



UNIVERSIDAD NACIONAL "JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN"

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**"El Estrés Laboral y el Rendimiento Laboral en los Trabajadores
Administrativos en el Área de Gestión Administrativo de la UGEL – N°16
BARRANCA, durante el año 2018"**

PRESENTADO POR:

- Ortiz Nolasco, Gian Marcos Michael
- Cruz Pérez, Jhornan Charlie

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Mg. Carlos M. Gonzáles Añorga
Asesor

Huacho – Perú

2019

JURADO Y ASESOR DE TESIS

Dra. Flor de Maria Lioo Jordan
PRESIDENTE JURADO EVALUADOR

Dra. Flor de Maria Garivay Torres
SECRETARIO JURADO EVALUADOR

Mg. Oscar Otazu Montes
VOCAL JURADO EVALUADOR

Dr. Carlos Maximo Gonzales Añorga
ASESOR DE TESIS

DEDICATORIA

Dedicado a nuestros familiares que nos impulsan a seguir adelante queremos que sepan que los tenemos presente en cada momento, nuestros seres queridos que nos han formado lleno de valores eso es el más grande orgullo como personas y nos motiva a continuar luchando en la vida con pasión, dedicación y esfuerzo.

AGRADECIMIENTO:

Gracias a nuestras familias por permitirnos tener éxito en esta tesis, al asesor por darnos el apoyo en todo momento, a los profesores que nos ayudaron a cumplir con este objetivo profesional; sabemos que el camino no ha sido fácil, pero gracias a las personas mencionadas lo pudimos lograr.

INDICE

RESUMEN	7
ABSTRACT.....	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I	10
PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	10
Descripción de la realidad problemática:	10
Formulación del problema:	12
1.2.1. Problema general.	12
1.2.2. Problemas específicos.	12
1.3. Determinación de objetivos:	12
1.3.1. Objetivo general.....	12
1.3.2. Objetivos específicos.	12
1.4. Justificación e importancia:	13
CAPÍTULO II	14
MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes o marco referencial:	14
2.1.1. Internacionales.	14
2.1.2. Nacionales.	18
2.2. Bases teóricas.	21
2.2.1. El estrés laboral.....	21
2.2.1.1. Tipos de estrés laboral.	23
2.2.1.2. Síntomas.	24
2.2.1.3. El costo del estrés laboral.	24
2.2.1.4. Fuentes del estrés laboral.....	24
2.2.1.5. Factores desencadenantes.	27
2.2.1.6. Estresores.	28
2.2.1.7. Causas del estrés laboral.	29
2.2.1.8. Resultados y consecuencias	30
2.2.1.9. Dimensiones e Indicadores	30
2.2.2. El rendimiento laboral.	32
2.2.2.1. Administración del desempeño.	34

2.2.2.2. Evaluación de rendimiento laboral	34
2.2.2.3. Métodos de evaluación básicos.	36
2.2.2.4. Sistemas de incentivos económicos.....	38
2.2.2.5. Dimensiones e Indicadores	39
2.3. Definición conceptual.	41
2.4. Formulación de hipótesis:	43
2.4.1. Hipótesis general:	43
2.4.2. Hipótesis específicas:.....	44
CAPÍTULO III	44
METODOLOGIA	44
3.1. Diseño metodológico.	44
3.1.1. Tipo de investigación.	44
3.1.1.1. Diseño de la investigación.....	45
3.1.2. Enfoque.	45
3.2. Población y muestra.....	45
3.3. Operacionalización de variables e indicadores.....	45
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	46
3.4.1. Técnicas a emplear.....	46
3.4.2. Descripción de instrumentos.	46
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información.	47
CAPÍTULO IV	48
RESULTADOS.....	48
CAPÍTULO V	70
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	70
5.1 ANALISIS Y DISCUSIÓN	70
5.2 CONCLUSIONES.....	73
5.3 RECOMENDACIONES.....	74
CAPITULO VI.....	77
FUENTES DE INFORMACION.....	77
ANEXOS	82
MATRIZ DE CONSISTENCIA	82
CUESTIONARIO	83

RESUMEN

Objetivo: Determinar de qué manera el estrés laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018. **Metodos:** En la investigación se utilizará el diseño no experimental, explicativo y correlacional. **No experimental**, porque no se llevará a cabo experimento alguno con el estrés laboral, tampoco con el rendimiento laboral. **Explicativa**, porque se pretende determinar como el estrés laboral influye en el rendimiento laboral de la UGEL 16 Barranca. Es **Correlacional**, porque busca conocer como las dimensiones del estrés laboral influye en el rendimiento laboral. La población y muestra para esta investigación estará conformado por los trabajadores Administrativos de la UGEL 16 Barranca del Área de Gestión Administrativa, la misma que está constituida por 24 personas. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión sobre el estrés laboral y desempeño laboral a 24 trabajadores administrativos, en cuanto al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario sobre las dos variables en general de 28 Items con una amplitud de escala de Likert. **Resultados:** Como se observa en 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 laboral influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018. Además, Correlación de Rho de Spearman **0.671**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. **Conclusiones:** Recomendamos que los directivos deben capacitarlos psicológicamente o temas motivacionales, mejorar las condiciones del trabajador, incentivar no solo en el tema económico también en el tema profesional (dando desafíos o retos), valorar los esfuerzos de los trabajadores. Esto ayudara a optimizar el rendimiento laboral siendo muy beneficioso para la institución y para los usuarios.

Palabras claves: Estrés laboral, Rendimiento laboral, motivación, desempeño laboral.

ABSTRACT

Objective: Determine how labor stress influences the work performance of administrative workers in the administrative management area of the UGEL 16 BARRANCA, during 2018.

Methods: The research will use non-experimental, explanatory and correlational design. Not experimental, because no experiment will be carried out with work stress, nor with work performance. Explanatory, because it is intended to determine how work stress influences the work performance of the UGEL 16 Barranca. It is Correlational, because it seeks to know how the dimensions of work stress influences work performance. The population and sample for this investigation will be formed by the Administrative workers of the UGEL 16 Barranca of the Area of Administrative Management, the same that is constituted by 24 people. To obtain the information, an opinion survey on work stress and job performance was applied to 24 administrative workers. As for the data collection instrument, a questionnaire was applied on the two variables in general of 28 Items with an amplitude of Likert scale. **Results:** As shown in Table 11, the asymptotic significance 0.000 is less than the level of significance 0.05, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted (researcher hypothesis). That is, work stress significantly influences the work performance of administrative workers in the management area of the UGEL 16 BARRANCA, during the year 2018. In addition, Rho Correlation of Spearman 0.671, according to the scale of Bisquerra said correlation It is positive and moderate. **Conclusions:** We recommend that managers must train them psychologically or motivational issues, improve the conditions of the worker, encourage not only the economic issue but also the professional issue (giving challenges or challenges), assess the efforts of workers. This will help to optimize the work performance being very beneficial for the institution and for the users.

Keywords: Work stress, work performance, motivation, work performance.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis denominada “El Estrés Laboral y el Rendimiento Laboral en los Trabajadores Administrativos en el Área de Gestión Administrativo de la UGEL – N°16 BARRANCA, durante el año 2018”, tiene como propósito Determinar de qué manera el estrés laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 Barranca; es decir analizar al estrés y su influencia en el desempeño en la persona para una mejor atención.

En la actualidad para que los trabajadores realicen un buen desempeño laboral es necesario no estar rodeado por estresores, ni por las fuentes de estrés para ello se deben dar charlas motivacionales, incentivos, capacitaciones psicológicas. En esta tesis se tratara de demostrar con pruebas estadísticas el grado de relación que existe entre los problemas específicos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el Área de Gestión Administrativa de la Ugel N°16.

Los directivos de la Ugel N°16 tienen que asumir su papel de líder y saber detectar cuáles son los principales puntos de estrés dentro de la institución, para luego capacitar, motivara los trabajadores administrativos que a su vez darán como resultado un buen desempeño al servicio de los usuarios.

La presente investigación está organizada en cuatro capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: planteamiento del problema, abarca la explicación de la realidad problemática, formulación del problema y objetivos de la investigación general y específico.

Capitulo II: Marco Teórico, establece los antecedentes de la investigación, definición de conceptos, bases teóricas, hipótesis general y específico.

Capitulo III: Contiene la metodología, el cual comprende el diseño metodológico, enfoque y tipo de investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos y procesamiento de la información.

Capitulo IV: Contiene los resultados de la encuesta en tablas, figuras e interpretaciones.

Finalmente, en el capítulo V contiene la discusión, conclusión y recomendaciones de la presente investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Descripción de la realidad problemática:

Bajo el decreto Supremo N° 12-86-ED, se crean las Unidades de Servicios Educativos (USE), como descentralización del ministerio de educación, en sustitución de las Direcciones Zonales de Educación y Supervisiones Educativas. El sábado 5 de mayo de 1990 con la presencia del Ministro de Educación Dr. Efraín Orbegoso Rodríguez dio lectura la R.M. 433-90-ED., que crea la Unidad de Servicios Educativos (USE) N° 16 de Barranca con sede en Barranca, Departamento de Lima de fecha 27 de Marzo de 1990. Seguidamente el Dr. Oscar Iwanaga Reyes Secretario General del Ministerio de Educación dio Lectura a la R.M. N° 567-90-ED, de fecha 2 de Mayo de 1990 que designa a partir de la presente Resolución a Don Fernando Mauro Rey Bazán, como Director del Programa Sectorial II de la Unidad de Servicios Educativos de Barranca. Según Decreto Supremo N° 022-2003-ED, crean la Dirección Regional de Educación de Lima – Provincias(DRELP), dependiendo del Gobierno Regional de Lima-Provincias y del Ministerio de Educación, cuyo ámbito jurisdiccional comprenderá todo el departamento de Lima, excepto Lima como provincia. Asimismo, se adecuan las Unidades de Servicios Educativos bajo la denominación de *Unidades de Gestión Educativa Local*, que estará bajo la dependencia de la Dirección Regional de Educación de Lima-Provincias (DRELP). En la estructura organizacional de la UGEL 16 Barranca se cuenta con la asesoría jurídica, Área de Gestión Pedagógica (AGP), Área de Gestión Institucional (AGI) y el Área de Gestión administrativa (AGA) en el cual está desarrollado esta investigación.

En los últimos años se ha notado la disminución del rendimiento laboral en la UGEL 16 debido a diferentes causantes que provoca el estrés laboral en los trabajadores, ya sea por la poca motivación o por el exceso de trabajo que son algunas de las causas más frecuentes.

Según (KARASEK, 1979) el estrés laboral “es una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas de trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador” (pág. 56). Esto quiere decir que el estrés laboral surge por la exceso de trabajo o por trabajar bajo presión en la institución; también podemos hablar del BURNOUT (quemarse), quiere decir que el estrés laboral proviene también por no obtener los resultados esperados por más que se hay esforzado en conseguirlos. Todo se relaciona y como resultado se obtiene que los profesionales dentro de la institución cada día asistan al trabajo desmotivados y con menos ganas de prestar un buen servicio.

El rendimiento de los trabajadores no es óptimo y esto perjudica a la institución. Según SANCHEZ HENRIQUEZ Y CALDERON CALDERON (2012) “(...) forma de medir el aporte de cada trabajador al logro de objetivos, no se hace una referencia sobre los efectos que pueden y van a existir necesariamente en el sistema de evaluación, que la organización debe hacer, de manera obligatoria” (pág. 58). Significa que es la capacidad intelectual o físicamente laboral a fin de producir resultados factibles para la institución o que es una forma de medir el desempeño que al fin y al cabo decida si te quedas en tu puesto de trabajo o que seas retirado de la misma.

Llegamos a descubrir el problema que vive la UGEL 16 Barranca, que por cierto es muy común que actualmente exista en todas las empresas o instituciones, pero al igual que todos no se le da mucha importancia al estrés laboral que tienen los trabajadores, lo cual genera consecuencias en el rendimiento en lo profesional y en lo personal. Se evidencia algunos problemas:

- Apatía en los trabajadores.
- Exceso y mando de las autoridades o directiva.
- Interacción entre los trabajadores.

Formulación del problema:

1.2.1. Problema general.

¿De qué manera el estrés laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿De qué manera las condiciones de trabajo influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018?
- ¿De qué manera el significado del trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018?
- ¿De qué manera la desmotivación influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018?
- ¿De qué manera la interacción de personal influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018?

1.3. Determinación de objetivos:

1.3.1. Objetivo general.

Determinar de qué manera el estrés laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Determinar de qué manera las condiciones de trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.

- Determinar de qué manera el significado del trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.
- Determinar de qué manera la desmotivación influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.
- Determinar de qué manera la interacción de personal influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.

1.4. Justificación e importancia:

La presente investigación que se realizó dentro de la UGEL 16 de Barranca, es para conocer en que circunstancia los trabajadores administrativos se encuentran con poca motivación, presión en el trabajo, la dualidad de trabajo, las condiciones de trabajo, analizando cómo repercute en el nivel óptimo de trabajo de los profesionales, ya que esto es muy perjudicial para la institución porque genera que los profesionales no brinden un buen servicio a los profesores de la provincia o que en el peor de los casos busquen trabajar en otras instituciones buscando crecer profesionalmente y sin perjudicarse personalmente aumentando el nivel de estrés.

Es muy importante realizar este estudio porque tiene como fin brindar alcances valiosos, para leer, practicar por la sociedad; para resolver los problemas de estrés laboral dando recomendaciones para que el nivel de rendimiento laboral aumente y se preste un mejor servicio a los profesores; motivándolos, además involucrándolos en cada actividad obteniendo como resultado que sean competitivos o que se sientan que cada esfuerzo de ellos es muy importante para la institución.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes o marco referencial:

2.1.1. Internacionales.

FLORES TOBAR (2014) en su investigación “ESTRÉS LABORAL EN EMPRESAS DE PRODUCCION”.

Su objetivo general que fue analizar las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en los trabajadores de algunas empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia. Su metodología del proyecto se asume como una propuesta investigativa de orden mixto, en dos momentos: un primer momento, de orden cuantitativo, en el cual se pretende identificar y describir factores de riesgo psicosocial. Para ello se aplican los cuestionarios de tipo: intralaboral, extralaboral y estrés; avalado por el ministerio de la protección social -hoy ministerio del trabajo-. Un segundo momento, de orden cualitativo, da a conocer las impresiones de los trabajadores (resultado de las entrevistas semiestructuradas y grupos focales), respecto a los factores de riesgo intra, extra laboral en relación con el estrés. Todo ello encaminado a brindar distintas perspectivas sobre la misma problemática. El uso de diferentes instrumentos posibilita minimizar las incongruencias y ahondar en los hallazgos emergentes. La muestra corresponde a 343 trabajadores de seis empresas de producción, 56 del área administrativa y 287 operarios del Centro Occidente de Colombia correspondientes a los departamentos de Tolima, Caldas, Valle del Cauca y Nariño. El criterio básico para la definición de la muestra estuvo dado por el hecho de tener mínimo un año de permanencia en la empresa. La conclusión que se llegó al finalizar este estudio

investigativo sobre los factores riesgo intra y extralaboral en algunas empresas de producción del centro occidente colombiano, se puede concluir que sí existe una relación altamente significativa entre estas dos condiciones y el estrés laboral, esta deducción se infiere del hecho que todas las dimensiones estudiadas presentan una relación directamente proporcional. Por ejemplo, a medida que aumenta la connotación de riesgo carga mental y la situación económica en el grupo familiar, aumenta también la propensión al estrés. (págs. 25-43-47-121).

ORAMAS VIERA (2013). Dentro de su investigación “ESTRÉS LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN DOCENTES CUBANOS DE ENSEÑANZA PRIMARIA”.

