales como demanda de las tareas, demanda de las funciones y estructura organizacional. Por ello las habilidades, capacidades y las relaciones interpersonales son moderadas de los trabajadores administrativos de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión.
- La significancia asintótica (p-valor = 0,000) es menor que el nivel de significancia (p-valor =0,05). Entonces, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (Hipótesis del investigador). Por lo tanto, el estrés influye en los factores individuales en el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.545, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. Es decir, los factores individuales como; problemas familiares, económicos de los trabajadores

administrativos afectan moderadamente al desempeño laboral de los mismos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

6.2 Recomendaciones

PRIMERO Recomendamos a la dependencia de Recursos Humanos, de la universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión” implementar programas de relajación progresiva de antiestrés, que consiste la práctica relajaciones corporales y liberar la tensión de estrés, empleando unos minutos antes de iniciar las actividades laborales, como es la «relajación progresiva de Jacobson».

SEGUNDO Implementar talleres de capacitación de coaching, que permita generar mayor integración entre los colaboradores administrativos, para alcanzar el desempeño laboral adecuado y permita lograr los objetivos establecidos la institución como es la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018.

TERCERO Difundir entre todos los trabajadores Administrativos, las políticas de la universidad relacionados con los beneficios, incentivos no dinerarios que tiene implementado la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018, que redundará en mejorar el desempeño laboral.

CUARTO Recomendamos a las dependencias donde labora el personal administrativo de la universidad, distribuir funciones relacionados con el perfil del personal, que conlleve realizar sus actividades diarias acorde con los conocimientos y experiencias obtenidas en su carrera laboral, situación que redundará en mejora progresiva del desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

7.2 Fuentes bibliográficas

Augusto, J.M. y Martínez, R. (1998). Afrontamiento del estrés y salud: panorama actual de la investigación. *Boletín de Psicología*, 58, 31-48.

Aguayo, F y Larna, J (1998) ‘Eçirés Ocupacional: Una Perspectiva Ergonórnica y su Protección el Diseño Organizacional’

Bages, N; FeLdman, L y Chacón, G (1995) —Patrón de conducta tipo A y Reactividad Cardiovascular en Gerentes *Revista Salud Pública de México*, 37,1.

Castaño, C Rubio, V y Díaz, E (1996) —Relación entre Personalidad y estrés Percibido en la Profesión Docente •. Universidad Gomphutense de Madrid. España

Charles, D (1998) —Encuesta de Estrés laboral _ •. *Revista de Psicología. UNMSM*, III ,3. Lima – PERU.

Martín Andrés A, Luna del Castillo JD. *Bioestadística para las ciencias de la salud*. 4ª ed. Madrid: NORMA; 1993

Sánchez C, y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: San Marcos.

Blanco, P. A. (2007). *Trabajadores competentes: Introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias*. Pozuelo de Alarcón, Madrid: ESIC.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.

Alles, M. (2009). *Desempeño por competencias: evaluación*. Buenos Aires: Paidós.

Bateman y Snell (2009) Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo. México: Mac Graw.

Días, R. (2011) tesis “Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos-linares Nuevo León”, Universidad de Montemorelos. México

Carrasco, S. (2014) Metodología de la investigación Científica. Editorial San Marcos Lima-Perú.

Sum Mazariegos, M. (2015) tesis "Motivación y desempeño laboral" Universidad Rafael Landívar- México.

