



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL AUSENTISMO DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE
INGENIERÍA MECÁNICA ELÉCTRICA EN LA UNIVERSIDAD
NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, LAMBAYEQUE 2017**

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

Autores:

**Bach: Elera Castro Herlys Teodomiro
Bach: Tafur Namuche Celina del Milagro**

Asesor

Dr. Merino Nuñez Mirko

Línea de Investigación:

Talento Humano y Comportamiento Organizacional

Pimentel-Perú 2018



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS:

**ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL AUSENTISMO DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE
INGENIERÍA MECÁNICA ELÉCTRICA EN LA UNIVERSIDAD
NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, LAMBAYEQUE 2017**

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

Autores

**Bach: Elera Castro Herlys Teodomiro
Bach: Tafur Namuche Celina del Milagro**

Pimentel-Perú 2018

ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL AUSENTISMO DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA
MECÁNICA ELÉCTRICA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO
RUIZ GALLO, LAMBAYEQUE 2017.

Asesor Metodológico

Dr. Merino Nuñez Mirko

Presidente del jurado de tesis

Dra. Ramos Farroñan Emma Verónica

Secretario(a) del jurado de tesis

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

Vocal del jurado de tesis

Dra. Delgado Wong Sofia Wong

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a Dios, porque gracias a él pude terminar mi carrera.

A mi Abuelita Bertha Vargas, quien ya no está a mi lado pero siempre me da su bendición, y como no mencionar a mi abuelo Anaximandro Elera quien es un ejemplo para mí por su sacrificio y perseverancia.

A mis amados padres, Esther Castro Estrada y Teodomiro Elera Vargas, por estar a mi lado brindándome su apoyo incondicional y sus consejos para hacer de mí una mejor persona. A mis hermanos Fanny, Luis, Edwin, Fiorella y Rossy; por querer que cada día crezca como persona y como profesional, también a mis cuñados Juan Carlos y Cesar por sus palabras, preocupación y apoyo.

A mi novia porque su ayuda ha sido fundamental, ha estado conmigo incluso en los momentos más difíciles.

No fue fácil pero con motivación y apoyo conseguiré todas mis metas.

Herlys Teodomiro Elera Castro.

Esta tesis la dedico a mi esposo José Javier, por su sacrificio, esfuerzo y por creer en mi capacidad, para que este sueño se haga realidad.

A mí amada hija Natalie por ser fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más.

A mis Padres Francisco y Norma, a mis Hermanos quienes con sus palabras de aliento no me dejan decaer y me alientan para que siga adelante, que siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

A mi sobrino James quien compartió sus conocimientos durante estos cinco años.

Celina del Milagro Tafur Namuche.

AGRADECIMIENTO

A Dios.

Damos gracias a Dios por permitirnos tener tan buena experiencia dentro de la universidad, por la salud, la bondad y amor que nos derramas.

A nuestros padres.

Por la ayuda brindada que ha sido sumamente importante, estando a nuestro lado en todo momento sin pedir nada a cambio solo pensando en nuestro bienestar dándonos la oportunidad de ser personas de bien.

A nuestro docentes.

De esta prestigiosa Universidad Señor de Sipán, por compartir su sabiduría y orientarnos para ser mejores profesionales, agradecer en forma especial a nuestro Asesor especialista Mg. Mirko Merino Nuñez por su dedicación, compromiso, motivación y apoyo en la culminación de nuestros estudios profesionales donde su labor es muy valiosa.

Al Decano – FIME

M: Sc. Juan A. Tumialan Hinostroza, por el apoyo incondicional de permitirnos desarrollar y culminar la tesis en su representada.

Y

A todos y cada una de las personas que de una u otra manera han contribuido al logro de nuestros objetivos

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
Índice de TABLAS	viii
Índice de figuras	x
Resumen.....	xii
I. INTRODUCCION.....	1
1.1. Situación problemática	4
A Nivel Internacional	5
A Nivel Nacional.....	8
A nivel local.....	10
1.2. Formulación del problema	11
1.2.1 Problema general.....	11
1.2.2 Problemas específicos.....	11
1.3. Hipótesis	12
1.4. Objetivos	12
1.4.1 Objetivo General.....	12
1.4.2 Objetivos Específicos.....	12
1.5. Justificación	12
1.6. Antecedentes de la Investigación	14
A Nivel Internacional	14
A Nivel Nacional.....	17
A Nivel Local.....	21
1.7. Marco Teórico	24
1.7.1 Definición de Estrés Laboral.....	24
1.7.1.1 Teoría del Estrés	24
1.7.1.2 Tipos de estrés	24
1.7.1.3 Síntomas del Estrés	25
1.7.1.4 La Teoría el Síndrome General de Adaptación.....	26
1.7.1.5 Estresores.....	27
1.7.2 Causas del estrés laboral	28
1.7.3 Definición de Ausentismo Laboral	30
1.7.3.1 Clasificación del Ausentismo Laboral	31
1.7.4 Causas del ausentismo	33
II. MATERIAL Y MÉTODOS	35
2.1 Tipos y diseño de la investigación.....	36
2.1.1 Tipo de investigación.....	36
2.1.2 Diseño de la investigación	36
2.2 Método de la investigación	36
2.3 Población y Muestra.....	37
2.3.1 Población.....	37
2.3.2 Muestra	38
2.4 Variables y Operacionalización	39
2.4.1 Variables	39
2.4.3 Operacionalización de las variables.....	40
2.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	42
2.5.1 Instrumentos de recolección de datos	42
2.5.2 Procedimientos para la recolección de datos.....	42

2.6	Validación y confiabilidad.....	43
III.	RESULTADOS.....	45
3.1.	Resultados en tablas y/ figuras	46
3.2.	Resultados de correlación de variable.....	85
3.2.1	Nivel del Coeficiente de Correlación de Pearson de la variable Estrés Laboral y Ausentismo	85
3.3.	Resultado de influencia de variables	86
3.3.1	Nivel de resultados de la influencia de variables en la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la UNPRG	86
3.4.	Resultado de los promedios.....	86
3.4.1	Análisis del nivel de promedios de indicadores en la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la UNPRG	86
3.4.2	Análisis del nivel promedio en las dimensiones en la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la UNPRG	89
3.4.3 Análisis del nivel promedio en las variables en la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la UNPRG	89
3.5.	Propuesta de investigación	90
3.5.1	Datos Informativos	91
3.5.2	Antecedentes de la Propuesta	91
3.5.3	Objetivos	92
3.5.4	Análisis de Factibilidad.....	92
3.5.5	Metodología de la Propuesta	92
3.5.6	Estrategias para la propuesta	93
3.5.7	Cronograma de actividades	93
3.5.8	Costo total de la propuesta	107
3.5.9	Presupuesto y financiamiento.....	107
3.5.10	Conclusiones de la propuesta	107
IV.	DISCUSIÓN	109
4.1	Discusión de los Resultados.....	110
V.	CONCLUSIONES	111
	REFERENCIAS.....	113
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Personal administrativo de la FIME por categoría.....	38
Tabla 2. Variable independiente: Estrés Labora.....	40
Tabla 3. Variable dependiente: Ausentismo Laboral.....	41
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad.....	43
Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad.....	44
Tabla 6. Mi horario de trabajo es flexible	46
Tabla 7. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.....	47
Tabla 8. Cuando termino mi trabajo me siento vacío.	48
Tabla 9. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.....	49
Tabla 10. Siento que puedo entablar relaciones con los trabajadores fácilmente.....	50
Tabla 11. Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales	51
Tabla 12. Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.....	52
Tabla 13. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.....	53
Tabla 14. Siento que mi trabajo me está desgastando.....	54
Tabla 15. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	55
Tabla 16. Siento que me he vuelto más duro con la gente	56
Tabla 17. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	57
Tabla 18. Me siento con mucha energía en mi trabajo.....	58
Tabla 19. Me siento frustrado en el trabajo	59
Tabla 20. Siento que estoy demasiado tiempo en el trabajo.....	60
Tabla 21. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros de labores	61
Tabla 22. Siento que trabajar en contacto directo con el público me cansa	62
Tabla 23. Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable con mis compañeros.....	63
Tabla 24. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.....	64
Tabla 25. Me parece que mis compañeros me culpan de algunos de los problemas	65
Tabla 26. Usted en su trabajo es Nombrado o Contratado.....	66
Tabla 27. Faltó alguna vez al trabajo por muerte de un familiar cercano.	67
Tabla 28. Faltó alguna vez al trabajo por tener una citación judicial.....	68
Tabla 29. Faltó alguna vez al trabajo por asistir a una cita a un organismo oficial	69
Tabla 30. Faltó alguna vez al trabajo para acudir a una cita médica	70
Tabla 31. Faltó alguna vez al trabajo cuando encontró un congestionamiento de tránsito	71
Tabla 32. Faltó alguna vez al trabajo para cumplir con un compromiso familiar.	72
Tabla 33. Se me hace difícil cumplir con mi horario de trabajo.....	73
Tabla 34. Alguna vez ha tenido accidentes en el trabajo.	74
Tabla 35. Faltó a mi trabajo por tener trastornos delirantes	75
Tabla 36. Faltó a mi trabajo por tener problemas de sueño.....	76
Tabla 37. Faltó a mi trabajo por padecer de ansiedad.....	77
Tabla 38. Faltó a mi trabajo por tener problemas de conducta.....	78
Tabla 39. Faltó a mi trabajo por tener problemas depresivos.....	79