Su objetivo general: detectar la presencia del estrés laboral y el síndrome de burnout en personal docente cubano de enseñanza primaria. Su diseño metodológico se realizó una investigación descriptiva con un diseño transversal. Se desarrolló durante los meses de marzo a mayo, durante el curso escolar 2006 – 2007, en las condiciones vigentes del modelo educativo de la escuela primaria en Cuba. Se realizó, en escuelas de enseñanza primaria de las capitales provinciales en Pinar del Río, Villa Clara y Santiago de Cuba, y en la capital del país, la cual en el momento de la realización de la investigación se nombraba Ciudad de La Habana, actualmente La Habana, en los Municipios Marianao, Centro Habana y Habana Vieja. Su universo y selección de la muestra del estudio estuvo constituido por la totalidad de docentes del nivel primario de enseñanza cubana, caracterizados por tener un grupo de estudiantes asignados en un salón de clases de forma permanente, docente frente a aula. La unidad de análisis es el docente frente a aula, pero las unidades de muestreo fueron la provincia y la escuela. 59 Se realizó un muestreo no probabilístico, con una selección según criterio de autoridad de 50 escuelas de enseñanza primaria de cuatro provincias del país: Pinar del Río, La

Habana, Villa Clara y Santiago de Cuba. De las escuelas seleccionadas se incluyeron en el estudio la totalidad de docentes que cumplían los siguientes criterios de inclusión:

Ser docente con un grupo de estudiantes asignado

Haber desempeñado la labor docente ininterrumpidamente durante el curso escolar

Estar presente en el momento de la recogida de información

Aceptar participar en el estudio, después de informársele sobre el mismo

Se excluyeron de la muestra los docentes que no cumplieron los criterios de inclusión, además el personal asistente educativo, bibliotecario, profesor de educación física o computación, con un grupo de estudiantes asignado por ausencia de maestros. Llegando a la conclusión que los principales estresores laborales identificados son el volumen de trabajo en acción conjunta con las demandas derivadas de las características de los estudiantes, los cambios del sistema de enseñanza y las presiones de los superiores, en condiciones de salario inadecuado e insuficientes recursos para el trabajo. (págs. 20-58-133)

ENRIQUEZ LAREDO (2014) en su tesis “MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL INSTITUTO DE LA VISION EN MEXICO”.

Su objetivo fue determinar el grado de motivación y el nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México. Su metodología La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal. La población estuvo compuesta por 164 empleados de los cuales no se tomó muestra y se aplicó a todos los empleados. Para la investigación y recolección de datos se utilizaron dos instrumentos: el primero enfocado al desempeño, el cual cuenta con 48 ítems y una confiabilidad de .939; el segundo sobre la motivación, conformado por 19 ítems y una confiabilidad de .909. su muestra, Grajales (2008)

dice que consiste en tomar una porción de una población como subconjunto representativo de dicha población. En la presente investigación no se tomó muestra, debido a que existió el interés de realizar un censo para incluir a todos los empleados. La población se dividió en: (a) área médica (médicos adscritos, enfermeras, nutriólogas), (b) área administrativa y contable y (c) área de apoyo (técnicos, secretarias, recepcionistas, intendencia y mantenimiento). Se logró contemplar en la muestra a todo el personal. Se tuvo un total de 164 sujetos equivalente al 100% de la población. Dando en conclusión Con las preguntas de investigación se pretendió conocer el grado de motivación y el nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México. Mediante los instrumentos aplicados se obtuvo la siguiente información: En relación al grado de motivación se pudo observar que los empleados tienen una autopercepción de la motivación que va de muy buena a excelente. Para el nivel de desempeño laboral los empleados se encontraron ubicados entre muy bueno y excelente. (págs. 17-86-88-109)

SUM MAZARIEGOS (2015) en su trabajo de investigación “MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL”.

Su objetivo fue establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Y su metodología Para la realización del presente estudio la población la componen treinta y cuatro colaboradores del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, son 12 mujeres y 22 hombres comprendidos entre las edades de 18 a 44 años de etnia en su mayoría ladina y minoría indígena. La mayoría de los colaboradores son originarios de la ciudad de Quetzaltenango. La religión predominante es la católica. El nivel de estudio en su mayoría a nivel universitario. y su muestra Se presentan los resultados obtenidos a través de una escala

de Likert, y una prueba psicométrica, la investigación fue realizada en una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, con una muestra de 34 colaboradores del área administrativa. y en conclusión El desempeño laboral de los colaboradores se logró observar a través de la escala de Likert, que se les aplicó a los colaboradores de la empresa, las notas obtenidas de cada ítem fueron la mayoría favorables para la investigación y estadísticamente los resultados se encuentran dentro de la significación y su fiabilidad. (págs. 47-50-51-63)

2.1.2. Nacionales.

SALIRROSAS SOLANO & RODRIGUEZ ALAYO (2015) en su trabajo de investigación “ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS ASESORES DE BANCA POR TELEFONO DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU, DISTRITO DE LA ESPERANZA – AÑO 2015”

Su objetivo general fue establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño en los asesores de Banca por teléfono del Banco de crédito del Perú, distrito La Esperanza; provincia de Trujillo. Su metodología; a través del diseño descriptivo correlacional se demuestra la relación que existe entre El nivel de estrés y el nivel de desempeño laboral según una muestra de 121 asesores de Banca por Teléfono. Su muestra; Registro de asesores de Banca por teléfono que laboran en el Centro de Contacto BCP en el distrito de la Esperanza Provincia de Trujillo en relación a una muestra de 113. Llegando a la conclusión; el nivel de estrés de los colaboradores de Banca por teléfono es alto lo cual se prueba mediante la prueba CHI², puesto que las metas comerciales trimestrales son excesivamente altas; lo que genera mayor presión laboral repercutiendo en un bajo nivel de desempeño. (págs. 13-35-37-61)

GUERRERO CASTAÑEDA (2015). Dentro de su investigación “ESTRÉS LABORAL Y RIESGO PSICOSOCIAL EN COLABORADORES DE UNA FABRICA DE ENVASES INDUSTRIALES DE POLIPROPILENO CHICLAYO 2015”.

Su objetivo general fue determinar la relación entre estrés laboral y riesgos psicosociales en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno, Chiclayo 2015. La metodología es que la presente investigación corresponde a un trabajo de tipo descriptivo correlacional tal como lo afirma Hernández, Fernández & Baptista (2014); con la finalidad de describir un aspecto o fenómeno de la realidad. Su muestra fue la población que está conformada por la totalidad de los colaboradores de la empresa privada de la ciudad de Chiclayo, la cual consta de 170 sujetos. En la que se incluye ambos sexos, que oscilan entre las edades de 18 – 50 años de edad. La muestra por ser pequeña, es la misma cantidad considerada en la población. Su conclusión fue que los colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno de Chiclayo presentan un nivel de estrés manejable en mayor proporción, seguido por un nivel de estrés elevado, luego con un mínimo nivel estrés y un bajo porcentaje presentan ausencia de estrés.

DE LA CRUZ ORTIZ Y HUAMAN RUIZ (2015) realizaron la investigación “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS EN LA PROVINCIA DE HUANCVELICA – 2015”.

Su objetivo general: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015. Metodología de la Investigación; los diseños transicionales correlacionales– causales; estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías,

conceptos o variables en un momento determinado. Se trata de descripciones, pero no de categorías, conceptos, objetos, ni variables individuales, sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales o relaciones causales. En estos diseños los que se mide – analiza (enfoque cuantitativo) o evalúa analiza (enfoque cualitativo) es la asociación entre categorías, conceptos, objetos o variables en un tiempo determinado. La muestra es una parte pequeña de la población o un subconjunto de esta, que sin embargo posee las principales características de aquella. Esta es la principal propiedad de la muestra (poseer las principales características de la población) la que hace posible que el investigador, que trabaja con la muestra, generalice sus resultados a la población. Es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico. La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Y como conclusión se determinó que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=71\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0 < 0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 53,1% de casos el clima organizacional es alto y en el 56,3% de casos el desempeño laboral es alto.

CORREA PEREZ (2014) en su trabajo de investigación “CLIMA ORGANIZACIONAL EN RELACION AL DESMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO PAITA CHEPEN 2014”.

Su objetivo general fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de caja municipal de ahorro y crédito Paíta – Chepen 2014. Su metodología se utilizaron los métodos siguientes: analítico, se ha utilizado para descomponer el todo en sus

partes y/o dimensiones, de tal manera que se tenga un conocimiento real de la relación existente entre un plan de desarrollo organizacional y desempeño laboral, en el año 2014. Sintético, luego de análisis realizado se realiza la síntesis, la cual ha servido para plantear las conclusiones del presente estudio. Su muestra se consideró trabajar con 15 trabajadores de caja municipal de ahorro y crédito Paita – chepen 2014. Y conclusión, No hay una idea clara sobre las dimensiones del Clima Organizacional en La empresa, no se brinda información al personal acerca de las reglas, procedimientos, compromiso con uno mismo en su trabajo, retos que se presentan en la empresa, recompensas, relaciones internas y trabajo en equipo para un mayor resultado.

2.2. Bases teóricas.

2.2.1. El estrés laboral.

Segun Rostagno(2014) nos menciona que “el estrés es un mecanismo natural, no se produce porque sí. La naturaleza es sabia: nos prepara para luchar o huir. Si el individuo percibe que puede con la amenaza, la enfrenta y lucha” (pág. 9). Quiere decir que ser humano está preparado para luchar cuando se presentan adversidades si es que puede con ella pero si no puede naturalmente le tocara huir de los mismos. A si mismo nos dice Rostagno(2014) que “la persona que lo sufre se siente ansiosa, tensa y en ocasiones percibe mayor rapidez en los latidos. Muchos lo llaman comúnmente, ansiedad, angustia, nervios, tensión, pero son todos términos en los que podemos englobar generalmente el estrés” (pág. 9). Esto explica claramente que el estrés ya estomada como una enfermedad ya que se presenta en varios sintomas en la persona.

RODRIGUES FERNANDEZ (2009) nos menciona que:

Uno de los fenómenos más generalizados de la sociedad actual. A ello contribuye, entre otros factores, la rapidez con que se han introducido nuevos modelos de actuación personal y social,

la multiplicidad de roles a desempeñar, las demandas de eficacia y eficiencia en los diferentes ámbitos de realización personal. (pág. 85)

SANCHEZ (2011) nos menciona que “la preocupación en el trabajo ocurre cuando las peticiones del lugar de trabajo superan la capacidad de los individuos para adaptarse a ellos o supervisarlos” (pág. 50). Se explica como que no se puede sobrecargar de trabajo a los colaboradores ya que se podría causar problemas con su rendimiento dentro de la empresa.

VASQUEZ MEJIA (2009) mencionado por GUERRERO CASTAÑEDA (2015) nos dice que: Comunica en su artículo que nuestro cuerpo está planeando un sobreesfuerzo, podemos preparar más datos sobre el tema y actuamos rápida y definitivamente. El hecho es que nuestro cuerpo ha limitado los recursos y el cansancio se muestra. A partir de aquí, el estrés laboral puede considerarse como el componente que desencadena o libera impactos tanto físicos como mentales (psicosociales) en los individuos. (pág. 33)

CHIAVENATO (2009) encontrado por SALIRROSAS SOLANO & RODRIGUEZ ALAYO, (2015) nos menciona que:

El estrés es una condición inherente a la vida moderna las exigencias, las necesidades, las urgencias los plazos por cumplir, los retrasos, las metas y los objetivos, la falta de medios y recursos, las expectativas de otros provocan que las personas estén expuestas al estrés no es fácil convivir con tantas demandas y con tanta incertidumbre sobre la posibilidad de cumplirlas. En las organizaciones, él estrés persigue a las personas. Algunas consiguen manejarlo debidamente y otras evitan sus consecuencias. (pág. 17)

Según Rostagno (2014) nos menciona dos niveles de estrés:

1. “EUTRÉS”:

“Es inevitable experimentar cierto grado de estrés en la vida y en ocasiones apropiadas resulta benéfico. Es lo que se llama EUTRÉS o estrés normal, que nos permite reaccionar ante situaciones adversas” (pág. 10).

2. “DISTRÉS”:

“No obstante, demasiado estrés es peligroso para la salud en general, ya que se alteran en forma prolongada y perjudicial las funciones de muchos sistemas del organismo” (pág. 10).

2.2.1.1. Tipos de estrés laboral.

Según SANCHEZ (2011) nos menciona que existen dos tipos de estrés laboral:

a) “El agudo”

Ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo. (pág. 19)

b) “El crónico”

“Que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometido a las siguientes situaciones”:

- “Ambiente laboral inadecuado”
- “Sobrecarga de trabajo”
- “Alteración de ritmos biológicos”
- “Responsabilidades y decisiones muy importantes”

“El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá” (pág. 19).

2.2.1.2. Síntomas.

Rostagno (2014) sostiene que estos dos tipos de estrés laboral nos puede desgastar y perjudicar a nuestra salud; siendo los síntomas más frecuentes:

- ✓ “Dolores de cabeza”
- ✓ “Dolores musculares”
- ✓ “Insomnio”
- ✓ “Irritabilidad”
- ✓ “Aislamiento”
- ✓ “Agresividad”
- ✓ “Gastritis” (pág. 10).

2.2.1.3. El costo del estrés laboral.

Rostagno (2014) nos menciona que:

Si bien el estrés es una dinámica fuerza creativa, que nos permite ponernos de pie, trabajar, correr, hablar, caminar, amar, jugar, es, a la vez, una fuerza que atrae y que rechaza con algunos costos específicos, ya sea de tipo económico o humanitario. Los costos económicos del estrés los podríamos comparar con un iceberg, del que sólo se ve lo que emerge, pero que debajo de él hay mucho más. En la industria, o en cualquier empresa hay costos de ausentismo, de disminución de la producción, de aumento de seguros, de gastos en salud, gastos en otro operario que reemplace al que está faltando, etc. Algunos de ellos se pueden mensurar, son los que se ven y otros no, porque no se ven, pero como en el iceberg, están presentes y son mayores. (pág. 13)

2.2.1.4. Fuentes del estrés laboral.

SANCHEZ (2011) nos menciona que:

“Hay muchas condiciones de trabajo que se han examinado en relación con el estiramiento de trabajo, ya que están trastornando para el trabajador” (pág. 22).

“Las condiciones físicas de trabajo son un destacado entre los ángulos más evidentes al evaluar las fuentes de estrés” (pág. 22).

“La distribución temporal del trabajo y la velocidad a la que se completa son factores muy importantes. La exigencia continua de completar tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés” (pág. 22).

Las exigencias del trabajo vienen de la mano de la búsqueda de una mayor productividad y calidad, del ajuste a normas nuevas, de adaptación al uso de nuevas tecnologías que frecuentemente conllevan cambios en los procedimientos y la necesaria adopción de los mismos por parte del empleado. Estas situaciones pueden derivar en críticas o exigencias por no llevar a cabo las tareas de una manera suficientemente efectiva o rápida. (pág. 23)

El aburrimiento y el carácter repetitivo de las tareas son también estresantes. Hay una asociación entre la realización de tareas repetitivas de corta duración por un lado y el estrés y las quejas de salud por el otro, asociación que no se da en los empleos caracterizados por su variedad. La falta de trabajo, o infracarga, pueden también ser estresantes. (pág. 23)

Otra fuente de estrés deriva del ámbito genérico que se denomina nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador, relacionados con las demandas o exigencias de rol, de cuál es su papel en la empresa, de lo que tienen o de lo que no tienen que hacer, o de donde termina el ámbito de su responsabilidad. Están relacionados estos aspectos con características intrínsecas a las relaciones interpersonales como la ambigüedad y el conflicto de roles. (pág. 24)

La responsabilidad especialmente sobre otras personas más que sobre maquinas o procesos, es un factor de estrés, como lo es la responsabilidad excesiva cuando y toman decisiones con consecuencias graves sobre otras personas o sobre el negocio en general. La responsabilidad excesiva provoca reducción en la satisfacción laboral y una actitud negativa hacia el trabajo. (pág. 24)

“Las relaciones sociales en el trabajo son otro factor de estrés laboral. Las relaciones personales son muy importantes, y dentro de ellas destacan los conflictos personales con factor de estrés” (pág. 25).

“La falta de relaciones personales en el trabajo, el aislamiento social y la falta de apoyo que conlleva es un estresor importante que las propias habilidades sociales pueden atenuar” (pág. 25).

"En diferentes casos, la fuente del estrés laboral es una interrupción superior o retroalimentación del trabajo del trabajador" (pág. 25).

Basados en DOLAN, GARCIA SANCHEZ, & DIEZ PINOL (2005) mencionado en la investigación de SANCHEZ (2011) se puede indicar tres factores intervinientes en el estrés laboral:

“Recursos personales: refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos” (pág. 27).

“Recursos laborales: son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y / o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas” (pág. 27).