7.3 Fuentes hemerográficas

7.4 Fuentes electrónicas

<https://www.google.com/imgres?imgurl=https://economipedia.com/wp-content>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SANCHEZ CARRION, PERIODO 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p align="center">Problema General</p> <p>¿En qué medida el estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018?</p> <p align="center">Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el grado de influencia de los factores del entorno en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de influencia de los factores de la organización para el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de influencia de los factores individuales en el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018?</p>	<p align="center">Objetivo General</p> <p>Demostrar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018</p> <p align="center">Objetivos específicos</p> <p>Establecer como el estrés influye en los factores del entorno en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión”, periodo 2018.</p> <p>Comparar de qué manera el estrés influye en los factores de la organización para el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión”, periodo 2018.</p> <p>Explicar de qué manera el estrés influye en los factores individuales en el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión”, periodo 2018.</p>	<p align="center">Hipótesis General</p> <p>El estrés influye significativamente en los factores del entorno en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018.</p> <p align="center">Hipótesis específicas</p> <p>El estrés influye significativamente en los factores del entorno en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018</p> <p>El estrés influye en los factores de la organización para el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018</p> <p>El estrés influye en los factores individuales en el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Estrés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factores del entorno • Factores de la organización • Factores individuales <p>Variable dependiente:</p> <p>Desempeño Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades y capacidades • Relaciones interpersonales unciones de información 	<p align="center">Población</p> <p>La población estará constituida por 435 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.</p> <p align="center">Muestra</p> <p>La muestra es 204 trabajadores establecidos hallando la respectiva formula estadístico ajustado</p> <p align="center">Tipo de investigación</p> <p>Según el periodo a investigar, es transversal aplicada.</p> <p align="center">Diseño de investigación</p> <p>El diseño de la investigación tiene un enfoque cualitativo cuantitativo, no experimental, de tendencia correlacional de corte transversal,</p> <p align="center">Técnicas de investigación</p> <p>documental encuesta,</p> <p align="center">Instrumento de recopilación.</p> <p>El cuestionario de encuesta</p>

INSTRUMENTO PARA MEDIR: ESTRÉS

Estimados amigos: Les invito a responder las preguntas referentes al **ESTRÉS en los trabajadores administrativos de la UNJFSC**. Lea delicadamente y responda las interrogantes del compartimiento estampando un aspa (x) la objeción más apropiada que considere usted.

Nº	Preguntas	Siempre	A veces	Nunca
		3	2	1
DIMENSIÓN Factores del entorno				
01	¿Piensas que la inseguridad económica te genera estrés?			
02	¿Los sueldos que percibes en el trabajo forjan estrés por no solventar tus necesidades básicas?			
03	La política laboral compartida en tu centro de trabajo te genera estrés			
04	Consideras que incertidumbre policita en tu centro de trabajo genera estrés			
05	Tus propuestas de política laboral propuesto son atendidas por los responsables de la organización			
06	¿Consideras que la incertidumbre tecnológica en tu centro de trabajo te genera estrés?			
07	La Incertidumbre tecnológica en el trabajo te genera estrés			
DIMENSIÓN Factores de la organización				
08	Las tareas asignadas consideras un estrés para tu persona			
09	Tienes libertad para dosificar las actividades laborales en la función asignada			
10	Consideras que las funciones en tu centro laboral son excesivas			
11	La demanda de funciones genera estrés para los trabajadores			

12	Las relaciones laborales son las más adecuadas			
13	El tipo de trato que mantienes con tus compañeros de trabajo genera estrés			
14	Te genera estrés la estructura organizacional con respecto a las normas laborales			
DIMENSIÓN Factores individuales				
15	Los problemas familiares afectan tu concentración en el trabajo			
16	Dificultades para cumplir tus funciones genera problemas familiares			
17	Los problemas económicos de tu hogar consideras que genera estrés laboral			
18	El tipo de personalidad de tus compañeros de trabajo te genera estrés			
19	Consideras que tu personalidad se adapta a los demás			
20	Tu centro de trabajo considera que modifica la personalidad de la persona			

INSTRUMENTO PARA MEDIR: DESEMPEÑO LABORAL.

Estimados amigos: Les instigo a manifestar las siguientes preguntas sobre la importancia del Desempeño laboral de trabajadores administrativo de la UNJFSC. Lea delicadamente y responda las interrogantes del compartimiento estampando un aspa (x) la objeción más apropiada que considere usted.