Tabla 40. Faltó al trabajo cuando me accidente fuera del trabajo.	80
Tabla 41. Faltó al trabajo por problemas personales	81
Tabla 42. Faltó al trabajo por responsabilidad en mi hogar.	82
Tabla 43. Faltó al trabajo por embarazo.....	83
Tabla 44. Faltó al trabajo por injurias y bullying.....	84
Tabla 45. Correlación de Variables	85
Tabla 46. Influencia de variables	86
Tabla 47. Promedio por indicadores	86
Tabla 48. Promedio por indicadores	88
Tabla 49. Promedio por dimensiones.....	89
Tabla 50. Promedio por Variables	89
Tabla 51. Metodología de la propuesta.....	92
Tabla 52. Presupuesto Estregias Capacitaciones	97
Tabla 53. Presupuesto política de puertas abiertas	98
Tabla 54. Presupuesto reuniones especiales.....	100
Tabla 55. Presupuesto de programa de reconocimiento.....	104
Tabla 56. Presupuesto para implementar un ambiente saludable	105
Tabla 57. Cronograma de actividades.....	107
Tabla 58. Costo total de la propuesta.....	107

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Clasificación del estrés.....</i>	<i>25</i>
<i>Figura 2. Síndrome General de Adaptación</i>	<i>27</i>
<i>Figura 3. Mi horario de trabajo es flexible.....</i>	<i>46</i>
<i>Figura 4. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.....</i>	<i>47</i>
<i>Figura 5. Cuando termino mi trabajo me siento vacío.</i>	<i>48</i>
<i>Figura 6. Cuando termino mi trabajo me siento vacío.</i>	<i>49</i>
<i>Figura 7. Siento que puedo entablar relaciones con los trabajadores fácilmente.....</i>	<i>50</i>
<i>Figura 8. Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 9. Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.</i>	<i>52</i>
<i>Figura 10. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros</i>	<i>53</i>
<i>Figura 11. Siento que mi trabajo me está desgastando.</i>	<i>54</i>
<i>Figura 12. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.</i>	<i>55</i>
<i>Figura 13. Siento que me he vuelto más duro con la gente</i>	<i>56</i>
<i>Figura 14. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.....</i>	<i>57</i>
<i>Figura 15. Me siento con mucha energía en mi trabajo.....</i>	<i>58</i>
<i>Figura 16. Me siento frustrado en el trabajo.</i>	<i>59</i>
<i>Figura 17. Siento que estoy demasiado tiempo en el trabajo.</i>	<i>60</i>
<i>Figura 18. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros de labores.....</i>	<i>61</i>
<i>Figura 19. Siento que trabajar en contacto directo con el público me cansa.....</i>	<i>62</i>
<i>Figura 20. Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable con mis compañeros.....</i>	<i>63</i>
<i>Figura 21. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.</i>	<i>64</i>
<i>Figura 22. Me parece que mis compañeros me culpan de algunos de los problemas</i>	<i>65</i>
<i>Figura 23. Usted en su trabajo es Nombrado o Contratado.....</i>	<i>66</i>
<i>Figura 24. Faltó alguna vez al trabajo por muerte de un familiar cercano.</i>	<i>67</i>
<i>Figura 25. Faltó alguna vez al trabajo por tener una citación judicial</i>	<i>68</i>
<i>Figura 26. Faltó alguna vez al trabajo por asistir a una cita a un organismo oficial</i>	<i>69</i>
<i>Figura 27. Faltó alguna vez al trabajo para acudir a una cita médica.....</i>	<i>70</i>
<i>Figura 28. Faltó alguna vez al trabajo cuando encontró un congestionamiento de tránsito.</i>	<i>71</i>
<i>Figura 29. Faltó alguna vez al trabajo para cumplir con un compromiso familiar</i>	<i>72</i>
<i>Figura 30. Se me hace difícil cumplir con mi horario de trabajo.</i>	<i>73</i>
<i>Figura 31. Alguna vez ha tenido accidentes en el trabajo.</i>	<i>74</i>
<i>Figura 32. Faltó a mi trabajo por tener trastornos delirantes.....</i>	<i>75</i>
<i>Figura 33. Faltó a mi trabajo por tener problemas de sueño.</i>	<i>76</i>
<i>Figura 34. Faltó a mi trabajo por padecer de ansiedad.....</i>	<i>77</i>
<i>Figura 35. Faltó a mi trabajo por tener problemas de conducta.....</i>	<i>78</i>
<i>Figura 36. Faltó a mi trabajo por tener problemas depresivos</i>	<i>79</i>
<i>Figura 37. Faltó al trabajo cuando me accidento fuera del trabajo.</i>	<i>80</i>
<i>Figura 38. Faltó al trabajo por problemas personales</i>	<i>81</i>
<i>Figura 39. Faltó al trabajo por responsabilidad en mi hogar.....</i>	<i>82</i>
<i>Figura 40. Faltó al trabajo por embarazo.</i>	<i>83</i>

<i>Figura 41. Faltó al trabajo por injurias y bullying.</i>	84
<i>Figura 42. Imagen Institucional</i>	90
<i>Figura 43. Modelos de dinámicas grupales para los trabajadores</i>	95
<i>Figura 44. Presentación de las ideas de dinámicas grupales</i>	95
<i>Figura 45. Certificado de reconocimiento a los trabajadores que logren los objetivos...</i>	101
<i>Figura 46. Llaveros con el logo de la Facultad</i>	102
<i>Figura 47. Lapiceros ejecutivos con el diseño de la Facultad</i>	103
<i>Figura 48. Tomadodos diseñados con el logo de la Facultad</i>	103
<i>Figura 49. Afiche para recordar a los trabajadores el día de la fruta</i>	105
<i>Figura 50. Encuesta aplicada al personal administrativo de la FIME</i>	150
<i>Figura 51. Encuesta aplicada al personal administrativo de la FIME</i>	150
<i>Figura 52. Encuesta aplicada al personal administrativo de la FIME</i>	151
<i>Figura 53. Encuesta aplicada al personal administrativo de la FIME</i>	151

**ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL AUSENTISMO DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA
MECÁNICA ELÉCTRICA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ
GALLO, LAMBAYEQUE 2017**

**THE LABOR STRESS AND ITS INCIDENCE IN THE ABSENCE OF THE
ADMINISTRATIVE PERSONNEL OF THE FACULTY OF ELECTRICAL
MECHANICAL ENGINEERING IN THE NATIONAL UNIVERSITY PEDRO
RUIZ GALLO, LAMBAYEQUE 2017**

Elera Castro Herlys Teodomiro¹
Tafur Namuche Celina del Milagro²

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la incidencia del estrés laboral en el ausentismo del personal administrativo de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque 2017. El tipo de investigación es descriptiva – correlacional, ya que primero se describe las características de las variables para luego encontrar su grado de relación o incidencia. El diseño es no experimental – transversal, dado que no se manipula ninguna de las dos variables y se recoge información en un momento determinado. Entre los métodos que se utilizó fue el inductivo-deductivo, pues parte de lo general hacia lo específico. Su población estuvo conformada por 15 trabajadores administrativos entre hombres y mujeres a quienes se les aplicó dos cuestionarios estructurados en escala Likert, con cinco niveles de respuesta. La primera consta de 20 preguntas sobre Estrés Laboral y la segunda de 19 sobre Ausentismo. En el primero evaluamos situaciones que pueden ser estresantes en el trabajo y sus vínculos con la empresa, jefes y colegas. La segunda evaluamos las distintas situaciones por la cual el personal incide a ausentarse de sus puestos de trabajo. Los datos recopilados se ingresaron en una base de datos diseñada en el programa IBM SPSS 22. Entre sus resultados, se calculó un coeficiente de correlación de Pearson de 0,866% siendo significativa dado que el $p < 0.05$. Finalmente se obtuvo que el estrés laboral incide en el ausentismo del personal, lo que indica que el estrés de los colaboradores genera que se ausenten o abandonen su puesto de trabajo. Esto significa que la relación entre las variables del estrés laboral y el ausentismo se asocian de manera negativa, es decir, los trabajadores que tienen un mayor estrés en el trabajo son los más propensos a perder por cualquier razón.

Palabras clave: Estrés Laboral, Ausentismo, Personal Administrativo.

1. Bachiller en Administración, Escuela profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Chiclayo, Perú, ecastroherly@crece.uss.edu.pe.

2. Bachiller en Administración, Escuela profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Chiclayo, Perú, tnamuchecelina@crece.uss.edu.pe.

**ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL AUSENTISMO DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA
MECÁNICA ELÉCTRICA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ
GALLO, LAMBAYEQUE 2017**

**THE LABOR STRESS AND ITS INCIDENCE IN THE ABSENCE OF THE
ADMINISTRATIVE PERSONNEL OF THE FACULTY OF ELECTRICAL
MECHANICAL ENGINEERING IN THE NATIONAL UNIVERSITY PEDRO
RUIZ GALLO, LAMBAYEQUE 2017**

Elera Castro Herlys Teodomiro²
Tafur Namuche Celina del Milagro²

Abstract

The objective of this research is to determine the incidence of work stress in the absenteeism of the administrative staff of the Faculty of Electrical Mechanical Engineering at the National University Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque 2017. The type of research is descriptive - correlational, since it is first described the characteristics of the variables to then find their degree of relationship or incidence. The design is not experimental - transversal, since none of the two variables is manipulated and information is collected at a certain time. Among the methods used was the inductive-deductive, as part of the general to the specific. Its population consisted of 15 administrative workers between men and women who were given two questionnaires structured on a Likert scale, with five levels of response. The first consists of 20 questions about Work Stress and the second of 19 about Truancy In the first we evaluate situations that can be stressful at work and their links with the company, bosses and colleagues. The second one evaluates the different situations by which the staff incites to be absent from their jobs. The data collected were entered into a database designed in the IBM SPSS 22 program. Among its results, a Pearson correlation coefficient of 0.866% was calculated, being significant given that $p < 0.05$. Finally, it was found that work stress affects staff absenteeism, which indicates that the stress of employees generates absenteeism or leave their job. This means that the relationship between the variables of work stress and absenteeism are associated in a negative way, that is, workers who have greater stress at work are the most likely to lose for any reason.

Key words: Work Stress, Absenteeism, Administrative Personnel.

1. Bachiller en Administración, Escuela profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Chiclayo, Perú, ecastroherly@crece.uss.edu.pe.

2. Bachiller en Administración, Escuela profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Chiclayo, Perú, tnamuchecelina@crece.uss.edu.pe.

I. INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación lleva por título El Estrés Laboral y su Incidencia en el Ausentismo del Personal Administrativo de la Facultad De Ingeniería Mecánica Eléctrica en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque 2017.

En los últimos años, muchas empresas han adoptado una política de producción eficiente (a veces llamada "reducción de personal"); manteniendo los mismos o más altos niveles de producción con menos trabajadores. Aquellos que, para mantener su trabajo deberían asumir responsabilidades y tareas adicionales con menos ayuda. Es más probable que esta situación cause que los trabajadores experimenten síntomas de estrés, depresión y menos satisfacción laboral.

Las situaciones y las experiencias se conocen como factores estresantes que afectan al individuo en particular porque ponen en desequilibrio su estado mental, emocional y físico. "El estrés puede causar enfermedades a través de la pérdida de control o dominio"

Muchas organizaciones se ven afectadas por una alta tasa de ausentismo, lo que resulta tener altos costos y baja productividad. Las causas son variadas y están relacionadas con diferentes situaciones, según corresponda

El objetivo de la investigación fue determinar la incidencia del estrés laboral en el ausentismo del personal administrativo de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque 2017.

Así mismo la hipótesis se formuló de la siguiente manera el estrés laboral si incide en el ausentismo del personal administrativo en la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica de la UNPRG de Lambayeque.

El instrumento para la recopilación de datos fue preparar una encuesta con la escala de Likert, dirigida a los trabajadores administrativos de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica; Estos datos fueron procesados para el análisis estadístico e interpretación respectivos.

El capítulo I incluye la situación problemática, la formulación del problema, la hipótesis general y específica, los objetivos a realizar, la justificación en los aspectos teórico, metodológico, social, como también los antecedentes de investigación y el marco teórico.

En el capítulo II se detalla el tipo y diseño de la investigación, métodos de investigación, la población y muestra, la Operacionalización, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, como también la validación y confiabilidad de los instrumentos.

En el capítulo III se presenta el análisis de los resultados en tablas y gráficos.

En el capítulo IV incluye la discusión de resultados en comparación con otras investigaciones.

En el capítulo V se determina las conclusiones haciendo referencia a los objetivos planteados de la presente investigación.

En el capítulo VI encontramos las referencias de libros, páginas web, revistas de diferentes autores.

1.1. Situación problemática

Las relaciones laborales sugieren un cambio constante en el hecho social del trabajo con importantes repercusiones en el estilo de vida de las personas, tanto en los países de desarrollo, que impone la adaptación del individuo al agitado mundo moderno. Por lo tanto, uno de los principales problemas de salud en el siglo XXI, el estrés, perjudica al trabajador y la organización. Es por eso que las organizaciones internacionales se han dedicado a promover temas sobre salud, seguridad, donde el bienestar del trabajador también es fundamental es la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de las empresas.