“Demandas laborales: entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos” (pág. 27).

2.2.1.5. Factores desencadenantes.

GUIL BOZAL (2007) nos menciona que son 4 factores los desencadenantes para el estrés laboral:

“AMBIENTE FISICO”:

- “Nivel de ruido y en concreto sus características de intensidad, control, predictibilidad y en frecuencia”
- “Iluminación”
- “Temperatura y condiciones climáticas”
- “Condiciones higiénicas y toxicidad”
- “Demandas estresantes del puesto” (pág. 52).

“DESEMPEÑO DE ROLES, RELACIONES INTERPERSONALES Y DESARROLLO DE LA CARRERA”

“Ambigüedad de rol: grado de incertidumbre que el sujeto que desempeña un rol tiene respecto al mismo” (pág. 52).

“Conflicto de rol: ocurre cuando no se puede satisfacer simultáneamente expectativas de rol contradictorias”.

“ASPECTOS RELACIONADOS CON LAS NUEVAS TECNOLOGIAS”

“Las nuevas tecnologías pueden facilitar o dificultar el desempeño de las tareas y conllevan un cambio en las habilidades que el sujeto debe poner en práctica para desempeñar el trabajo” (pág. 52).

Si las exigencias cognitivas del puesto son excesivamente altas con relación al nivel de formación de los profesionales, pueden provocar una disminución del sentimiento de realización personal y una autovaloración negativa por parte de la persona. Así mismo, problemas de carácter ético asociados con el uso reiterado de instrumentos pueden aumentar las sensaciones de agotamiento emocional. (pág. 52)

“FUENTES EXTRAORGANIZACIONALES DEL ESTRÉS LABORAL: RELACIONES TRABAJO/FAMILIA”

“El ámbito familiar es el que. Ocupa el lugar central para las personas en términos de importancia, aunque se dedique con frecuencia mayor tiempo y energías al ámbito laboral” (pág. 52).

2.2.1.6. Estresores.

Rostagno (2014) nos dice que los “estresores actúan sobre nuestro cuerpo activando el estrés. Son disparadores que tenemos en la vida diaria que, a veces en forma aislada o todos en conjunto, actúan estresándonos. Ellos son”:

“Sobrecarga en el trabajo”

“Poco tiempo para realizarlo”

“Ambigüedad de rol”

“Malas relaciones personales”

“Inseguridad e incertidumbre”

“Cambios inesperados en la organización”

“Excesiva responsabilidad”

“ Falta de estímulo”

“Trabajo repetitivo”

“Poca creatividad”

“Conflicto de intereses con jefes o subordinados”

“Falta de apoyo social”

“Insatisfacción a sus necesidades”

“Mala adaptación a su ambiente de trabajo”

“Preocupaciones diversas”

“Problemas económicos”

“Ritmo de trabajo vertiginoso”

“Situaciones dramáticas”

“Ruido excesivo”

“Deslumbramiento”

“Olores desagradables”

“Temperaturas extremas”

“Miedo o temor a las alturas”

“COV (Compuestos orgánicos volátiles) y muchos más” (pág. 17).

2.2.1.7. Causas del estrés laboral.

GUIL BOZAL (2007) nos “menciona que las causas del estrés son”:

1. “La Edad del sujeto y su experiencia en la profesión”
2. “Sexo”
3. “Estado Civil”
4. “Formación y Desarrollo Profesional”
5. “Estructura y Supervisión”
6. “Contacto con los Usuarios”

7. “Personalidad” (pág. 54).

2.2.1.8. Resultados y consecuencias

En cuanto a los resultados de la vivencia con el estrés se debe tener en cuenta aspectos relacionados con el tiempo, frecuencia e intensidad de la fuente del estrés.

En este sentido, podemos deducir que el estrés conlleva consecuencias negativas ya que no solo causa problemas en el individuo de forma física y mental, además que también lo hace a nivel organizacional porque; la base para que una organización obtenga buenos resultados tiene que tener a los colaboradores eficientes y tranquilos con la función que cumplen.

2.2.1.9. Dimensiones e Indicadores

Condiciones de trabajo.

Según PEREZ PORTO & MERINO (2014) menciona que:

La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador. Puede decirse que las condiciones de trabajo están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medio ambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos). (Párrafo 1 y 4)

Significado de trabajo.

En la pagina web SIGNIFICADOS (2018) “Como trabajo denominamos el conjunto de actividades que son realizadas con el objetivo de alcanzar una meta, solucionar un problema o producir de bienes y servicios para atender las necesidades humanas” (Párrafo 1).

Desmotivación.

TORRES nos menciona que:

Este es el fenómeno psicológico en el que hay una discrepancia entre el objetivo que teóricamente aspiramos a alcanzar, por un lado, y nuestro estado disposición real, por el otro. Es decir, es lo que ocurre cuando hay serios problemas a la hora de intentar invertir en una iniciativa los esfuerzos suficientes para conseguir algo, o cuando ni siquiera se llega a empezar esa tarea y se cae en la **procrastinación** (síndrome del “ya lo hare mañana”). (Párrafo 6)

“En definitiva, en la desmotivación se unen lo peor de dos mundos: el malestar que podría experimentar alguien que, pese a esforzarse no ha conseguido lo que quería, y el que viene producido por el sentimiento de culpa” (Párrafo 8).

Interacción personal.

MEDELLIN (2013) argumenta que:

Es la habilidad mediante la que gran parte de los seres vivos acoplan sus conductas frente al entorno. Mecanismo que regula y que, al fin y al cabo, hace la posible interacción entre las personas, hay que tener en cuenta el lugar en el que ha nacido una persona, la familia en la que ha crecido, la posición social, la cultura, las relaciones sociales que ha tenido. (Diapositiva 1 al 3)

- **RITMO DE TRABAJO:** En la pagina web “PREVIPEDIA” (PARRA) argumenta “se refiere al tiempo necesario para realizar una determinada tarea, que se manifiesta en trabajar a una cierta velocidad, la que puede ser constante o variable” (Párrafo 1).
- **SOBRECARGA:** LA PAGINA DE LA VIDA explica que “surge cuando una persona se ve obligada a realizar una serie de actividades o resolver más problemas de los que está acostumbrada” (Párrafo 1).

- **ESFUERZOS FÍSICOS:** (ISTAS) argumenta que “cansan, pero también pueden originar lesiones osteo musculares. Estas se manifiestan en dolor, molestias, tensión o incluso incapacidad. Son resultado de algún tipo de lesión en la estructura del cuerpo” (Párrafo 1).
- **NECESIDADES:** (SLIDESHARE) comenta que “son propias de todo organismo vivo y consisten en una sensación provocada por la idea de que nos falta algo ya sea a nivel material, orgánico o sentimental” (Párrafo 4).
- **EXPECTATIVAS:** (CONCEPTODEFINICION) menciona que “es algo que una persona considera que puede ocurrir, es una suposición que está enfocada en el futuro, que puede ser acertada o no. Psicológicamente este sentimiento suele estar vinculado con una probabilidad lógica de que algo suceda” (Párrafo 1).
- **RELACIONES FORMALES:** APONTE (2009) argumenta que “son las que se forman entre personas que ocupan diferentes posiciones de una estructura funcional dentro de una organización” (Párrafo 2).
- **RELACIONES INFORMALES:** APONTE (2009) también nos dice “son aquellas que se dan en la empresa de manera espontánea o no institucional en las que se busca satisfacer necesidades socioeconómicas” (Párrafo 3).

2.2.2. El rendimiento laboral.

El desempeño laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa. (CHIAVENATO I. , 2009, pág. 62)

ROBBINS & COULTER (2013) mencionado por SUM MAZARIEGOS (2015) nos dice que:

Definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. (pág. 26)

ROBBINS & JUDGE, COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (2013) mencionado en la tesis de SUM MAZARIEGOS (2015) explican que:

En las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción de los puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral. (pág. 27)

- **“Desempeño de las tareas”**

“Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas” (pág. 27).

- **“Civismo”**

“Se refiera a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respecto” (pág. 27).

- **“Falta de productividad”**

“Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia” (pág. 27).

2.2.2.1. Administración del desempeño.

Se trata del proceso mediante el cual las compañías se aseguran de que la fuerza laboral trabaje para alcanzar las metas organizacionales, el gerente define las metas y tareas del empleado, desarrolla sus habilidades y capacidades, y evalúa de manera continua su comportamiento dirigido a metas, y luego lo recompensa en una forma que se espera tendrá sentido en cuanto a las necesidades de la compañía y a las aspiraciones profesionales del individuo. La distinción es el contraste entre un evento a final de año (el llenado del formato de evaluación), y un proceso que comienza el año con la planeación del desempeño y es integral a la forma en que la persona se administra durante todo el año. (SUM MAZARIEGOS, 2015, pág. 27)

Esto se refiere a que todos dentro de la empresa u organización cumple un rol importante, dicho sea de paso todos los elementos conforman un círculo que debe de alimentarse entre si, a lo que supone que para que exista colaboradores eficaces debe existir un sistema de recompensa o salarios de acorde al nivel mostrado por los mismos.

2.2.2.2. Evaluación de rendimiento laboral.

Según CHIAVENATO I. (2009) argumenta:

Es el proceso que mide el desempeño del trabajador, entendido como la medida en que éste cumple con los requisitos de su trabajo. Y consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones, se debe orientar hacia el futuro. (pág. 64)

✓ ***“¿Por qué se debe evaluar el desempeño?”***

“En este caso existen tres razones:”

“Primera, las evaluaciones brindan información relevante sobre la cual el supervisor puede tomar decisiones acerca de promociones e incrementos de salario” (pág. 64).

“Segunda, la evaluación permite a jefe y subalterno desarrollar un plan para corregir cualesquiera deficiencias que la evaluación llegue a descubrir, así como para reforzar las cuestiones que el trabajador hace de manera correcta” (pág. 64).

“Tercera, las evaluaciones sirven para un propósito útil en la planeación profesional, al brindar la oportunidad de revisar los planes de carrera del empleado a la luz de sus fortalezas y debilidades exhibidas” (pág. 64).

✓ ***¿Quién debería realizar la evaluación de desempeño?***

DESSLER & VERELA (2011) menciona que “El supervisor debería estar, y por lo general está, en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño del personal a su cargo. También es responsable del desempeño de esos trabajadores” (pág. 228).

- ***“Evaluación por parte de los colegas (pares):”***

Se realiza la evaluación de un trabajador por parte de los colegas gana más prestigio. Un empleado que es seleccionado para una evaluación anual elige a una autoridad evaluadora. Los estudios indican que las evaluaciones de los pares suelen ser más efectivas y eficaces. (DESSLER & VERELA, 2011, pág. 228)

- ***“Comités evaluadores:”***

DESSLER & VERELA (2011) menciona que “Están compuestos del supervisor inmediato del trabajador, y otros tres o cuatro supervisores. Ya que también llega a ofrecer un recurso para incluir en la evaluación las diferentes facetas del desempeño de un trabajador que observan diferentes personas” (pág. 228).

- ***“Autoevaluaciones:”***

(...) Se usan las autoevaluaciones del desempeño de los trabajadores, por lo común junto con las calificaciones de los supervisores. El problema básico con las autoevaluaciones es que los empleados usualmente se califican a sí mismos más alto que como los calificarían sus supervisores o sus colegas. (DESSLER & VERELA, 2011, pág. 228)

- ***“Evaluación por parte del personal subalterno:”***

Algunas firmas permiten que los subalternos evalúen el desempeño de sus supervisores. Tal proceso ayuda a la alta gerencia a entender los estilos administrativos de sus subalternos, a identificar problemas potenciales con la gente y a tomar medidas correctivas con gerentes individuales, según se requiera. (DESSLER & VERELA, 2011, pág. 229)

- ***“Retroalimentación o evaluación de 360 grados:”***

DESSLER & VERELA (2011) nos dice que “La información del desempeño se recopila por completo alrededor de un trabajador, desde sus supervisores, subalternos, colegas, y clientes internos o externos” (pág. 229).

“Luego, sistemas computarizados compilan toda esta retroalimentación en reportes individualizados que llegan a los trabajadores evaluados. Entonces el individuo puede reunirse con su supervisor para desarrollar un plan de auto mejoría” (pág. 229).

2.2.2.3. Métodos de evaluación básicos.

DESSLER & VERELA (2011) por lo general “el gerente realiza la evaluación usando uno o más de los métodos formales que se describen en esta sección”. (pág. 230)

- ***“Método de escala de puntuación gráfica:”***

Una escala de puntuación gráfica menciona algunos rasgos y un rango de desempeño para cada uno. El supervisor califica a cada subalterno encerrando en un círculo o marcando la puntuación que describa mejor su desempeño para cada característica y, luego, suma las puntuaciones para todas las características. (pág. 230)

- ***“Método de clasificación alterna:”***

“Clasificar a los trabajadores es usualmente y resulta más fácil distinguir entre los peores y mejores trabajadores que clasificarlos, resulta útil un método de clasificación alterna” (pág. 233).

- ***“Método de comparación por pares:”***

“Cada subordinado a evaluar se compara con todos los demás subalternos en cada característica” (pág. 233).

- ***“Método de distribución forzada:”***

“El gerente asigna porcentajes predeterminados del personal a su cargo en categorías de desempeño” (pág. 234).

- ***“Método del incidente crítico:”***

“Implica llevar un registro de casos extraordinarios positivos y negativos del comportamiento laboral de un empleado y revisarlo con éste en momentos predeterminados” (pág. 235).

- ***“El método de administración por objetivos (APO):”***

“Requiere que el gerente establezca metas medibles y específicas con cada trabajador y, luego, analice periódicamente el progreso de éste hacia dichas metas. El término APO, consiste en seis pasos:”

- “Establecer las metas de la organización”
- “Fijar metas por departamento”

- “Analizar las metas por departamento”
- “Definir los resultados esperados (establecer metas individuales)”
- “Realizar revisiones de desempeño y medir los resultados”
- “Dar retroalimentación” (pág. 236-237).

2.2.2.4. Sistemas de incentivos económicos.

NEWSTROM (2011) citado por SUM MAZARIEGOS (2015) explica que:

Muchas empresas que luchan por sobrevivir se enfocan en su atención a la administración del desempeño, esta idea parte de la premisa que el desempeño del colaborador puede administrarse y mejorarse ya sea mediante el establecimiento de metas, ya que una buena estructura organizacional actualiza, una mejor tecnología, nuevos horarios de actividades laborales, una alta participación de los empleados y una mejor motivación. (pág. 35)

Nos indica que las empresas para lograr resultados óptimos necesita de personal sumamente feliz en el área o puesto que se le encomienda o al cual está destinado.

- ***“Incentivos Salariales:”***

Son una forma de salario por méritos, ya que estos generan una mayor remuneración por un incremento en la producción o resultados. Como idea principal de los incentivos salariales es clara, casi siempre incrementa la productividad y reduce costos de mano de obra por unidad de producto. (pág. 36)

- ***“Participación de utilidades:”***

Es un sistema que distribuye a los colaboradores, una parte del beneficio del negocio, ya sea de inmediato o en forma de bonos en efectivo. Los empleados se interesan en el éxito económico de sus empresas si ven que se afectan sus propias remuneraciones. (pág. 37)

- ***“Participación de ganancias:”***

“Es la participación o producción de ganancias. Estos planes alientan las sugerencias de los empleados, brindan incentivos por la cooperación y el trabajo en equipo y promueve una mejor comunicación” (pág. 37).

2.2.2.5. Dimensiones e Indicadores

- **La motivación laboral.**

Según la pagina web (EMPRENDE PYME) informa que “Supone un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo, pero también como forma de mantener un ambiente agradable y proactivo. Uno de los beneficios más importantes de la motivación laboral es el compromiso” (Párrafo 1).

- **Desempeño laboral.**

Diríamos que refiere a las actividades realizadas por los colaboradores, sujetas a las evaluaciones constantes que son sometidos por sus superiores, ya que serán ellos los encargados de decidir las asignaciones de salarios, bonos o incentivos.