Nº	Preguntas	Siempre	A veces	Nunca
		3	2	1
Dimensión habilidades y capacidades				
01	Consideras que los trabajadores de tu centro de trabajo mantienen responsabilidad en el trabajo.			
02	las habilidades para cumplir con tu trabajo tienen reconocimiento			
03	En tu centro de trabajo se evalúa la disciplina			
04	El nivel de conocimiento en tu trabajo se hace público por parte de los jefes			
05	Consideras que tu nivel de conocimiento es compatible con las funciones			
06	El nivel de conocimiento de los trabajadores se toma en cuenta por los jefes			
07	El nivel de conocimiento que posees es el adecuado			
Dimensión relaciones interpersonales				
08	El nivel de conocimiento de los trabajadores es tomado en cuenta para distribuir funciones			
09	La asignación de funciones está basada en conocimiento del personal			
10	En la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión premia la responsabilidad demostrada			
11	La irresponsabilidad para el cumplimiento de funciones es sancionada			
12	Los jefes mantienen empatía con las necesidades de los trabajadores			
13	Entre los trabajadores practican la empatía			

14	Consideras que el liderazgo es importante			
15	El estilo de liderazgo organización consideras adecuado			
16	Mantienes liderazgo entre tus compañeros de trabajo			
17	Tu desempeño laboral ejerce liderazgo			
18	Consideras que ser jefe tiene influencia hacia los demás			
19	Las tareas asignadas ejercen influencia para con los demás			
20	Las disposiciones impartidas por los jefes tienen influencia hacia los trabajadores de la universidad			



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN ESCUELA DE POSGRADO



ACTA DE SUSTENTACIÓN N°011-2021-V

En Huacho, el día **09 de julio de 2021**, siendo las 9:00 am, en la aplicación de videoconferencia Meet de la Escuela de Posgrado, los miembros del Jurado Evaluador integrado por:

PRESIDENTE Dr. MANUEL ALBERTO PATRONI BAZALAR DNI N° 15594061

SECRETARIO Dr. POLICARPO DIOMEDES MARQUEZ VALENCIA DNI N° 15759625

VOCAL Dr. REY LELIS BAUTISTA JUAN DE DIOS DNI N° 15596695

ASESOR Dr. ELVIS RICAR SANCHEZ GARCIA DNI N° 15736456

El(la) postulante al Grado Académico **Don(ña) JULIETA MAGALI PAGOLA BRITO**, identificado(a) con **DNI N°41817138**; procedió a la Sustentación de la Tesis titulada: **ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN, PERIODO 2018**, autorizado mediante **Resolución Directoral N°0059-2021-EPG**, de fecha **06 de julio de 2021**, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales vigentes, absolvió las interrogantes que le formularon los señores del Jurado.

Concluida la Sustentación de la tesis, se procedió a la votación correspondiente resultando el(la) candidato(a) APROBADA por UNANIMIDAD con la nota de:

CALIFICACION		EQUIVALENCIA	CONDICION
NUMERO	LETRAS		
16	DIECISEIS	BUENO	APROBADA

Siendo las 10:05 am del día **09 de julio de 2021**, se dio por concluido el acto de sustentación, firmando el jurado evaluador las Actas de Sustentación de la Tesis Titulada: **ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN, PERIODO 2018**, para obtener el Grado Académico de **Maestro(a) en GESTIÓN PÚBLICA**, inscrito en el **FOLIO N° 11** del LIBRO DE ACTAS.

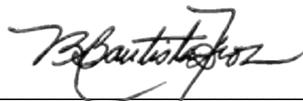



Dr. MANUEL ALBERTO PATRONI BAZALAR
PRESIDENTE




Dr. POLICARPO DIOMEDES MARQUEZ VALENCIA
SECRETARIO




Dr. REY LELIS BAUTISTA JUAN DE DIOS
VOCAL


Dr. ELVIS RICAR SANCHEZ GARCIA
ASESOR