Donde cualquier evento de la vida puede ser estresante: las relaciones personales, la vida familiar, los estudios y, sobre todo, nuestro trabajo y el lugar donde se desarrolla. Cada año miles de personas experimentan estrés debido a eventos laborales. El estrés relacionado con el trabajo puede generar una sensación de vulnerabilidad a la probabilidad de quedarse o mantener nuestro trabajo, negociar un aumento salarial, mantener la sobrecarga de trabajo, el conflicto de roles en el lugar de trabajo, etc.

Por ejemplo, la incorporación de nuevas tecnologías en los empleos, los cambios en los horarios, las crecientes demandas de resultados y muchas otras situaciones que han surgido en los últimos años, pueden estar causando nuevas condiciones de salud para los trabajadores y los profesionales.

Para muchas personas, ir a trabajar se convierte en una pesadilla: como algunos son víctimas de acoso en el trabajo, acoso psicológico, desgaste personal, entre otros. El estrés relacionado con el trabajo es un síntoma de un problema organizacional, no una debilidad individual.

En la actualidad el estrés laboral y el ausentismo es un problema que influye en el personal o capital humano dentro de las organizaciones, ya sea el caso de la UNPRG (Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo)en la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica el personal no se encuentra satisfecho con las labores que realiza,

el cual repercute en su desempeño laboral, para algunos autores el estrés no es una enfermedad sino más bien la que produce enfermedades, la cual hace que los trabajadores se sientan irritables. Las condiciones estresantes del trabajo están asociadas con un aumento de ausentismo, la tardanza, las justificaciones y las intenciones de los trabajadores a renunciar a sus puestos de trabajo, los cuales tiene un efecto negativo principalmente sobre los objetivos trazados por las empresas.

El ausentismo laboral es entendido como una condición de los procesos administrativos y de normal desarrollo para las organizaciones, disminuyendo la productividad y elevando los costos. La normativa laboral para los trabajadores posibilita una serie de beneficios que pueden minimizan el ausentismo, por diferentes razones. Aunque, en algunas situaciones las faltas o inasistencias no están sujetas a la normativa, estas pueden generar descuentos en los pagos. Así mismo, el ausentismo puede ser un problema tanto para las empresas, como para los trabajadores, dado que las ausencias injustificadas pueden llegar a reducir los ingresos laborales.

A Nivel Internacional

Becerrera (2016). "El estrés laboral no es extraño para ninguno de nosotros, hoy el mundo del trabajo, con sus avances industriales, el desarrollo tecnológico, la globalización y comunicaciones virtuales, impone desafíos y condiciones que a menudo exceden los límites de nuestras capacidades"

Según lo citado por el autor existen aspectos cambiantes los cuales afectan a las personas ya que los cambios tecnológicos, los avances industriales y las nuevas organizaciones, quieren tener a los mejores empleados lo que conllevaría a que los que no están preparados se sientan incapaces de cumplir cualquier tarea y estén propensos a contraer enfermedades o ausentarse del ambiente laboral.

Rodríguez, Roque, y Molero (2012), señalan que hoy en día la globalización y los grandes cambios, requieren que los trabajadores se adapten al nuevo ritmo de vida, reformen sus objetivos, mejoren sus estrategias, sean competitivos y orientados hacia

objetivos; Entre otros factores, hay algunos que, por muy buenos que parezcan, pueden convertirse en un problema para los trabajadores que no están entrenados.

Las definiciones citadas por los autores dan a conocer que hoy en día todas las personas en especial los trabajadores deben estar en constante competencia y preparación, la cual les permita adaptarse a los nuevos cambios, sociales, tecnológico, etc.

Muñoz (2015), Manifiesta que en México el estrés laboral ocupa las primeras posiciones del ranking mundial, superando a China, que fue el líder de esta clasificación temporal. Por su parte la OIT (Organización Internacional del Trabajo) informó que el 40% de los trabajadores mexicanos sufren de esta enfermedad.

En relación a lo anterior, se puede agregar que no solo los grandes países y los impulsores de cambios considerables están sufriendo de este mal, es así que hoy el estrés laboral afecta a las grandes, medianas y pequeñas empresas entre ellas es su Facultad de Eléctrica Ingeniería mecánica.

Gallifa, Prada, y Sánchez (2013), el ausentismo laboral se define como la desaparición de un trabajador a su centro de labores, dentro de la jornada legal. Desde la práctica el ausentismo es tomado como la pérdida temporal días y horas de trabajo, sin importar el motivo que lo origine. Esta puede situarse por las siguientes clasificaciones de ausencias: voluntaria e involuntaria, planificada y no planificada.

La definición citada por los autores contribuye significativamente con nuestra investigación puesto que; la Facultad estudiada tiene el deber de informar, capacitar a su personal sobre temas de ausentismo laboral, estrés ya que muchos trabajadores desconocen las nuevas normativas legales y con ello están afectando el crecimiento de la misma.

Keith (2012), define al ausentismo como un generador de problemas que afecta no solo al trabajador sino también a la organización, el primero se ve perjudicado en su

salario, en la seguridad contractual, y por otra parte las empresas en el bajo rendimiento, y la mala calidad de su producto o servicio.

Es muy importante señalar que el ausentismo en la Facultad de Ingeniería Eléctrica es un problema que no sólo afecta a esta dependencia sino también al trabajador; Sin embargo, el retorno al trabajo, las justificaciones de los desaparecidos y las deficiencias en los servicios, la razón por la que la empresa no tiene un buen desarrollo y no puede lograr sus objetivos.

González (2017) las nuevas políticas consisten en brindar un reconocimiento económico de 300 euros para todos aquellos empleados que no han perdido un solo día en su puesto, 200 euros para aquellos que solo perdieron dos días y 100 euros para los que perdieron un máximo de cuatro días.

Como se señaló, para el autor; esta medida que se está empleando en su empresa es un reconocimiento al esfuerzo que los empleados y el personal realizan a diario, esta iniciativa se inició a través de sindicatos donde la propuesta fue analizada y aprobada por los altos mandos ya que estos se consideran partidarios del premio y del reconocimiento al trabajo bien realizado que a los castigos.

Barreiro (2015). Estrés laboral causa el 70% del ausentismo y golpea la productividad. Buenos Aires, Argentina. Revista *Ámbito*, vol.25, 5,1-14

En Argentina el ausentismo justificado en el trabajo es una de las grandes causas que afectan la productividad de las empresas y que también genera altos costos para los empleadores. Los expertos coinciden en que las consecuencias directas e indirectas del estrés laboral conducen a 7 de cada 10 ausencias y alcanzan el 80%. Otro problema a tener en cuenta son los accidentes es por ello que se recomienda enfocarse en la prevención.

Para el autor el autor los niveles altos de estrés laboral traen consecuencias negativas que conllevan a la ausencia de los trabajadores, también se recomienda que las empresas fomenten convenios con gimnasios y otras áreas de dispersión para disminuir los niveles de estrés de los empleados.

A Nivel Nacional

Leiva (2014) El aumento laboral, la incapacidad de delegar funciones, la falta de trabajo en equipo y los problemas familiares genera que las personas o los empleados padezcan de este mal. En el Perú el 70% de los colaboradores de las empresas públicas y privadas padecen de esta enfermedad, pero son pocas las organizaciones que brindan una solución al respecto.

Es importante señalar que actualmente las empresas peruanas prefieren mejorar productividad antes que trato a trabajadores. Sin importar las causas, malestares, incomodidades y falta de compromiso que esto puede generar en la persona.

Rojas (2017) menciona que la ansiedad en el trabajo es una consecuencia del estrés laboral, las causas más comunes de esta enfermedad son la presencia de conflictos interpersonales entre los miembros del lugar de trabajo y la falta de reciprocidad entre todos. También explicó que esta enfermedad no es genética, sino que está relacionada a la capacidad de una persona para afrontar circunstancias adversas o conflictivas.