- **Competencia laboral.**

Es la capacidad de desempeñar efectivamente una actividad de trabajo movilizandolos conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para lograr los objetivos que tal actividad supone. El trabajo competente incluye la movilización de atributos del trabajador como base para facilitar su capacidad para solucionar situaciones contingentes y problemas que surjan durante el ejercicio del trabajo. (VARGAS, CASANOVA, & MONTANARO; Párrafo 3)

- ∞ **SATISFACCION:** Según PORTO PEREZ & GARDEY (2011) “es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. La noción está vinculada a saciar un apetito, compensar una exigencia, sosegar las pasiones del ánimo, pagar lo que se debe o premiar un mérito” (Párrafo 1).
- ∞ **INCENTIVOS:** Según PORTO PEREZ & GARDEY (2010) “un estímulo que se ofrece a una persona, una empresa o un sector con el objetivo de incrementar la producción y mejorar el rendimiento” (Párrafo 1).
- ∞ **EFICACIA:** Según PEREZ PORTO & MERINO (2009) “es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción” (Párrafo 1).
- ∞ **EFICIENCIA:** Según REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2014) “es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir lo que queremos determinadamente” (Párrafo 1).
- ∞ **TIEMPO:** FUSTER MARTINEZ (2011) nos dice que “es el módulo que permite separar los intervalos en que es obligatoria la prestación laboral de aquellos otros intervalos de descanso o donde no es exigible esta prestación” (Párrafo 2).
- ∞ **HABILIDADES:** ROCA (2015) menciona que “es un conjunto de hábitos (a nivel de conductas, pero también de pensamientos y emociones.), que permiten mejorar nuestras relaciones interpersonales, sentirnos bien, obtener lo que queremos y conseguir que los no nos impidan lograr nuestros objetivos” (Párrafo 1).
- ∞ **OPERATIVO:** PORTO PEREZ & GARDEY (2011) explican que “se trata de un dispositivo o un plan que se lleva a cabo para desarrollar una acción y conseguir un objetivo” (Párrafo 1).

∞ **ORIENTACION AL LOGRO:** ARIZA (2011) lo menciona “como el esfuerzo que hacen las personas como individuos y el equipo de trabajo como unidad, por cumplir con los objetivos planteados en un proyecto, dentro de las expectativas esperadas” (Párrafo 2).

2.3. Definición conceptual.

- ✓ **ESTRÉS:** DE SOUZA nos dice que es el “estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales” (Párrafo 1).
- ✓ **ABSENTISMO:** GOOGLE muestra que es la “costumbre o práctica habitual de no acudir al lugar donde se ejerce una obligación, en especial al trabajo o a la escuela” (Párrafo 1).
- ✓ **INHERENTE:** GOOGLE dice “que es esencial y permanente en un ser o en una cosa o no se puede separar de él por formar parte de su naturaleza y no depender de algo externo” (Párrafo 1).
- ✓ **ESTRESOR:** Estímulos o situaciones capaces de producir determinados cambios bioquímicos o eléctricos que disparan automáticamente la respuesta de estrés, con independencia de la interpretación que hagamos de la situación. (GRAU ABALO & MARTIN CARBONEL, Párrafo 3)
- ✓ **AUSENTISMO:** GOOGLE lo menciona como una “costumbre o práctica habitual de abandonar el desempeño de las funciones y deberes anejos a un cargo” (Párrafo 1).
- ✓ **PRODUCTIVIDAD:** WIKIPEDIA lo menciona como “la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción” (Párrafo 1).

- ✓ **INTRÍNSECA:** GOOGLE nos dice “que es propio o característico de la cosa que se expresa por sí misma y no depende de las circunstancias” (Párrafo 1).
- ✓ **COGNITIVAS:** Perteneciente o relativo al conocimiento.
- ✓ **VOLÁTIL:** Dicho de una cosa: Que se mueve ligeramente y anda por el aire.
- ✓ **PROCRASTINACIÓN:** Acción y efecto de aplazar.
- ✓ **DESEMPEÑO LABORAL:** RIVERO RAMIREZ transmite que es un:

Procedimiento estructural sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleo, y así podrá mejorar su rendimiento futuro. (Párrafo 2)

- ✓ **RENDIMIENTO:** PEREZ PORTO & MERINO (2014) conceptualiza que se “refiere a la proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue. El beneficio o el provecho que brinda algo o alguien también se conoce como rendimiento” (Párrafo 1).
- ✓ **TOMA DE DECISIONES:** PORTO PEREZ & GARDEY (2010) dicen que “es una resolución o determinación que se toma respecto a algo. Se conoce como toma de decisiones al proceso que consiste en realizar una elección entre diversas alternativas” (Párrafo 1).
- ✓ **EFICACIA:** OLIVEIRA DA SILVA (2002) dijo que “está relacionada con el logro de los objetivos, resultados y propuestas, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas” (Párrafo 6).

- ✓ **EFICIENCIA:** CHIAVENATO I. (2004) menciona que “es la utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puedan definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados” (pág. 52).
- ✓ **MOTIVACION:** GARCIA GOVEA, POSADA VASQUEZ, & HERNANDEZ RANGEL (2012) mencionan que “el propio concepto de la motivación opone la actividad a la inercia; la motivación no sería más que el conjunto de actividades a cabo para lograr la satisfacción de nuestras necesidades” (Párrafo 5).
- ✓ **AUTOESTIMA:** es el nivel de agrado o desagrado que siente un individuo respecto de su propia persona.
- ✓ **SATISFACCION LABORAL:** COURSEHERO muestra que “se refiere a la actitud general que tiene una persona respecto de su trabajo, si un individuo tiene un alto de satisfacción laboral, sin duda tendrá una actitud positiva hacia su trabajo” (pág. 2, Párrafo 2).
- ✓ **ACTITUDES:** COURSEHERO además conceptualiza que “son declaraciones evaluativas, favorables o desfavorable, que emiten respecto de objetos, personas o acontecimientos” (pág. 2, Párrafo 1).

2.4. Formulación de hipótesis:

2.4.1. Hipótesis general:

El estrés laboral influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.

2.4.2. Hipótesis específicas:

- La condición de trabajo influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.
- El significado de trabajo influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.
- La desmotivación influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.
- La interacción de personal influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

3.1. Diseño metodológico.

3.1.1. Tipo de investigación.

La presente investigación corresponde a los siguientes tipos:

- a) Según la temporalidad de ocurrencia de los hechos a investigar es una investigación del presente
- b) De acuerdo a su nivel de alcance, es una investigación correlacional y transversal
- c) Según el tipo de aporte al conocimiento científico y tecnológico, es una investigación aplicada.

3.1.1.1. Diseño de la investigación.

En la investigación se utilizará el diseño no experimental, explicativo y correlacional. **No experimental**, porque no se llevará a cabo experimento alguno con el estrés laboral, tampoco con el rendimiento laboral. **Explicativa**, porque se pretende determinar como el estrés laboral influye en el rendimiento laboral de la UGEL 16 Barranca. Es **Correlacional**, porque busca conocer como las dimensiones del estrés laboral influye en el rendimiento laboral.

3.1.2. Enfoque.

La presente investigación tiene un enfoque mixto ya que es **cualitativo** (recolectan) y **cuantitativo** (miden).

3.2. Población y muestra

La población y muestra para esta investigación estará conformado por los trabajadores Administrativos de la UGEL 16 Barranca del Área de Gestión Administrativa, la misma que está constituida por 24 personas.

3.3. Operacionalización de variables e indicadores.

Variables	Dimensiones	Indicadores
Estrés laboral	Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Ritmo de trabajo• Sobrecarga• Esfuerzo físico.
	Significado de trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Necesidades• Expectativas
	Desmotivación	<ul style="list-style-type: none">• Falta de motivación para el trabajo• Fuentes de estrés

		<ul style="list-style-type: none"> • Baja labor de colaboradores
	Interacción personal	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones formales • Relaciones informales.
Rendimiento laboral	Motivación laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción • Incentivos
	Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia • Eficiencia • Tiempo
	Competencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades • Operativos • Orientación al logro.

FUENTE: Elaborado por nosotros basado en Dolan, S., García, S. & Diez Piñol, M (2005). Newstrom (2005) y además de Rodrigues Fernandez Andres (2009).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Técnicas a emplear.

La técnica que se utilizará para el recojo de información es la encuesta., cuyo instrumento es el cuestionario.

3.4.2. Descripción de instrumentos.

El cuestionario de encuesta para medir la variable independiente Estrés Laboral, contiene 16 ítems, cuya distribución por dimensiones se muestra en el cuadro que sigue:

DIMENSIONES	NUMERO DE INDICADORES	ITEMS ASIGNADOS
Condiciones de trabajo	3	1-4

Significado de trabajo	2	5-8
Desmotivación	3	9-13
Interacción personal	2	14-16

En el caso de la variable dependiente Desempeño laboral, el cuestionario de encuesta contiene 12 ítems distribuidos de la siguiente manera:

DIMENSIONES	NUMERO DE INDICADORES	ITEMS ASIGNADOS
Motivación laboral	2	17-20
Desempeño laboral	3	21-24
Competencia laboral	3	25-28

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información.

El presente trabajo de investigación se llevará a cabo en fases, a continuación, se detallan:

- **Primera Fase**, para el procesamiento de la información se usará los softwares de Microsoft Excel y en SPSS 21.0
- **Segunda Fase**, los resultados obtenidos se representarán en cuadros y gráficos y se analizarán en forma de porcentajes y de manera descriptiva.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados

En la encuesta se aplicó la escala de likert con 5 categorías: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo, ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Para el análisis estadístico se aplicó la escala de stanones que se mide en 3 niveles: bajo, medio y alto.

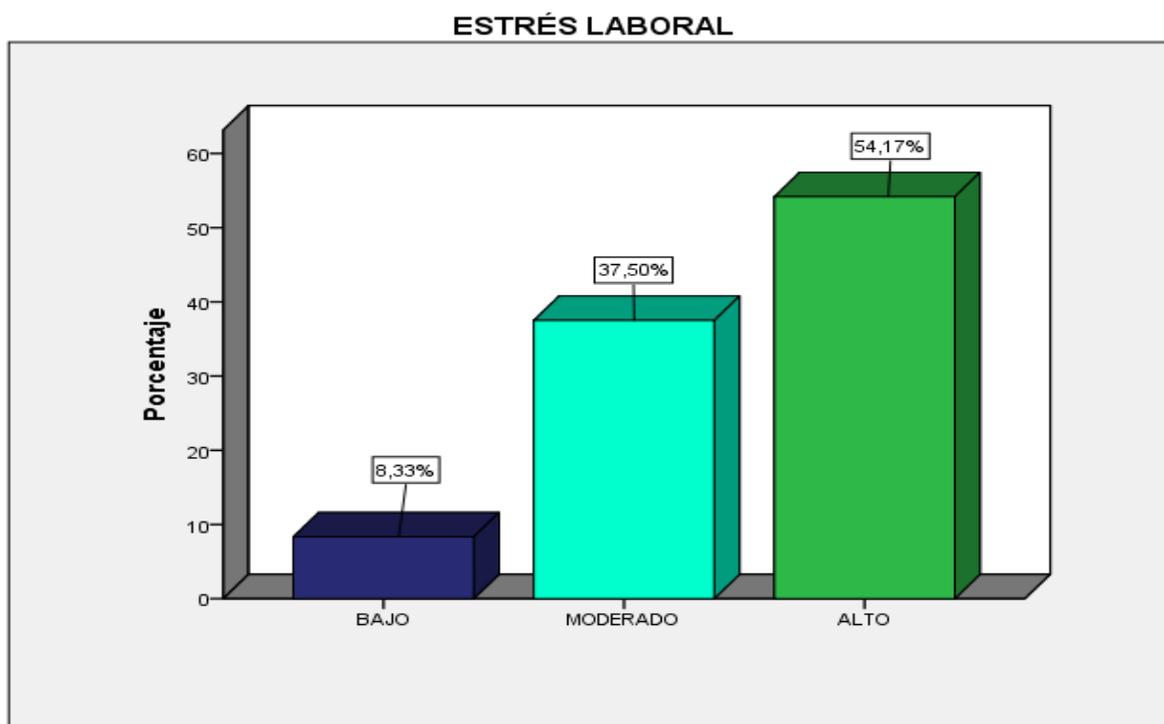
4.1.1. Resultados de la variable Estrés Laboral.

Tabla 1: Respuesta de los trabajadores administrativos de la UGEL 16 de barranca 2018, sobre los niveles de Estrés Laboral.

ESTRÉS LABORAL		
	Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	2 8.3
	MODERADO	9 37.5
	ALTO	13 54.2
	Total	24 100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 1: Niveles de Estrés Laboral



Fuente: Elaboración propia

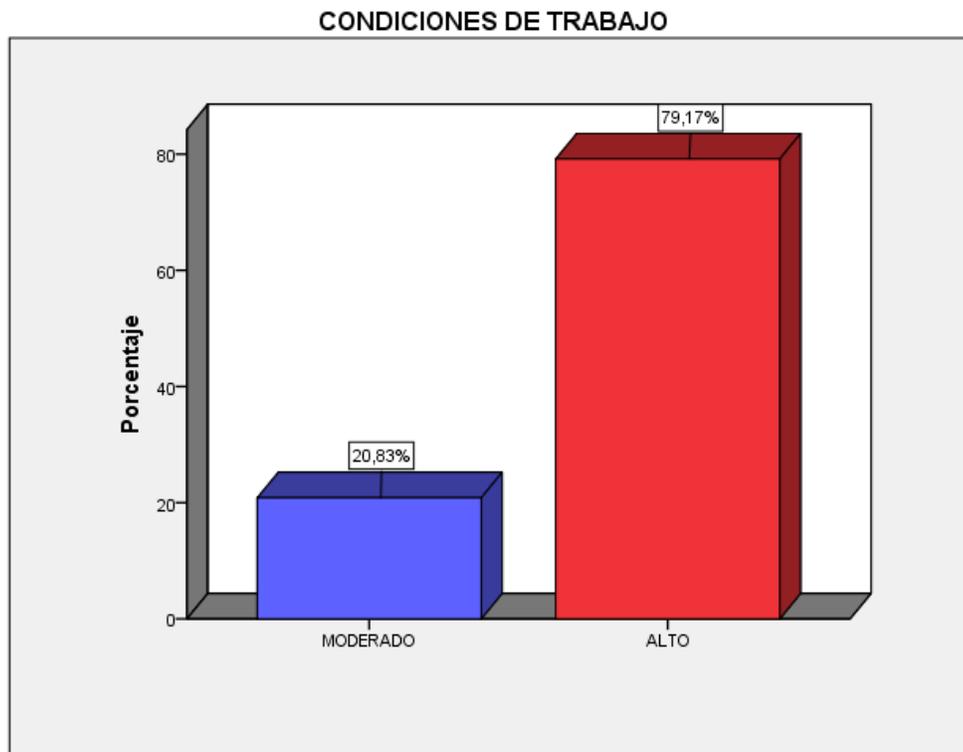
De la fig. 1, un 54,17% de los trabajadores administrativos en el área de gestión administrativa de la UGEL 16 de barranca, durante el año 2018 alcanzaron un nivel moderado en la variable estrés laboral, un 37,50% consiguieron un nivel alto y un 8,33% obtuvieron un nivel bajo.

Tabla 2: Respuesta de los trabajadores administrativos de la UGEL 16 de barranca 2018, sobre los niveles de condición de trabajo.