En relación a lo expuesto podemos deducir que actualmente en la universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo cada vez son más comunes los problemas dentro de la Facultad esto se debe a los diferentes hábitos, creencias, opiniones y distintos puntos de vista de los trabajadores.

Gardinalli (2015) El dolor de cabeza, lumbar, cervical, migraña, colesterol alto, presión alta y artritis son las principales dolencias que afectan a los trabajadores, según el último estudio realizado por Gardinalli Quiropraxia a una muestra de 542 trabajadores antes de comenzar su tratamiento quiropráctico.

Las personas que tienen estas afecciones de dolor lumbar y dolores de cabeza crónicos generan gastos ocultos para las empresas debido a interrupciones médicas, ausentismo e incluso presentismo. Frente a esta situación, el experto dice que la quiropráctica es una alternativa importante para reducir e incluso eliminar estos males, y recomienda que las empresas incluyan el uso de esta práctica preventiva para mejorar

la salud de sus empleados, aumentar la productividad y ahorrar costos generados por el estrés y absentismo.

Rychtenberg, (2017). “En el Perú los problemas económicos y los de salud son los principales factores que causan estrés en los peruanos”

Para este autor el estrés ha comenzado a ser una parte de nuestras vidas. También hizo mención que el ser humano ha desarrollado los mecanismos de defensa para hacer frente a los problemas que han surgido a lo largo de la historia.

Barquinero (2014) Dice que en Perú el 70% de los empleados de empresas públicas y privada están estresados, considerando que solo algunas empresas están buscando una solución en este sentido.

Con esto según el autor antes mencionado trata de decir que en la actualidad pocas son las empresas que toman acciones para el favorecimiento de su personal lo cual contribuirá al mejor rendimiento laboral y, por lo tanto, a una mejor calidad de vida.

Gardinalli (2016). Afirma que “Ocho o nueve horas sentado frente a la computadora, la mala postura o demasiada carga de trabajo puede aumentar no solo las lesiones en los trabajadores, sino también la ausencia en el trabajo”.

Según lo citado el autor hace referencia que un trabajador al laborar entre 8 o 9 horas en un computador, esta propenso a padecer una mala postura, asimismo al tener el trabajador demasiada carga laboral conllevara a que se ausente de su centro de labores.

Valverde (2014) "El estrés no solo causa dolor de cabeza, incomodidad o irritabilidad, sino que disminuye las defensas de nuestro sistema inmunológico, lo que nos hace más propensos a adquirir una serie de enfermedades.

Con respecto a lo que dice el autor el estrés no solo son síntomas leves si no que esto ya se ha convertido en un problema que ha causado incluso hasta la muerte, y también está relacionado con la economía y productividad de las empresas.

A nivel local.

La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, geográficamente está situada en el Departamento, Provincia y Distrito de Lambayeque y localizada en la calle Juan XXIII N° 391. Es una Institución Educativa de nivel superior que forma profesionales éticos, competitivos, innovadores y críticos; que participan en el desarrollo integral y sustentable para la sociedad.

Actualmente, la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo cuenta con 14 Facultades y 30 Escuelas Profesionales con una población estudiantil de 12,973 semestre 2017 – I, en Lambayeque y 272 en la Filial Cutervo, distribuida en 03 Escuelas Profesionales (Agronomía, Ingeniería en Industrias Alimentarias e Ingeniería de Zootecnia). También cuenta con áreas operativas, consultivas y de apoyo, compuestas por direcciones y oficinas universitarias, dependiendo del caso del rector, los vicepresidentes o la oficina administrativa general, según sea el caso.

Esta universidad fue creada el 18 de octubre de 1980, actualmente tiene como Decano al Ing. M.Sc. Juan Antonio Tumialan Hinojosa, y cuenta con una población de estudiantes de 586, docentes nombrados 23, docentes contratados 02 y 15 trabajadores administrativos los cuales son nuestro objeto de estudio ya que en la facultad según diagnóstico aplicado se evidencian :

1. Retrasos en los trámites de solicitudes diversas del personal docentes y estudiantes de la FIME, lo cual origina los respectivos reclamos por parte de los interesados.
2. El personal se ausenta con frecuencia de su centro de labores sin comunicar el motivo ni el lugar a donde adonde se dirigen lo que motiva problemas en la atención oportuna y eficaz a los estudiantes y público en general.

3. Existen deficiencias en las relaciones humanas entre el personal administrativo de las diferentes áreas que tiene la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica.
4. El sueldo que percibe el trabajador administrativo es muy bajo lo cual motiva también dificultad en su asistencia por el gasto de pasajes.
5. Los trabajadores continuamente o llegan tarde a su centro de labores por causas de Enfermedad, Permisos y por adelantado de vacaciones.

Así, mismo considerando que las deficiencias en la facultad repercutirán en la inadecuada atención que se brinda diariamente a los estudiantes que acuden a la Facultad; se ha considerado determinar mediante un diagnóstico las causas e influencias que vienen afectando el estrés laboral y su incidencia en el ausentismo del personal administrativo que labora en esta dependencia.

Sin embargo, creemos que es un tema por investigar, por ello consideramos oportuno realizar este proyecto de investigación a fin de brindar las soluciones necesarias para hacer frente a este mal que está afectando dicha universidad.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1 Problema general.

¿De qué manera el estrés laboral incide en el Ausentismo del personal administrativo de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque - 2017?

1.2.2 Problemas específicos.

¿En qué medida el estrés laboral incide en el personal administrativo de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque - 2017?

¿Cuál es el nivel de ausentismo en el personal administrativo de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque - 2017?

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el ausentismo en el personal Administrativo de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque - 2017?

13. Hipótesis.

Hipótesis de Investigación (H_1): el estrés laboral si incide en el ausentismo del personal administrativos en la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica de la UNPRG de Lambayeque.

Hipótesis nula (H_0): el estrés laboral no incide en el ausentismo del personal administrativos en la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica de la UNPRG de Lambayeque.

14. Objetivos.

1.4.1 Objetivo General

Determinar de qué manera del estrés laboral incide en el ausentismo del personal administrativo de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque 2017.

1.4.2 Objetivos Específicos

Identificar el nivel de estrés laboral del personal administrativo de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque.

Identificar el nivel de ausentismo que existe en el personal Administrativo de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque.

Determinar la relación entre estrés laboral y el ausentismo en el personal Administrativo de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque.

15. Justificación

1.5.1 Justificación Teórica

Ñaupas (2015) se centra en presentar los motivos que justifican esta investigación la cual generará reflexión y discusión sobre el conocimiento existente del área investigada, vale la pena señalar todo el conocimiento que ofrecerá el estudio sobre el objeto investigado.

Para evaluar la variable, estrés laboral; se ha tomado en cuenta a los autores

Rodríguez, Roque y Molero (2012); así como la variable Ausentismo se toman en cuenta los autores Gallifa, Prada y Sánchez (2013).

1.5.2 Justificación Práctica

Según Bernal (2010), nos indica que “se considera justificación practica cuando su desarrollo ayuda a resolver problemas o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirán a resolverlo.

“Mediante los objetivos planteados en la investigación, esta tiene como finalidad proponer estrategias para reducir el estrés laboral en la facultad, y así evitar todo tipo de factores que conlleven a que el trabajador se ausente.

1.5.3 Justificación Metodológica

Según Bernal (2010). La justificación metodológica “se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable”. (p.107)

“Se justifica metodológicamente puesto que utilizaremos el método inductivo como nos menciona Muños (2011) “inducción es el proceso que analiza una parte de un todo y va desde lo particular a lo general o de lo individual a lo universal”. (p.215). Este método nos permitirá llegar a las conclusiones partiendo de la problemática general de la empresa, Además, se diseñaran instrumentos el cual será validado por expertos y estadísticamente estos instrumentos servirán como modelo para futuros investigadores”.

1.5.4 Justificación Social

Para Ñaupas (2015). La justificación Social representa la importancia o beneficios para la sociedad: comunidad, empresas, gobierno, entre otros.

“Se justifica socialmente puesto que la investigación beneficiara a los colaboradores de la organización, administrativos, padres de familia y al alumnado en general, ya que que atravez de las estrategias planteadas se lograra reducir el estrés laboral en los trabajadores administrativos”.

1.6. Antecedentes de la Investigación

A Nivel Internacional

García (2015) en su tesis para conseguir el título de Magister en Seguridad e Higiene Industrial denominada “*Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. 2015*”. El estudio de esta investigación fue descriptivo y transversal, con una población de 618 individuos y tomando una muestra de 240 personas, el método utilizado en esta investigación fue la encuesta, la técnica utilizada fue la entrevista y la forma en que se utilizó el cuestionario del modelo de demanda-control de Karasek con 14 preguntas. Esta investigación tuvo como objetivo analizar el estrés laboral en el personal administrativo y de trabajadores de la Universidad de Cuenca. Los resultados del software estadístico SPSS V.21 arrojan que el 14,58% es de trabajo activo, mientras que el 43,75% realiza trabajos pasivos, mientras que un 23,75% realizan trabajo de alta presión y solo un 17,92% hacen trabajos de baja presión. Encontrando significancia estadística con sexo, relación laboral y de cargo. Se llegó a la conclusión que existe el doble de probabilidades de padecer enfermedades física-mentales en el personal administrativo que en los trabajadores.

Pulido (2012), en su tesis denominada “*Estrés Laboral en los Trabajadores del Departamento de Lácteos de Parmalat Planta Miranda y su Incidencia en la Calidad de Vida*” para lograr el título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales en la Universidad de Carabobo. La presente investigación fue de tipo descriptiva y se hizo un análisis en una población de 99 trabajadores, tomando como muestra 40 de ellos, a quienes se les hizo una encuesta, y se aplicaron los instrumentos de Karasek-Theorell-Johnson y Siegrits. Para finalmente obtener como resultado que algunos agentes estresores como: la ausencia de control sobre el trabajo realizado, la sobre carga de trabajo, la inestabilidad entre el esfuerzo y la recompensa, y son estos los factores que repercuten en el incumplimiento de metas, siendo este un factor determinante en la vida de los trabajadores.

Villaplana y García (2012), en su trabajo de grado denominado: “*El Absentismo Laboral por Incapacidad Temporal derivada de Contingencias Comunes en el periodo 2005-2010*”, Para alcanzar el título de Grado en Relaciones Laborales y Recursos

Humanos, presentada en la Universidad de Murcia – España. El objetivo de la presente investigación fue describir el ausentismo laboral por contingencia común, de acuerdo con los datos que se registraron de Accidentes surgidos en el Trabajo y Enfermedades Ocupacionales, durante los años 2005-2010. También, se realizó una encuesta para conocer las características personales y organizacionales. También para analizar el efecto y la relevancia de las variables en los indicadores de ausentismo. Finalmente, concluimos que la tasa de ausentismo en el último año es consistente con los datos recogidos de la literatura, destacando el mayor ausentismo en las mujeres, entre los trabajadores en su propio país, de los que tienen un contrato indefinido con aquellos que tienen un contrato fijo. También se concluyó que existe la tasa más alta de absentismo en los trabajadores mayores de edad, que los que tienen un contrato a tiempo parcial y los que tienen poco tiempo en la empresa.

Fernández y Quero, (2014), en su tesis para lograr el título de Licenciado en Relaciones Industriales titulada “*Relación entre motivación y ausentismo laboral en la universidad nacional experimental de la seguridad en el año 2014*”. Esta investigación tuvo como objetivo reconocer si existe una relación entre la motivación según la teoría propuesta por Víctor Vroom (1964) y el ausentismo laboral basado en el modelo teórico de María de la Luz Balderas (2005), el tipo de investigación fue no experimental de corte transversal. Finalmente, se tomó una población de 200 trabajadores administrativos de la UNES y de esta una muestra fue de 96 personas. La técnica utilizada que permitió conocer los resultados fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Cabe señalar que un instrumento fue diseñado por la tesista y validado por expertos. Para poder procesar, analizar y discutir los resultados. Donde finalmente llegamos a la conclusión de que si existe relación significativa entre la motivación y el ausentismo laboral.

Rincón y Visbal (2012), en su tesis denominada “*Relación entre el estrés laboral y la actividad física del personal administrativo de una Institución de Educación Superior de Chía, 2012*”. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la actividad física y el nivel de estrés laboral del personal administrativo de la Universidad de La Sabana (Chía) -Colombia. Esta investigación se trata de un estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional. Con una población de 1183 trabajadores y

tomando una muestra de 110 colaboradores. Se utilizaron dos cuestionarios para recopilar los datos: 1) Estrés Laboral - OIT 2) Actividad física de Godin. Estos se analizaron utilizando el software SPSS-20. Donde se emplearon pruebas estadísticas paramétricas y no paramétricas. Llegamos a la conclusión de que si hay presencia de estrés laboral, pero no hubo variación estadística entre las variables estrés laboral y actividad física, por lo tanto se estableció que la intensidad y la frecuencia de la actividad física fueron escasas para modificar los niveles de estrés.

Oramas (2013) realizó una investigación sobre *"Estrés laboral y síndrome de burnout en la educación primaria en La Habana, Cuba"* este estudio tuvo como objetivo de detectar la presencia de estrés laboral y el síndrome de burnout, en una muestra de 621 profesores de educación primaria en cuatro provincias, donde se aplicó como instrumento el Inventario de Estrés Maestro de Oramas (IEM), la Escala de Estrés Sintomático (ESE) de Aro y el Inventario de Maslach Burnout. Los resultados mostraron que el 88.24% tiene estrés laboral y el 67.5% tiene síndrome de agotamiento. Por lo tanto se llegó a la conclusión que la correlación entre las variables: estrés laboral y síndrome de burnout es permanente en la misma directriz, teniendo en cuenta los diferentes aspectos como la realización de la investigación en diferentes provincias y escuelas, el agotamiento en los profesores de sexo masculino se manifestó de manera diferente según los años de experiencia en la enseñanza.

Bedoya y Fabricio (2012), de la Universidad Central del Ecuador realizó un trabajo de investigación para calificar para el título en Psicología Industrial, específicamente la salud mental del trabajador con el objetivo fundamental de saber cómo el estrés laboral afecta el desempeño de los trabajadores en una empresa pública. La investigación se llevó a cabo en los colaboradores, considerando el estrés laboral, el desempeño, los factores psicosociales a través de la toma del problema de la evaluación de los factores psicosociales, el problema del estrés laboral mediante el cual la evidencia del estrés laboral en Trabajadores. Los resultados correlacionales mostraron que el estrés debido a niveles inadecuados de factores psicosociales influye en el rendimiento. Además, el estrés laboral influye negativamente y es inversamente proporcional al rendimiento, es decir, mayor estrés laboral, menor rendimiento y viceversa.

A Nivel Nacional

Díaz y Gaviria (2013), en su tesis denominada *“Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto. Abril - Julio 2013”* El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el estrés laboral y cómo afecta el desempeño profesional. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional y con un enfoque cualitativo-cuantitativo. La investigación tenía una población de 60 profesionales, y siendo una pequeña población trabajada con el 100% de la población. Para la recopilación de datos, se utilizó la encuesta y, junto con ella, el instrumento que se utilizó con la escala Likert de 0 a 3 puntos (con mucha frecuencia, con frecuencia, algunas veces y nunca). Se utilizó la técnica de observación, y como resultado, el 28.3% de los profesionales dice sentirse estresado mientras el 16.0% pertenece al bajo nivel de desempeño profesional, mientras que el 18.3%. Finalmente, concluimos que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional.