CONDICIONES DE TRABAJO			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MODERADO	5	20.8
	ALTO	19	79.2
	Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 2: Niveles de condiciones de trabajo



Fuente: Elaboración propia

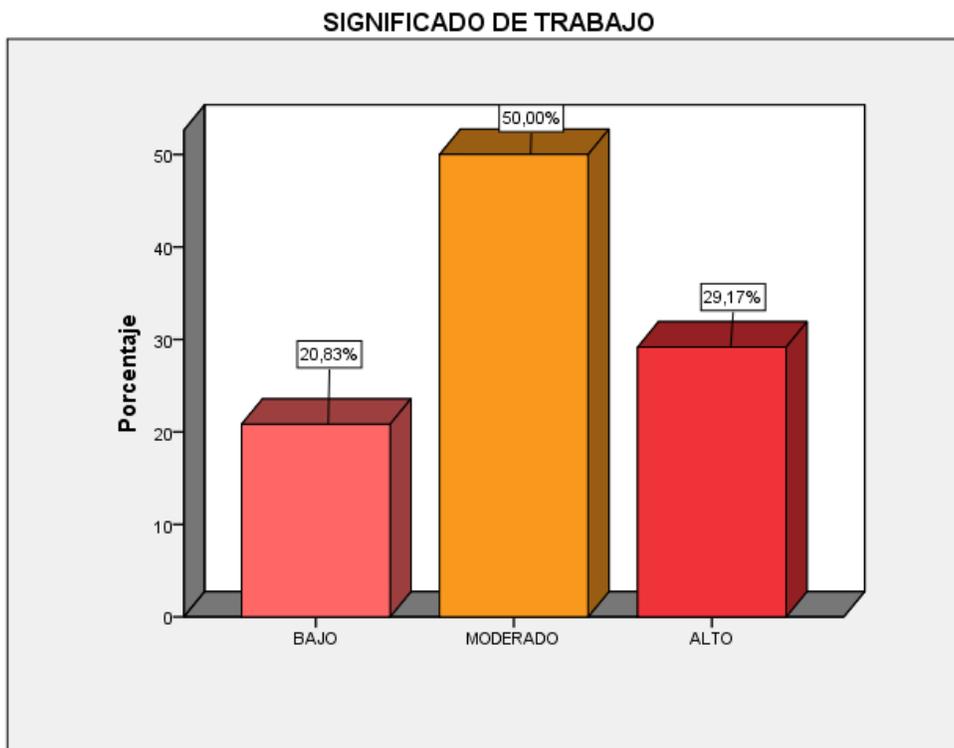
De la fig. 1, un 20,83% de los trabajadores administrativos en el área de gestión administrativa de la UGEL 16 de barranca, durante el año 2018 alcanzaron un nivel moderado en la dimensión condiciones de trabajo, un 79,17% consiguieron un nivel alto y un 0,00% obtuvieron un nivel bajo.

Tabla 3: Respuesta de los trabajadores administrativos de la UGEL 16 de barranca 2018, sobre los niveles de significado de trabajo.

SIGNIFICADO DE TRABAJO			
	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	BAJO	5	20.8
	MODERADO	12	50.0
	ALTO	7	29.2
	Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 3: Niveles de significado de trabajo



Fuente: Elaboración propia

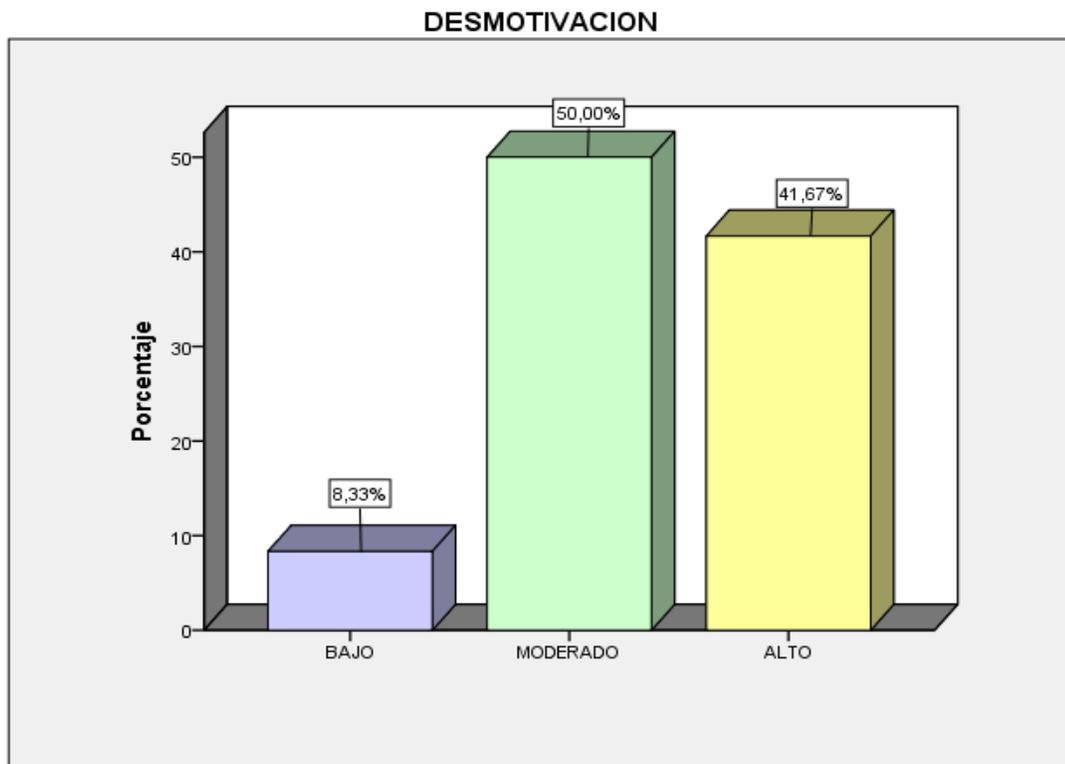
De la fig. 1, un 50,00% de los trabajadores administrativos en el área de gestión administrativa de la UGEL 16 de barranca, durante el año 2018 alcanzaron un nivel moderado en la dimensión significado de trabajo un 29,17% consiguieron un nivel alto y un 20,83% obtuvieron un nivel bajo.

Tabla 4: Respuesta de los trabajadores administrativos de la UGEL 16 de barranca 2018, sobre los niveles de desmotivación.

DESMOTIVACION			
	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	BAJO	2	8.3
	MODERADO	12	50.0
	ALTO	10	41.7
	Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 4: Niveles de desmotivación



Fuente: Elaboración propia

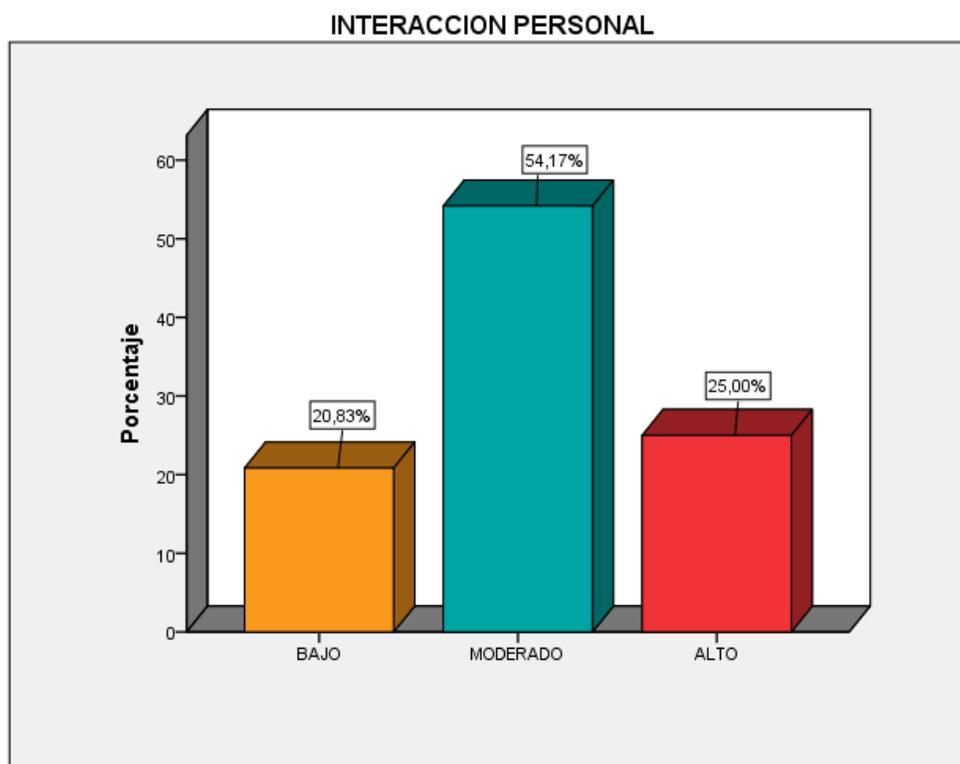
De la fig. 1, un 50,00% de los trabajadores administrativos en el área de gestión administrativa de la UGEL 16 de barranca, durante el año 2018 alcanzaron un nivel moderado en la dimensión desmotivación un 41,67% consiguieron un nivel alto y un 8,33% obtuvieron un nivel bajo.

Tabla 5: Respuesta de los trabajadores administrativos de la UGEL 16 de barranca 2018, sobre los niveles de interacción personal.

INTERACCION PERSONAL			
	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	BAJO	5	20.8
	MODERADO	13	54.2
	ALTO	6	25.0
	Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 4: Niveles de interacción personal



Fuente: Elaboración propia

De la fig. 1, un 54,17% de los trabajadores administrativos en el área de gestión administrativa de la UGEL 16 de barranca, durante el año 2018 alcanzaron un nivel moderado en la dimensión interacción personal, un 25,00% consiguieron un nivel alto y un 20,83% obtuvieron un nivel bajo.

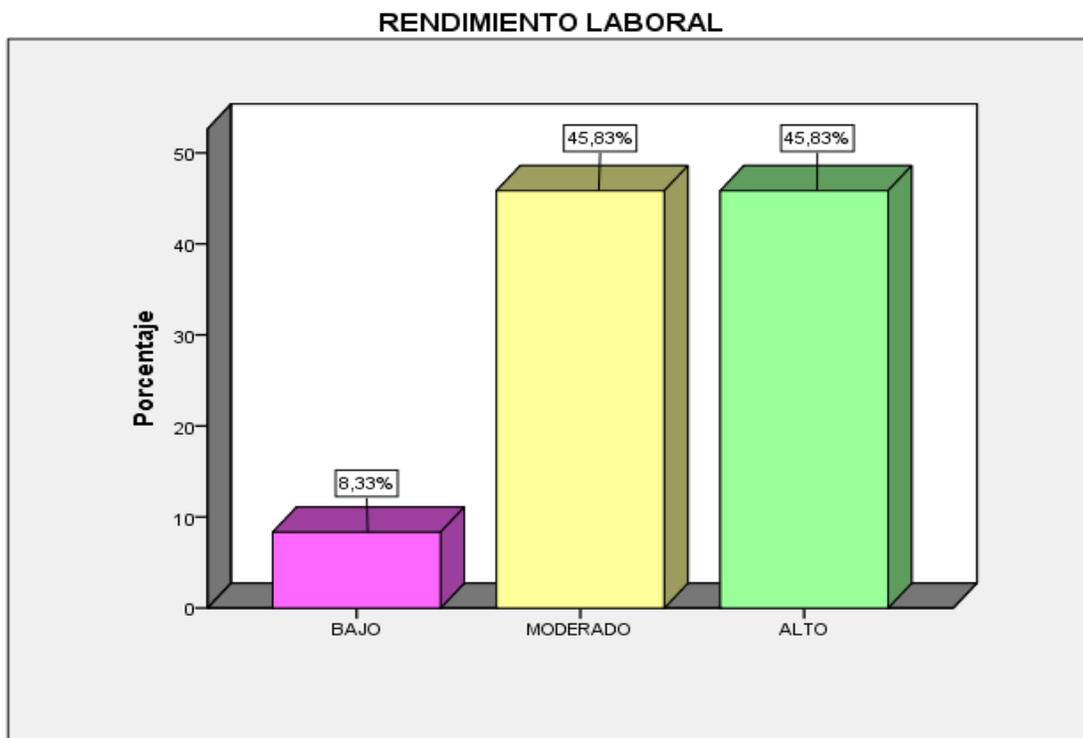
4.1.2. Descripción de los Resultados de la Variable Rendimiento Laboral

Tabla 6: Respuesta de los trabajadores administrativos de la UGEL 16 de barranca 2018, sobre los niveles de Rendimiento Laboral.

RENDIMIENTO LABORAL			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	2	8.3
	MODERADO	11	45.8
	ALTO	11	45.8
	Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 6: Niveles del rendimiento laboral



Fuente: Elaboración propia

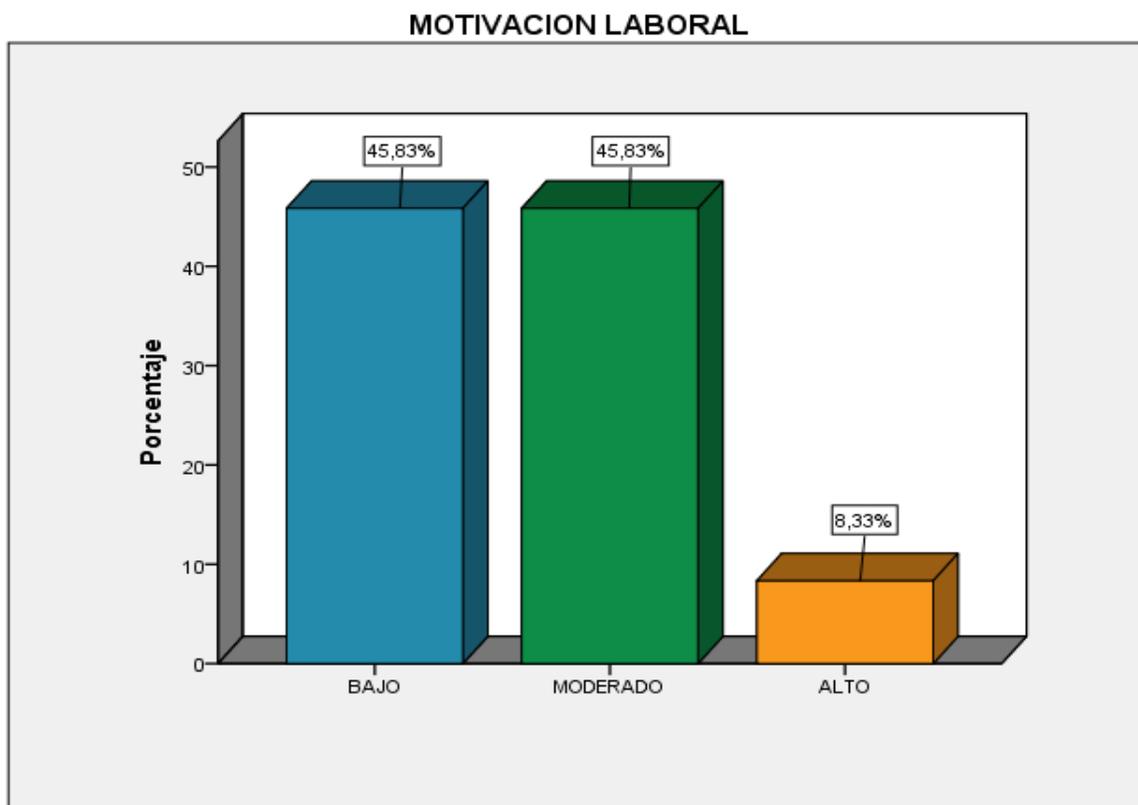
De la fig. 1, un 45,83% de los trabajadores administrativos en el área de gestión administrativa de la UGEL 16 de barranca, durante el año 2018 alcanzaron un nivel moderado en la variable rendimiento laboral, un 45,83% consiguieron un nivel alto y un 8,33% obtuvieron un nivel bajo.

Tabla 7: Respuesta de los trabajadores administrativos de la UGEL 16 de barranca 2018, sobre los niveles de Motivación Laboral.