Chávez (2016), En su tesis para optar el título profesional de Ingeniería Comercial denominado *“El Estrés Laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electro Sur S.A. en el Periodo 2015, Tacna”* El objetivo de esta investigación fue determinar si existe alguna relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de Electro Sur S.A. El tipo de investigación fue básica, descriptiva porque revela la situación general de la empresa. La población de ELECTROSUR está compuesta por 32 trabajadores administrativos y operativos a los que se aplicó la encuesta que contiene 25 preguntas referentes a las variables estudiadas. Una vez recogidos los datos, fueron sistematizados por el software estadístico SPSS para la interpretación, el análisis respectivo. Finalmente se llegó a la conclusión a través del Chi cuadrado de Pearson que el estrés laboral afecta significativamente en el desempeño del personal administrativo del sector comercial esto es ocasionado por que los trabajadores tienen demasiada carga laboral.

Quispe (2016), en su tesis para obtener la Licenciatura en Psicología denominada *“Niveles de estrés y clima laboral en los empleados de una empresa privada en*

Lima". El objetivo general de esta investigación fue determinar si existe una relación entre los niveles de estrés y el ambiente de trabajo en los colaboradores una empresa privada. El tipo de investigación fue descriptiva, comparativa y correlacional con una muestra de 168 trabajadores. El instrumento utilizado fue la Escala de estrés y la Escala de clima laboral de Sonia Palma (CL-SPC) para obtener sus propiedades psicométricas. Finalmente, los resultados obtenidos muestran que, si existe una relación significativa entre ambas variables, por lo tanto, se concluye que existe una relación entre el estrés y el ambiente de trabajo; Los resultados deben recomendarse a la empresa sin la manipulación manual de estos para que tengan conocimiento de sus fallas y puedan corregirlo a tiempo y no verse afectados en el desempeño o dificultar su crecimiento.

Paurinotto (2014), en su tesis para adquirir el título de segunda especialidad de: Administración y Gestión de servicios de salud "*Calidad de vida laboral y ausentismo en el trabajo de profesionales que trabajan en la sala de operaciones pediátricas del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Chíncha Perú - Período 2014*" El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la calidad de la vida laboral y la tasa de absentismo laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el quirófano del Hospital Pediátrico Nacional Edgardo Rebagliati Martins. Período 2014. La investigación es cuantitativa, no experimental transaccional o transversal. Según Sánchez Carlessi Hugo, en su libro Metodología y Diseños en Investigación Científica. De acuerdo con el Diseño de Investigación, el método fue seleccionado: Hipotético. Deductivo. La población está compuesta por 40 trabajadores de la empresa, a quienes se aplicó la encuesta de 74 preguntas, previamente validada por los especialistas para la recolección de datos, la interpretación y el análisis de las premisas. Se concluye la investigación teniendo como resultado que si existe relación significativa entre ambas variables.

Vásquez, Maruy y Verne (2014). *Frecuencia del síndrome de burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú*. Revista de Neuropsiquiatría, vol.77, 3, 1-19. El personal de salud que cuida a la población pediátrica tiene un riesgo constante de desarrollar síndrome de Burnout (SBO). Sus

objetivos fueron determinar la frecuencia de SBO y los niveles de sus dimensiones en los trabajadores del Servicio de Emergencias Pediátricas del Hospital Nacional Cayetano Heredia. El método fue un estudio descriptivo y transversal en todos los trabajadores del Servicio de Urgencias Pediátricas del Hospital Nacional Cayetano Heredia durante los meses de febrero y marzo de 2014. El instrumento Maslach Burnout Inventory-HS traducido y validado al español. Participaron 54 trabajadores, incluidos médicos (25), enfermeras (16) y técnicos de enfermería (13). La frecuencia de SBO fue 3.76% (n = 2), 12.97% (n = 7) de los participantes presentaron un alto nivel de fatiga emocional, 11.12% (n = 6) de despersonalización y 14.81% (n = 8) presentaron un bajo nivel de realización personal llegando a la conclusión que la falta de trabajo, el sexo, el estado laboral y el tiempo de trabajo del cónyuge tuvieron una relación estadísticamente significativa con las dimensiones de este síndrome.

Perales, Chue, Padilla, y Barahona (2012). *Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú*. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública vol.28, 4, 01-16. El objetivo de esta investigación fue determinar los niveles de estrés general, trabajo, depresión y ansiedad en los magistrados (jueces y fiscales) del Distrito Judicial de Lima, Perú. El estudio descriptivo y transversal con una población de 1137 magistrados, se tomó una muestra aleatoria estratificada donde cada institución constituía un estrato. La muestra estuvo compuesta por 287 jueces: 138 fiscales y 149 jueces. Se aplicó un cuestionario compuesto por cuatro instrumentos para determinar los niveles de estrés general y laboral, ansiedad y depresión, con consentimiento informado previo. En los resultados encontramos que el estrés general estaba presente en el 18.5% de los magistrados, el estrés laboral en el 33.7%, la ansiedad en el 12.5% y la depresión en el 15.0%. Estas tres condiciones estuvieron presentes en el 6.6% de los jueces, y al menos uno estuvo presente en el 25.9%. El estrés general se asoció con depresión (OR: 4,9, IC 95%: 1,6-15,1) y ansiedad (OR: 8,5, IC 95%: 2,5-28,6) en el modelo de regresión logística. Llegamos a las conclusiones que un porcentaje significativo de magistrados en el Distrito Judicial de Lima tienen altos niveles de estrés, ansiedad y depresión; una cuarta parte de los encuestados presenta al menos una de estas condiciones. Se recomienda que los programas de intervención y prevención aborden el manejo del estrés, la ansiedad y la depresión como un todo, dada su alta asociación.

Pinedo y Rivera (2017), en su tesis denominada *“Factores relacionados al Ausentismo Laboral en el personal administrativo de un Hospital Nacional”*. El objetivo de esta investigación fue identificar los factores que conducen al ausentismo en los trabajadores administrativos de un Hospital Nivel II - 2. Material y métodos: El estudio es descriptivo, transversal. La población y la muestra estarán compuestas por el número total de trabajadores administrativos de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión. La recolección de datos se realizará a través de una entrevista donde se aplicará una encuesta auto aplicada, diseñada por los investigadores, que consta de 23 preguntas de varias alternativas para marcar. La validez y confiabilidad del instrumento se hará por juicio experto en el que participarán 10 profesionales de especialistas de salud en Salud Laboral; para medir la confiabilidad, se realizará una prueba piloto a los trabajadores de una institución diferente al estudio. Los datos recopilados se ingresarán en una base de datos diseñada en el programa Excel. Los resultados se presentarán en tablas porcentuales y estadísticas. Por lo que se llegó a la conclusión de que en el personal administrativo no es el único culpable de que las faltas vayan en aumento pues muchas veces las empresas crean o proponen políticas que no favorecen a los trabajadores por lo que esto influye directamente en la baja productividad, el aumento de carga laboral, falta de organización, malas relaciones personales, los cuales conllevan a que los trabajadores se ausenten cada vez mas.