MOTIVACION LABORAL			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	11	45.8
	MODERADO	11	45.8
	ALTO	2	8.3
	Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 7: Niveles de Motivación Laboral



Fuente: Elaboración propia

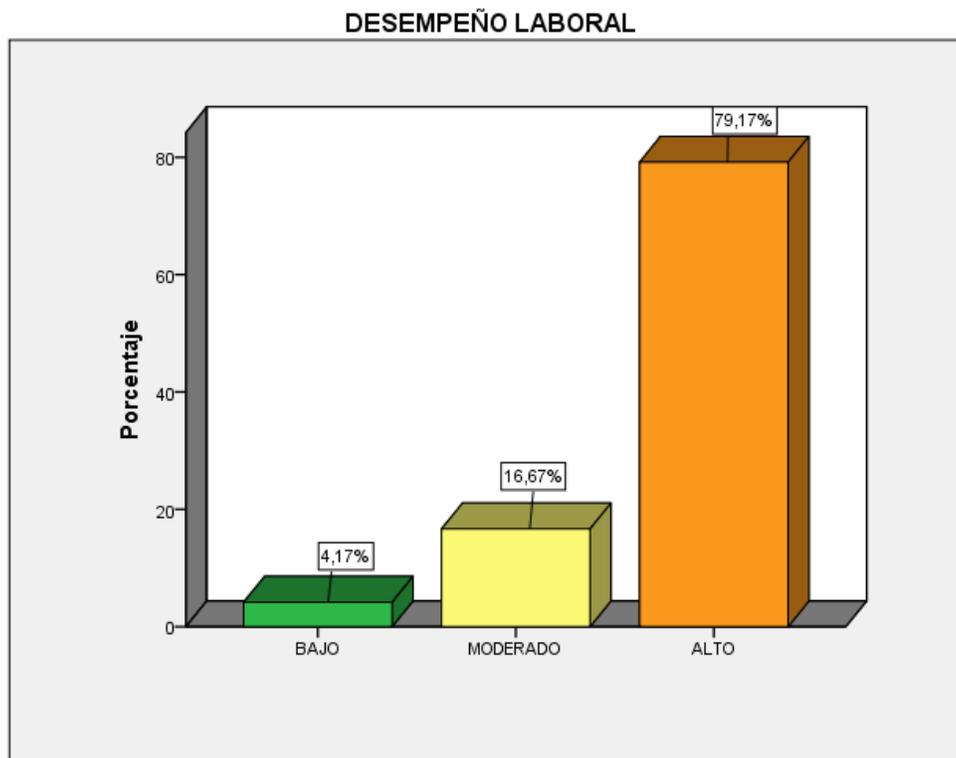
De la fig. 1, un 45,83% de los trabajadores administrativos en el área de gestión administrativa de la UGEL 16 de barranca, durante el año 2018 alcanzaron un nivel moderado en la dimensión motivación laboral, un 8,33% consiguieron un nivel alto y un 45,83% obtuvieron un nivel bajo.

Tabla 8: Respuesta de los trabajadores administrativos de la UGEL 16 de barranca 2018, sobre los niveles de Desempeño Laboral.

DESEMPEÑO LABORAL			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	1	4.2
	MODERADO	4	16.7
	ALTO	19	79.2
	Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 8: Niveles de Desempeño Laboral



Fuente: Elaboración propia

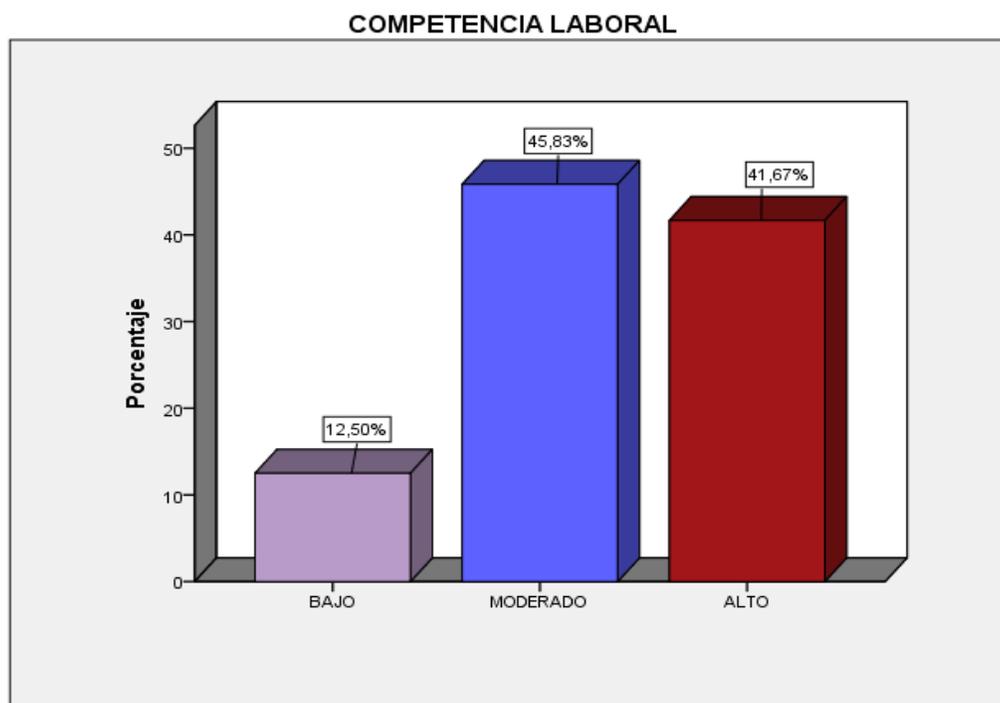
De la fig. 1, un 16,67% de los trabajadores administrativos en el área de gestión administrativa de la UGEL 16 de barranca, durante el año 2018 alcanzaron un nivel moderado en la dimensión desempeño laboral, un 79,17% consiguieron un nivel alto y un 4,17% obtuvieron un nivel bajo.

Tabla 9: Respuesta de los trabajadores administrativos de la UGEL 16 de barranca 2018, sobre los niveles de Competencia Laboral.

COMPETENCIA LABORAL		
	Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	3
	MODERADO	11
	ALTO	10
	Total	24
		100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 9: Niveles de Competencia Laboral



Fuente: Elaboración propia

De la fig. 1, un 45,83% de los trabajadores administrativos en el área de gestión administrativa de la UGEL 16 de barranca, durante el año 2018 alcanzaron un nivel moderado en la dimensión

competencia laboral, un 41,67% consiguieron un nivel alto y un 12,50% obtuvieron un nivel bajo.

4.2. Prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk

La tabla 10 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Shapiro-Wilk (S-W). Se observa que las variables y no se aproximan a una distribución normal ($p < 0.05$). En este caso debido a que se determinaran correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: es decir la prueba estadística que se utilizó se denomina

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	,887	24	,012
Rendimiento Laboral	,942	24	,182
Condiciones de trabajo	,959	24	,418
Significado de trabajo	,970	24	,666
Desmotivación	,962	24	,475
Interacción Personal	,971	24	,687
Motivación Laboral	,972	24	,705
Desempeño Laboral	,810	24	,000
Competencia Laboral	,896	24	,018

Correlación de Rho de Spearman.

Fuente: Elaboración propia

4.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS GENERAL

H₀: El estrés laboral no influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.

H₁: El estrés laboral influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 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 v24:

Tabla 11: Correlación de Spearman

Correlaciones		
	Estrés Laboral	Rendimiento Laboral

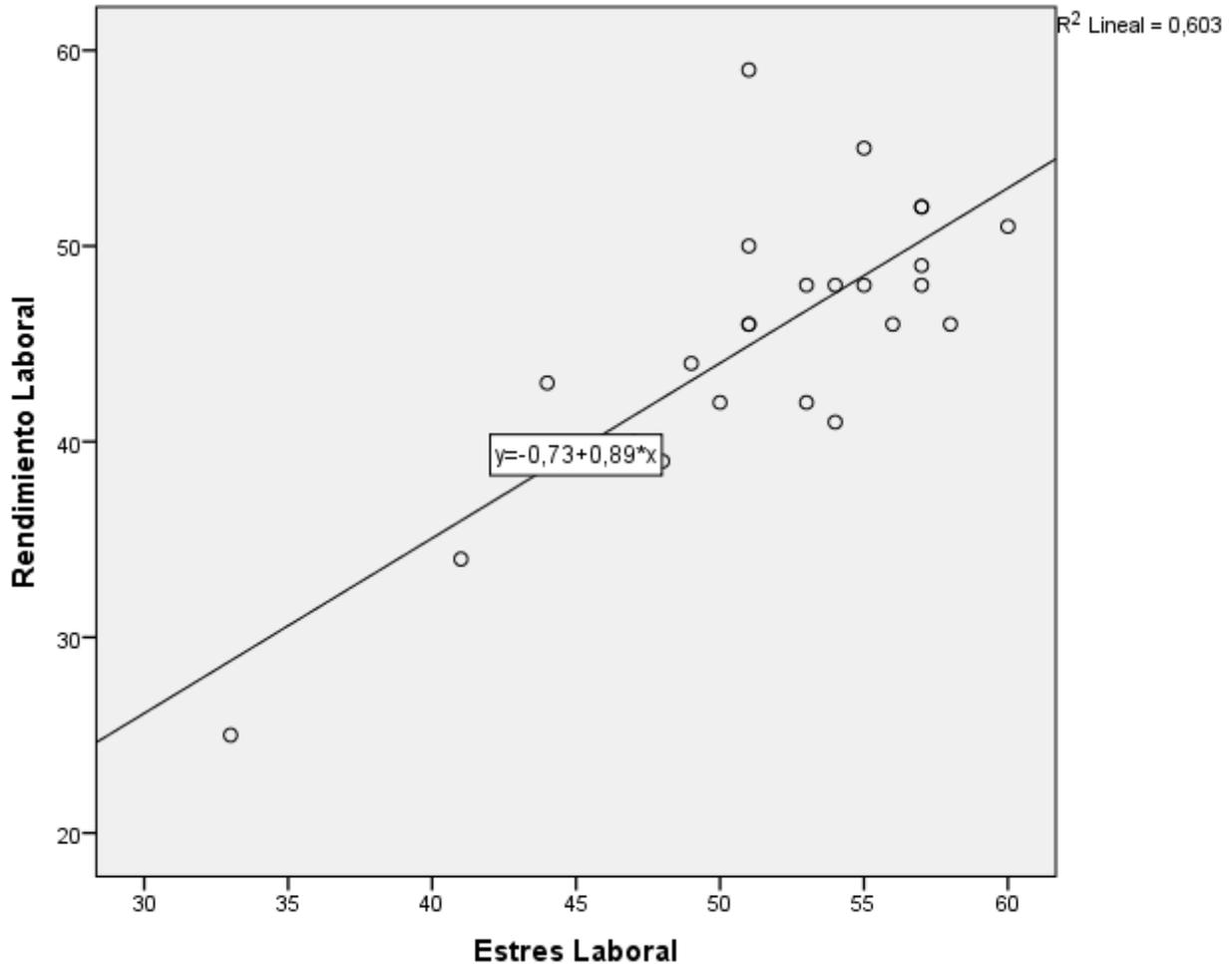
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,671**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	24	24
	Rendimiento Laboral	Coefficiente de correlación	,671**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	24	24
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en 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 laboral influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018. Además, Correlación de Rho de Spearman **0.671**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

Para mejor apreciación se presenta la siguiente figura (10):



Fuente: Elaboración propia

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

H₀: La condición de trabajo no influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.

H₁: La condición de trabajo influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (p) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H_0 .

Si el valor de $p < 0.05$ se acepta H_1 .

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 12: Correlación de Spearman

Correlaciones			
		Condiciones de trabajo	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Condiciones de trabajo	Coefficiente de correlación	,687**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	24
	Rendimiento Laboral	Coefficiente de correlación	,687**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	24

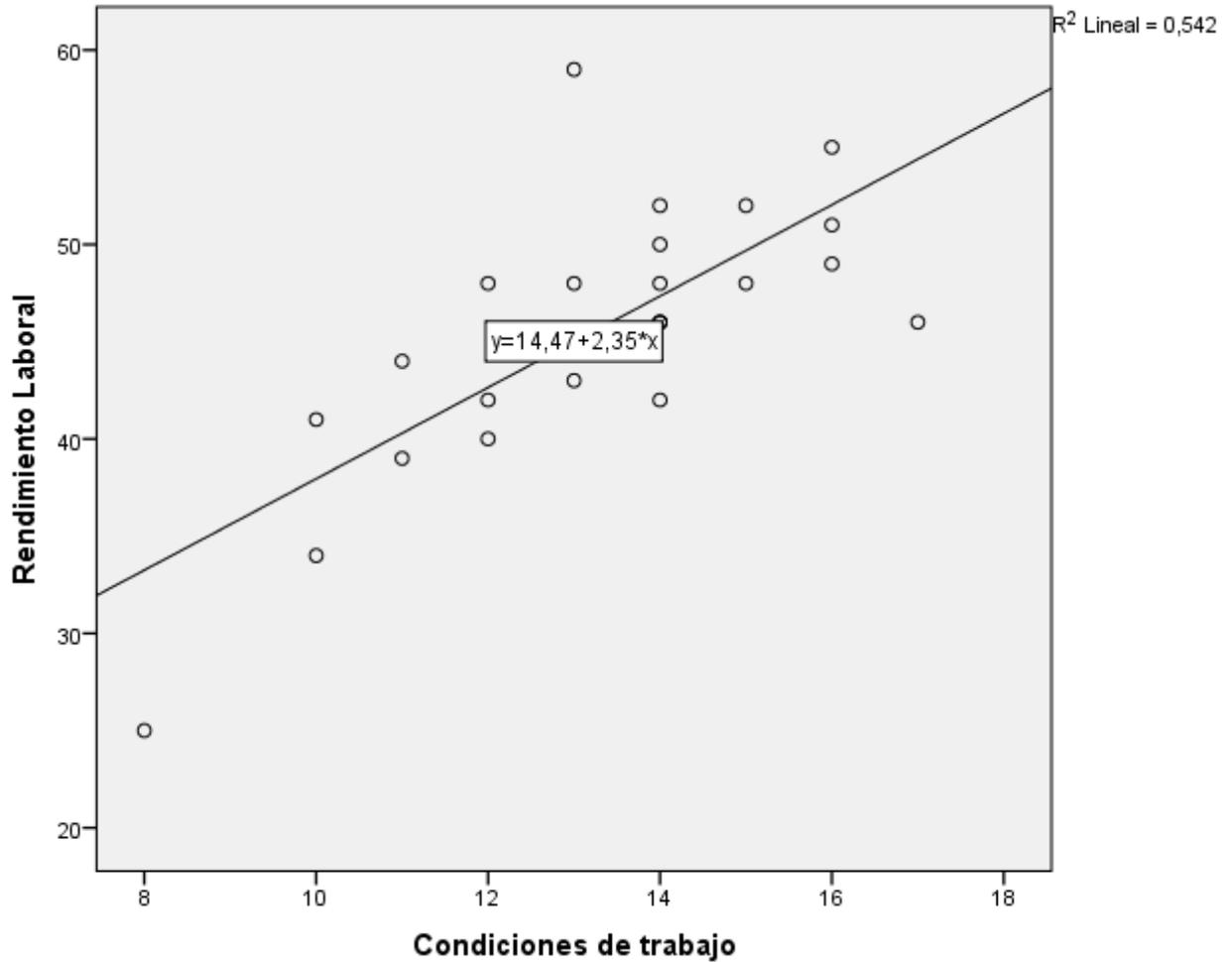
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en 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, La condición de trabajo influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018. Además, Correlación de Rho de Spearman **0.687**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.

Para mejor apreciación se presenta la siguiente figura (11):



Fuente: Elaboración propia

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

H₀: El significado de trabajo no influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.

H₁: El significado de trabajo influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 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 H_1 .

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 13: Correlación de Spearman

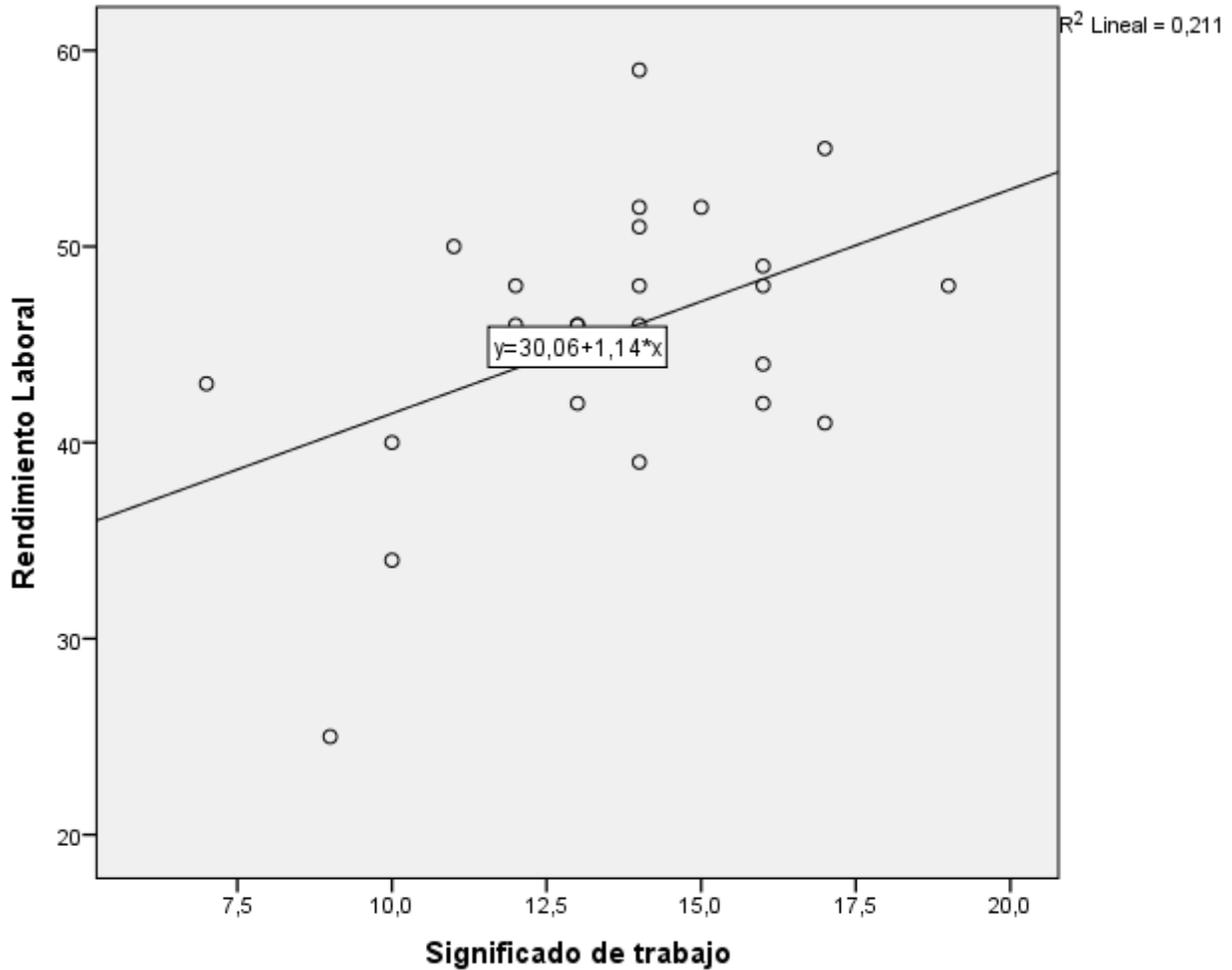
Correlaciones				
			Significado de trabajo	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Significado de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,379
		Sig. (bilateral)	.	0,067
		N	24	24
	Rendimiento Laboral	Coeficiente de correlación	,379	1,000
		Sig. (bilateral)	0,067	.
		N	24	24

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en tabla 13 la significancia asintótica **0,067** es mayor que el nivel de significación **0.05**, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, El significado de trabajo no influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018. Además, Correlación de Rho de Spearman **0.379**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y baja.

Para mejor apreciación se presenta la siguiente figura (12):



Fuente: Elaboración propia

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

H₀: La desmotivación no influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.

H₁: La desmotivación influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H_0 .

Si el valor de $p < 0.05$ se acepta H_1 .

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 14: Correlación de Spearman

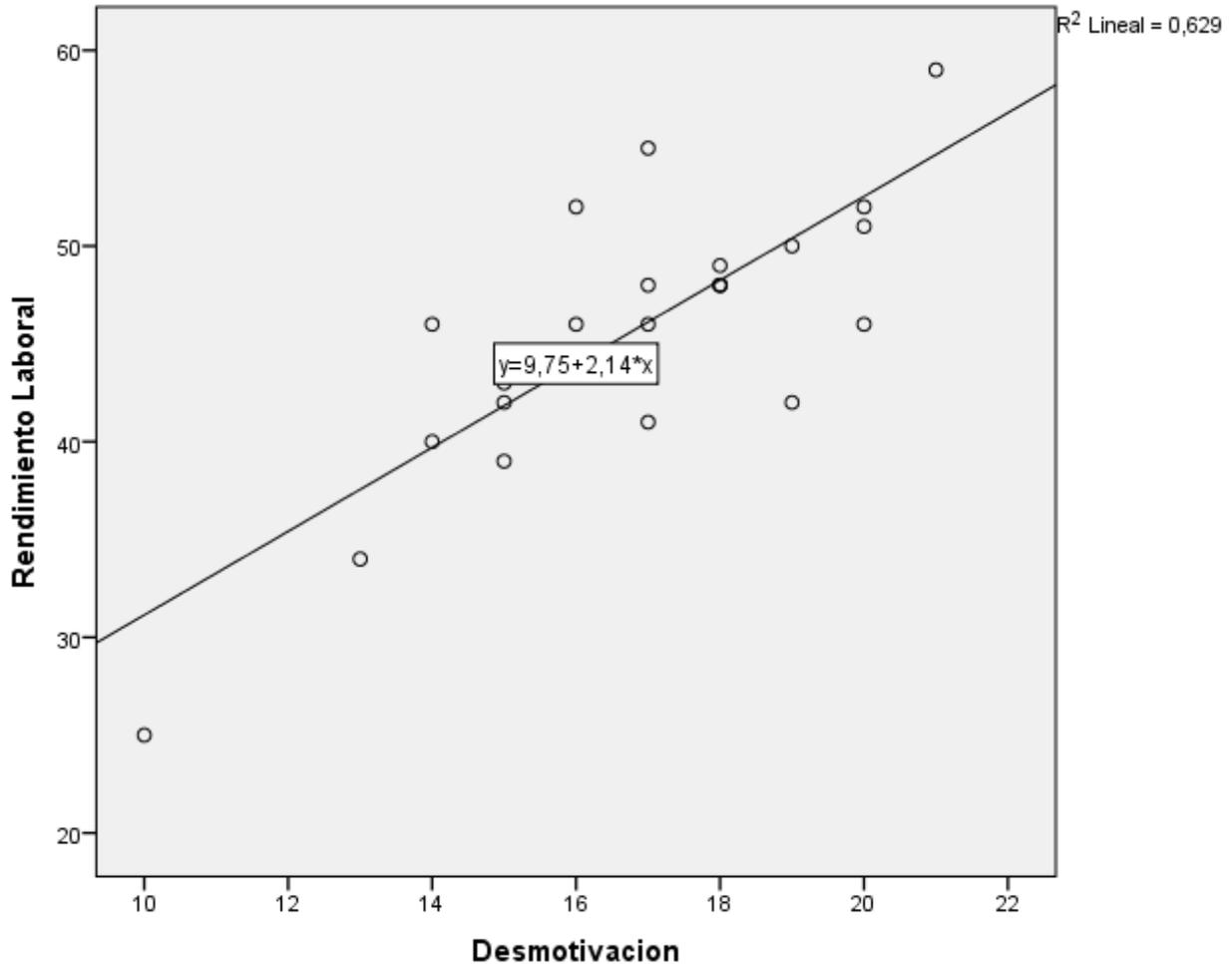
Correlaciones				
			Desmotivación	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Desmotivación	Coefficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	24	24
	Rendimiento Laboral	Coefficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	24	24
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en tabla 14 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, La desmotivación influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018. Además, Correlación de Rho de Spearman **0.692**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.

Para mejor apreciación se presenta la siguiente figura (13):



Fuente: Elaboración propia

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 4

H₀: La interacción personal no influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.

H₁: La interacción personal influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H_0 .

Si el valor de $p < 0.05$ se acepta H_1 .

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 15: Correlación de Spearman

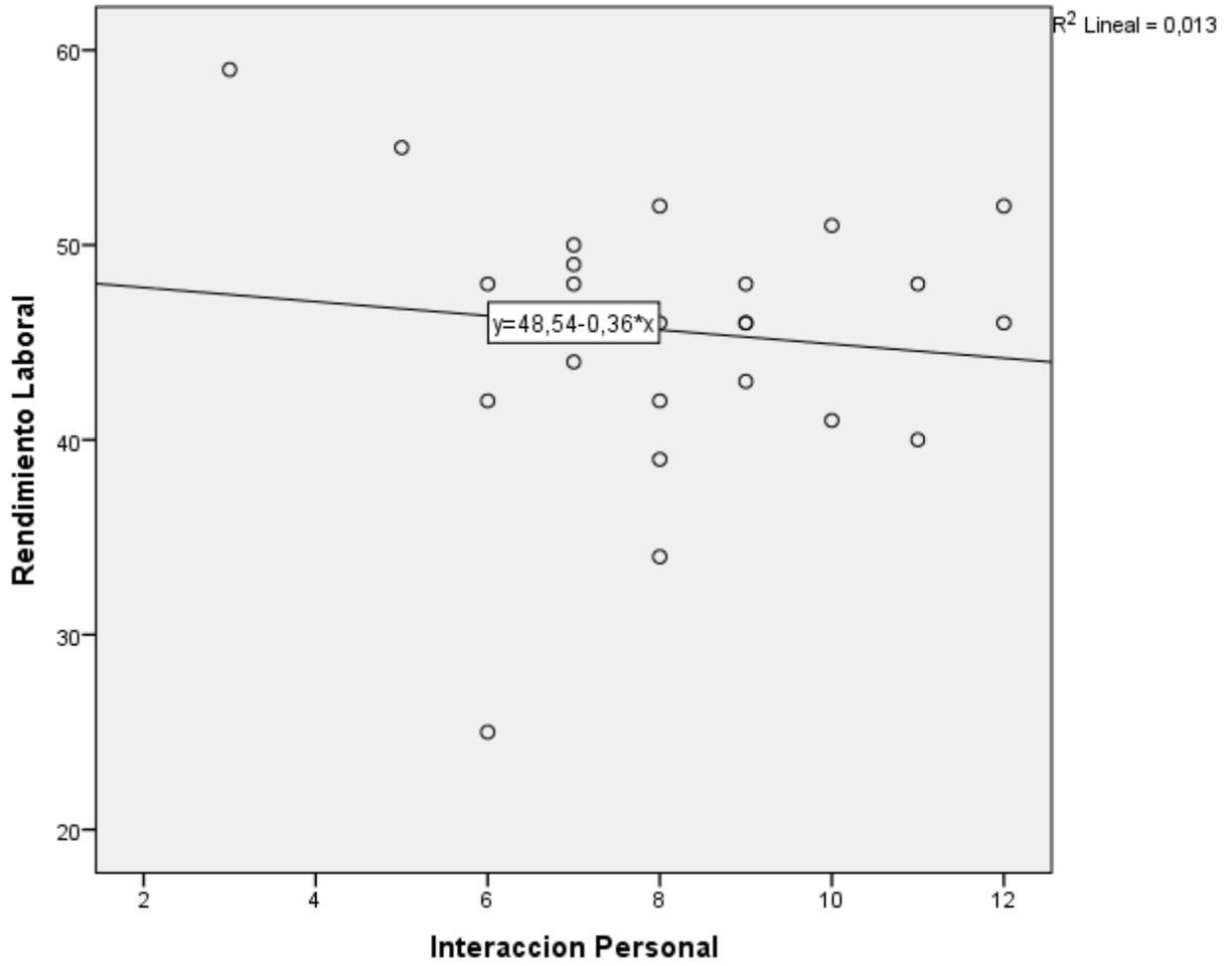
Correlaciones				
			Interacción Personal	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Interacción Personal	Coeficiente de correlación	1,000	-,126
		Sig. (bilateral)	.	0,556
		N	24	24
	Rendimiento Laboral	Coeficiente de correlación	-,126	1,000
		Sig. (bilateral)	0,556	.
		N	24	24

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en tabla 15 la significancia asintótica **0,556** es mayor que el nivel de significación **0.05**, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La interacción personal no influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018. Además, Correlación de Rho de Spearman **-0.126**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es inversa y baja.

Para mejor apreciación se presenta la siguiente figura (14):



Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 ANALISIS Y DISCUSIÓN

En este punto se llegó a la comparación con otras investigaciones similares a esta, por ser semejantes en la variable, contenido, sus bases y sus conclusiones, además de las discrepancias que se pueden llegar a notar con la presente investigación.

Los resultados obtenidos conducen en términos generales a establecer que el estrés laboral influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018. Este resultado guarda compatibilidad con lo expresado por SALIRROSAS SOLANO & RODRIGUEZ ALAYO (2015) llegaron a la conclusión:

“Existe un desempeño deficiente de los asesores de banca por teléfono, generado por el alto nivel de estrés; solo un pequeño porcentaje de los sujetos de estudio evidencia un desempeño eficiente” (pág. 61).

El nivel de estrés de los colaboradores de Banca por teléfono es alto lo cual se prueba mediante la prueba CHI², puesto que las metas comerciales trimestrales son excesivamente altas; lo que genera mayor presión laboral repercutiendo en un bajo nivel de desempeño . (pág. 61)

El resultado obtenido en la presente investigación guarda relación con los autores mencionados, es decir el estrés laboral influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.

Los resultados obtenidos en esta investigación conducen en términos específicos a establecer que la condición de trabajo influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018. Este resultado guarda compatibilidad con lo expresado por ORAMAS VIERA (2013) la cual llevo a la siguiente conclusión:

Que los principales estresores laborales identificados son el volumen de trabajo en acción conjunta con las demandas derivadas de las características de los estudiantes, los cambios del sistema de enseñanza y las presiones de los superiores, en condiciones de salario inadecuado e insuficientes recursos para el trabajo. (pág. 133)

Este resultado obtenido en la presente investigación guarda relación con lo mencionado por la autora, es decir que la condición de trabajo influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.

Además se demuestra también que la hipótesis nula, es decir; El significado de trabajo no influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018. No guarda ninguna relación con lo antes mencionado de parte de la autora, si no que contradice todo lo que dice en su resultado. Esto quiere decir que el significado de trabajo no influye mucho en la institución donde se llevó acabo la investigación y muy por el contrario si influyo para la autora

Según nuestro 4° resultado específico se establece que la desmotivación influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018. Este resultado guarda

compatibilidad con lo expresado por ENRIQUEZ LAREDO (2014), la cual llego a la siguiente conclusión:

En relación al grado de motivación se pudo observar que los empleados tienen una auto percepción de la motivación que va de muy buena a excelente. Para el nivel de desempeño laboral los empleados se encontraron ubicados entre muy bueno y excelente. (pág. 04)

Este resultado obtenido en la presente investigación guarda relación con lo mencionado por la autora, es decir que la desmotivación influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.

Y por último en nuestro 5° resultado específico se establece que la interacción personal no influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018. Este resultado guarda compatibilidad con lo expresado por DE LA CRUZ ORTIZ & HUAMAN RUIZ (2015) en la cual llegaron a la siguiente conclusión:

Se determinó que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=71\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0 < 0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 53,1% de casos el clima organizacional es alto y en el 56,3% de casos el desempeño laboral es alto. (pág. 89)

Este resultado obtenido en la presente investigación no guarda relación con el resultado obtenido en la presente investigación, esto quiere decir que la interacción personal no influye

significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.

5.2 CONCLUSIONES

1. Como se observa en 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 laboral influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018. Además, Correlación de Rho de Spearman **0.671**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.
2. Como se observa en 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, La condición de trabajo influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018. Además, Correlación de Rho de Spearman **0.687**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.
3. Como se observa en tabla 13 la significancia asintótica **0,067** es mayor que el nivel de significación **0.05**, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, El significado de trabajo no influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018. Además, Correlación

de Rho de Spearman **0.379**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y baja.

4. Como se observa en tabla 14 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, La desmotivación influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018. Además, Correlación de Rho de Spearman **0.692**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.
5. Como se observa en tabla 15 la significancia asintótica **0,556** es mayor que el nivel de significación **0.05**, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La interacción personal no influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018. Además, Correlación de Rho de Spearman **-0.126**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es inversa y baja.

5.3 RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, recomendamos a los directivos y trabajadores administrativos de la Ugel 16 de BARRANCA lo siguiente:

1. Recomendamos que los directivos deben capacitarlos psicológicamente o temas motivacionales, mejorar las condiciones del trabajador, incentivar no solo en el tema económico también en el tema profesional (dando desafíos o retos), valorar los

esfuerzos de los trabajadores. Esto ayudara a optimizar el rendimiento laboral siendo muy beneficioso para la institución y para los usuarios.

2. Daremos como segunda recomendación que los directivos deben mejorar las condiciones de trabajo, esto implica mejorar la limpieza (tener los ambientes dentro y fuera de las oficinas limpios), mejora en la infraestructura. Además de coordinar los horarios de los trabajadores (tiempo de descanso).
3. En la tabla 13 la significancia asintótica **0,067** es mayor que el nivel de significación **0.05**, para la cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, El significado de trabajo no influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018. A pesar de este resultado recomendamos que se utilicen un plan de acción, es decir; con estrategias retributivas y estrategias de formación para poder cumplir con las expectativas y necesidades de los trabajadores, con el fin de hacerlos sentir importantes para la institución.
4. Por otro lado recomendamos que los directivos de la UGEL 16 Barranca deben motivar al trabajador administrativo ofreciendo incentivos por desempeño, obteniendo el compromiso de mejorar su desempeño volviéndose competitivos y eficaces, lo cual ayudara a que la UGEL 16 brinde un mejor servicio a los usuarios de la provincia de Barranca.
5. A pesar que en tabla 15 la significancia asintótica **0,556** es mayor que el nivel de significación **0.05**, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La interacción personal no influye significativamente en el

rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018. Se recomienda que se realice reuniones de confraternización para mantener y mejorar las relaciones dentro de la institución, esto a causa del estrés y lo grandes problemas que puede ocasionar en el ambiente laboral.

CAPITULO VI

FUENTES DE INFORMACION

6.1. Fuentes bibliográficas.

CHIAVENATO, I. (2004). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION*. MEXICO: McGraw-Hill Interamericana.

CHIAVENATO, I. (2009). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL LA DINAMICA DEL EXITO EN LAS ORGANIZACIONES*. MEXICO: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

CHIAVENATO, I. (2009). *GESTION DEL TALENTO HUMANO*. MEXICO: 3ra Edición. McGraw Hill.

CORREA PEREZ, G. L. CLIMA ORGANIZACIONAL EN RELACION AL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO PAITA CHEPEN 2014. (*TESIS DE TITULO PROFESIONAL*). UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO, TRUJILLO.

DE LA CRUZ ORTIZ, E., & HUAMAN RUIZ, A. A. CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS EN LA PROVINCIA DE HUANCVELICA. (*TESIS DE TITULO PROFESIONAL*). UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUACAVELICA, HUANCVELICA.

DESSLER, G., & VERELA, R. (2011). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS UN ENFOQUE LATINOAMERICANO*. MEXICO: Pearson Educacion .

DESSLER, G., & VERELA, R. (2011). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS UN ENFOQUE LATINOAMERICANO*. MEXICO: PEARSON EDUCACIÓN.

- DOLAN, S. L., GARCIA SANCHEZ, S., & DIEZ PINOL, M. (2005). *AUTOESTIMA, ESTRES Y TRABAJO*. MADRID: McGraw-Hill.
- ENRIQUEZ LAREDO, P. D. MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL INSTITUTO DE LA VISION EN MEXICO. (*TESIS DE MAESTRIA*). Universidad de Montemorelos, MEXICO.
- FLORES TOBAR, C. M. ESTRES LABORAL EN EMPRESAS DE PRODUCCION. (*TESIS DE MAESTRIA*). UNIVERSIDAD DE MANIZALES, COLOMBIA.
- GUERRERO CASTAÑEDA, M. ESTRES LABORAL Y RIESGO PSICOSOCIAL EN COLABORADORES DE UNA FABRICA DE ENVASES INDUSTRIALES DE POLIPROPILENO CHICLAYO 2015. (*TESIS PARA TITULO PROFESIONAL*). UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN, CHICLAYO.
- GUIL BOZAL, R. (2007). *PSICOLOGIA DEL TRABAJO PARA RELACIONES LABORALES*. ESPAÑA: McGraw-Hill Interamericana de España.
- KARASEK. (1979). *Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign*. -: Sage Publications, Inc.
- MORALES LINDO, C. M. NIVEL DE ESTRES LABORAL DE LAS ENFERMERAS QUE LABORAN EN LAS AREAS CRITICAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO. (*TESIS DE TITULO PROFESIONAL*). UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN MARCOS, LIMA.
- ORAMAS VIERA, A. ESTRES LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN DOCENTES CUBANOS DE ENSEÑANZA PRIMARIA. (*TESIS DE DOCTOR*). INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DE LOS TRABAJADORES, CUBA.
- ROBBINS, S. P., & COULTER, M. (2013). *ADMINISTRACION*. MEXICO: Mexico: Pearson Educacion.
- ROBBINS, S. P., & JUDGE, T. A. (2013). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. MEXICO: Pearson Educacion.
- RODRIGUES FERNANDEZ, A. (2009). *Psicologia del trabajo* . EDICIONES PIRAMIDE.

Rostagno, H. F. (2014). *ABC del estres laboral*.

SALIRROSAS SOLANO, E. F., & RODRIGUEZ ALAYO, C. F. ESTRES LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS ASESORES DE BANCA POR TELEFONO DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU, DISTRITO DE LA ESPERANZA-AÑO 2015. (*TESIS DE TITULO PROFESIONAL*). UNIVERSIDAD PRIVADA ANTERIOR ORREGO, TRUJILLO.

SANCHEZ HENRIQUEZ, J., & CALDERON CALDERON, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que. *PENSAMIENTO Y GESTION*, 54-82.

SANCHEZ, F. C. ESTRES LABORAL, SATISFACCION EN EL TRABAJO. (*TESIS DE TITULO PROFESIONAL*). UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA, ARGENTINA.

SUM MAZARIEGOS, M. I. MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL. (*TESIS DE TITULO PROFESIONAL*). UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR, GUATEMALA.

VASQUEZ MEJIA. (2009). *SALUD OCUPACIONAL: CULTURA DE SALUD*. -.

6.2. Fuentes electrónicas.

APONTE, D. (28 de ABRIL de 2009). *DAVID APONTE*. Obtenido de DAVID APONTE:
<http://david-davidaponte.blogspot.com/2009/04/tipos-de-relaciones-formales-e.html>

ARIZA, D. (1 de DICIEMBRE de 2011). *EXPERT CONSULTING*. Obtenido de EXPERT CONSULTING:
<http://expertconsulting.com.co/Articulos/Proyectos/Orientacion%20Logro.html>

CABALLERO RODRIGUEZ, K. (2002). *EL CONCEPTO DE "SATISFACCION EN EL TRABAJO" Y SU PROYECCION EN LA ENSEÑANZA*. Obtenido de EL CONCEPTO DE "SATISFACCION EN EL TRABAJO" Y SU PROYECCION EN LA ENSEÑANZA:
<https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

DE SOUZA, F. (s.f.). *PERFIL*. Obtenido de PERFIL:
<https://www.perfil.com/noticias/salud/consejos-prevenir-estres.phtml>

COURSEHERO. (s.f.). Obtenido de COURSEHERO:
<https://www.coursehero.com/file/22989836/Cap%C3%ADtulo-15-Caso-1/>

- CONCEPTODEFINICION.* (s.f.). Obtenido de *CONCEPTODEFINICION*:
<https://conceptodefinicion.de/expectativa/>
- EMPRENDE PYME.* (s.f.). Obtenido de *EMPRENDE PYME*:
<https://www.emprendepyme.net/la-motivacion-laboral.html>
- FUSTER MARTINEZ, M. (12 de ABRIL de 2011). *CRONICAS DE CUATRO ESTUDIANTES*. Obtenido de *CRONICAS DE CUATRO ESTUDIANTES*:
<https://clapemanele.wordpress.com/2011/04/12/el-tiempo-de-trabajo-jornada-laboral-horarios-descansos-vacaciones-e-interrupciones/>
- GARCIA GOVEA, M., POSADA VASQUEZ, N., & HERNANDEZ RANGEL, C. F. (JULIO de 2012). *LA MOTIVACION Y LOS SISTEMAS DE RECOMPENSAS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCCION*. Obtenido de EUMED: <http://www.eumed.net/ce/2012/gvr.html>
- GOOGLE.* (s.f.). Obtenido de *GOOGLE*:
https://www.google.com/search?biw=673&bih=621&ei=G1oOXZvUM7CA5wKFmK4g&q=absentismo&oq=absentismo&gs_l=psy-ab.3..0i6714j0l3j0i10j0l2.42151.43586..43868...0.0..0.365.2500.0j2j7j1.....0.....1..gws-wiz.....0i71j35i39j0i20i263.mqO97IB_s30
- GRAU ABALO, J., & MARTIN CARBONEL, M. (s.f.). *ECURED*. Obtenido de *ECURED*:
<https://www.ecured.cu/Estresores>
- ISTAS.* (s.f.). Obtenido de *ISTAS*: <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/esfuerzo-fisico-y-postural>
- LA PAGINA DE LA VIDA.* (s.f.). Obtenido de <http://www.proyectopv.org/2-verdad/sobrecargatrabpsic.htm>
- MEDELLIN, O. (31 de AGOSTO de 2013). *PREZI*. Obtenido de *PREZI*:
https://prezi.com/mix2usle_nn3/interaccion-personal-y-comunicacion/
- NEWSTROM, J. W. (2011). *COMPORTAMIENTO HUMANO EN EL TRABAJO*. MEXICO D.F.: McGraw-Hill Interamericana de España.
- OLIVEIRA DA SILVA, R. (2002). *PROMONEGOCIOS.NET*. Obtenido de *PROMONEGOCIOS.NET*: <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>
- PARRA, M. (s.f.). *PREVIPEDIA*. Obtenido de *PREVIPEDIA*:
http://previpedia.es/Ritmo_de_trabajo
- PEREZ PORTO, J., & MERINO, M. (2014). *DEFINICION.DE*. Obtenido de *DEFINICION.DE*:
<https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>

- PORTO PEREZ, J., & GARDEY, A. (2010). *DEFINICION.DE*. Obtenido de DEFINICION.DE:
<https://definicion.de/incentivo/>
- PORTO PEREZ, J., & GARDEY, A. (2011). *DEFINICION.DE*. Obtenido de DEFINICION.DE:
<https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2014). *WIKIPEDIA*. Obtenido de WIKIPEDIA:
<https://es.wikipedia.org/wiki/Eficiencia>
- RIVERO RAMIREZ, Y. (s.f.). *SCIELO*. Obtenido de SCIELO:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159
- ROCA, E. (2015). *COMO MEJORAR TUS HABILIDADES SOCIALES*. Obtenido de COMO MEJORAR TUS HABILIDADES SOCIALES:
<https://www.cop.es/colegiados/PV00520/pagina4.htm>
- SIGNIFICADOS*. (2018). Obtenido de SIGNIFICADOS: <https://www.significados.com/trabajo/>
- SLIDESHARE*. (s.f.). Obtenido de SLIDESHARE: <https://es.slideshare.net/cobos288/definicion-de-necesidad>
- WIKIPEDIA*. (s.f.). Obtenido de WIKIPEDIA: <https://es.wikipedia.org/wiki/Productividad>
- TORRES, A. (s.f.). *PSICOLOGIA Y MENTE*. Obtenido de PSICOLOGIA Y MENTE:
<https://psicologiymente.com/psicologia/desmotivacion>
- VARGAS, CASANOVA, & MONTANARO. (s.f.). *GESTIOPOLIS*. Obtenido de GESTIOPOLIS: <https://www.gestiopolis.com/que-es-una-competencia-laboral/>

ANEXOS: MATRIZ DE CONSISTENCIA

El Estrés Laboral v el Rendimiento Laboral en los Trabajadores Administrativos en el Área de Gestión Administrativo de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p style="text-align: center;">Problema general.</p> <p>¿De qué manera el estrés laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 ¿BARRANCA, durante el año 2018?</p> <p style="text-align: center;">Problemas específicos.</p> <p>¿De qué manera las condiciones de trabajo influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018?</p> <p>¿De qué manera el significado del trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018?</p> <p>¿De qué manera la desmotivación influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018?</p> <p>¿De qué manera la interacción de personal influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo general.</p> <p>Determinar de qué manera el estrés laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos específicos.</p> <p>Determinar de qué manera las condiciones de trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.</p> <p>Determinar de qué manera el significado del trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.</p> <p>Determinar de qué manera la desmotivación influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.</p> <p>Determinar de qué manera la interacción de personal influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis general:</p> <p>El estrés laboral influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis específicas:</p> <p>La condición de trabajo influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.</p> <p>El significado de trabajo influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.</p> <p>La desmotivación influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 BARRANCA, durante el año 2018.</p> <p>La interacción de personal influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 barranca en el año 2018.</p>	<p style="text-align: center;">Variables de estudio:</p> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>El Estrés Laboral.</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ritmo de trabajo/sobrecarga/esfuerzo físico. • Necesidades/expectativas • Falta de motivación para el trabajo/fuentes de estrés/baja labor de colaboradores. • Relaciones formales/ relaciones informales. <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>El Rendimiento Laboral.</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción/incentivos. • Eficacia/eficiencia/tiempo. • Habilidades/operativos/ orientación al logro. 	<p style="text-align: center;">DISEÑO:</p> <p>No experimental</p> <p style="text-align: center;">TIPO DE INVESTIGACION</p> <p>Explicativa Correlacional</p> <p style="text-align: center;">TÉCNICA:</p> <p>Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario</p> <p style="text-align: center;">POBLACION Y MUESTRA:</p> <p>Consta de 24 personas en el área de gestión administrativa la UGEL 16 BARRANCA.</p> <p style="text-align: center;">ESTADÍSTICO DE PRUEBA:</p> <p>Estadística descriptiva de distribución de frecuencias.</p>

CUESTIONARIO

El presente cuestionario responde a un trabajo de investigación el cual tiene como propósito fundamental reunir información sobre el estrés laboral y la influencia en el rendimiento laboral en la UGEL 16 BARRANCA; el cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad, por lo tanto, agradeceré a usted colaborar contestando el siguiente cuestionario:

A continuación, observara 28 preguntas, marque con una X la opción que usted considere que describa mejor su opinión de acuerdo a la siguiente escala:

1. Totalmente desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

ITEMS		Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
ESTRÉS LABORAL						
Condiciones de trabajo	1. ¿Está de acuerdo con el ritmo de trabajo en su área?					
	2. ¿Llega a culminar su trabajo en el tiempo que se le asigna?					
	3. ¿Se le pide hacer una cantidad excesiva de trabajo?					
	4. ¿La labor que realiza es bastante agotador?					

Significado de trabajo	5. ¿Necesita contar con un equipo de trabajo para realizar sus tareas?					
	6. ¿Cuenta con la tecnología suficiente para realizar su trabajo?					
	7. ¿Tiene expectativas laborales dentro de su institución?					
	8. ¿Valoran su esfuerzo en la institución en la cual trabaja?					
Desmotivación	9. ¿Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor por parte de sus compañeros y jefes?					
	10. ¿El ambiente de trabajo es propicio para desarrollar su labor?					
	11. ¿Tiene una pérdida de interés en la oficina debido a las fuentes de estrés que lo rodea?					
	12. ¿Recibes apoyo de tu inmediato(a) superior o de tus compañeros de trabajo?					
	13. ¿Te sientes comprometido con las metas de la institución?					
Interacción personal	14. ¿Las personas con las que trabaja tienen actitudes hostiles hacia Ud.?					
	15. ¿Trata habitualmente con usuarios enojados?					
	16. ¿Su trabajo le impide realizar actividades sociales que le agraden?					

RENDIMIENTO LABORAL						
Motivación laboral	17. ¿Cree que las recompensas satisfacen sus necesidades o metas personales?					
	18. ¿Considera que el valor de su trabajo es remunerado para satisfacer sus necesidades?					
	19. ¿Cree que deberían otorgar recompensas por rendimiento laboral?					
	20. ¿Cree que si realiza ciertos esfuerzos en el trabajo le ayudaría a obtener incentivos salariales?					
Desempeño laboral	21. ¿Según su rendimiento logra cumplir siempre con las tareas asignadas?					
	22. ¿Siempre optimiza recursos para cumplir con su labor?					
	23. ¿Considera que siempre cumple responsablemente con su labor?					
	24. ¿Ud. es puntual en los horarios de trabajo establecidos?					
Competencia laboral	25. ¿Realiza su labor con habilidades propias?					
	26. ¿Diseña y aplica técnicas estratégicas en el proceso de competitividad?					
	27. ¿Tiene autonomía para tomar decisiones en la labor que realiza?					

	28. ¿Su área cumple con los objetivos planteados, dentro de las expectativas esperadas?					
--	---	--	--	--	--	--