Bringas (2015) de la Universidad Nacional de Trujillo- Perú en su tesis denominada *“Factores asociados con el ausentismo laboral debido a interrupciones médicas de los trabajadores de la empresa de outsourcing Representaciones Agromaster S.A.C. de enero a julio de 2015”*. El objetivo de este estudio fue determinar qué factores están asociados con la Interrupción Médica y el Ausentismo Laboral por parte del personal de la Compañía de Outsourcing de Representación Agromaster SAC de enero a julio de 2015. La investigación realizada fue descriptiva, con una muestra de 187 trabajadores distribuidos: 82 estibadores, 24 enganche y desconexión de carros, 69 limpieza de campo y 12 control de producción, donde se observó que el factor de mayor incidencia en ausencia de los trabajadores fue indiferencia o falta de identificación institucional con 61.5%, a diferencia de las horas de trabajo y trabajo clima, donde se encontraron de acuerdo con 83.4% y 75.9% respectivamente, el total de ausencias fue 54%, mientras que 60% fueron utilizados para justificar su ausencia, siendo las causas: 44% por fatiga, 22% por aburrimiento,

19% por otras razones y 15% por falta de apetito, el 72% de los trabajadores estuvo ausente por un día, mientras que la mayoría fue trabajo de estiba y descarga con 43.9%.

A Nivel Local

Salazar (2014).” *Rotación de personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores. Chiclayo, Perú. Revista San Martin Emprendedor, vol.5, N° 3, 53-62*”. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la rotación del personal y el ausentismo con la productividad de los operadores de la compañía Angeles Events en 2014. La metodología utilizada fue correlacional - cuantitativa, también se aplicó un cuestionario estructurado, aplicado a Angels Events en 2014 Como tenemos la relación entre la rotación de personal en 2014 fue moderada, en términos de ausentismo laboral en 2014 fue normal. Conclusión: la relación entre la rotación de personal y el ausentismo con la productividad del operador en la empresa Angels Events en 2014 si es significativa. Como analizamos estadísticamente ambas variables son variaciones interesantes; Sin embargo, estos no afectan directamente la productividad.

Banda y Santamaría (2014) en su tesis para obtener la Licenciatura en Administración de Empresas denominada: *"Propuesta para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de las tiendas EFE SA de la agencia Luis Gonzales en la ciudad de Chiclayo en el período 2013-2014"* la presente investigación tuvo como objetivo la elaboración de una propuesta a Tiendas Efe SA, en la ciudad de Chiclayo, donde se determinó el nivel de estrés que presentaban los trabajadores. Cabe señalar que este estudio es descriptivo y tiene una población de 35 empleados, concluimos que el nivel de estrés es causado por la falta de buena comunicación, lo que afecta negativamente el desempeño laboral. Se recomienda que toda la compañía esté al tanto de la posibilidad de disminuir tanto como sea posible.

Ruiz (2012). *"Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración sanitaria, distrito la victoria, Chiclayo - 2012"*. El propósito de esta investigación fue determinar si existe una diferencia en el nivel de satisfacción laboral y el síndrome de burnout entre el

personal de un Policlínico y el de una Administración Comunitaria de Salud Local, distrito de La Victoria, Chiclayo - 2012, además, complementó el estudio que indica el nivel en el que se encontró el personal, con respecto a cada variable. Para esto, se aplicaron dos instrumentos a 92 trabajadores, la Escala de Satisfacción de Palma y el Inventario de Maslach Burnout, al mismo tiempo una encuesta y un consentimiento informado. La investigación mostró que no hay diferencia entre el personal de ambas instituciones de salud en relación con ambas variables, siendo los niveles regulares de satisfacción laboral en las dos poblaciones y los bajos niveles del síndrome de burnout.

Amorós (2012), en su investigación denominada: *“Relación entre los rasgos de Personalidad y Estrés laboral en la empresa “Computel” en la ciudad de Chiclayo-2012”*. La siguiente investigación se llevó a cabo con el propósito de determinar el nivel de estrés con respecto a la personalidad de los trabajadores de la empresa "Computel" en la ciudad de Chiclayo, empresa dedicada a la venta de accesorios informáticos. Instalaciones de red. A partir de los resultados obtenidos, se entiende que el tipo de personalidad no determina el nivel de estrés, pero sí tienen una relación cercana, ya que, para mayor vulnerabilidad en la personalidad, el nivel de estrés será más agudo, mientras que, en una personalidad más sereno, se puede tolerar el estrés.

Dávila y Díaz (2015). En su tesis titulada *"Factores asociados al estrés laboral en docentes de Educación Básica en una Institución Educativa Nacional de Chiclayo, 2015"*. Esta investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva y simple, el objetivo fue determinar los niveles de estrés laboral y los factores asociados en los docentes de educación básica en una institución educativa nacional en Chiclayo en agosto de 2015. La población de muestra fue de 40 docentes. Se usó la escala de estrés laboral de Hernández Gonzales (confiabilidad de 0,963 alfa de Cronbach y validez de 0,01, usando la "T" de Student). Los resultados obtenidos revelan que el nivel promedio de estrés laboral es del 60% y el mayor porcentaje de factores son agotamiento emocional e insatisfacción con el pago (30% en el nivel alto y 50% en el nivel medio en el primero y 35% (32,5%) con alto nivel y 40% con bajo nivel) desmotivación (25% en un nivel alto y 50% en el nivel bajo), exceso de demanda de trabajo (47.5% en un nivel promedio y 32.5% en el nivel bajo) y de mérito profesional (37.5% en el nivel promedio y 22.5% en el nivel alto).

Castañeda (2015). En su tesis titulada *"Estrés Ocupacional y Riesgo Psicosocial en Colaboradores de una Fábrica de Envases Industriales de Polipropileno Chiclayo 2015"*. El objetivo general de esta tesis fue determinar la relación entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales en colaboradores de una fábrica industrial de envases de polipropileno Chiclayo 2015. La investigación es descriptiva con un diseño transeccional correlacional no experimental. Se llevó a cabo con una población de 170 empleados, de la cual se tomaron muestras de toda la población porque era pequeña, así como el uso de dos pruebas, la primera llamada Escala de estresores ocupacionales en colaboradores con 48 ítems y la percepción de riesgo ocupacional Con 30 ítems, los procedimientos metodológicos se llevaron a cabo de acuerdo con la investigación cuantitativa y se llegó a la siguiente conclusión; existe una relación entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales en los empleados de una fábrica de envases industriales de polipropileno en Chiclayo, lo que demuestra que existe una relación entre los contextos de gestión, preparación, sobrecarga de conflicto, incertidumbre, vulnerabilidad, satisfacción, autoestima; con participación, implicación, responsabilidad, capacitación, comunicación, información, cohesión y acoso en la gestión del tiempo grupal, que constituye las dimensiones de las dos variables correspondientes.

Chero y Díaz (2014) en su tesis *"El Síndrome de Burnout y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores Profesionales del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta - Chiclayo, 2014"*. Se evaluó para saber si existe un nivel significativo de síndrome de Burnout en cada una de sus tres dimensiones y el desempeño de los empleados de dicho banco, también debido a la existencia de una relación entre estas dos variables. Se puede observar que el síndrome de Burnout tiene una marcada influencia en la dimensión de "agotamiento emocional" con un 67,6%, resultado que en comparación con la investigación de Ávila Gómez Hernández, Montiel Salgado, (2010) indica que esta dimensión tiene un 45,5 % de afectados; y que la dimensión más afectada en la despersonalización, llegando al 60.6% de los trabajadores Sánchez Silva, Bárbara (2009), describe que no existe relación entre la autoridad de la dimensión emocional y emocional.

17. Marco Teórico

1.7.1 Definición de Estrés Laboral

El estrés laboral es una reacción fisiológica que ocurre cuando las exigencias del entorno superan las expectativas de las personas, generando síntomas como agotamiento físico-mental, irritabilidad, depresión.

Todos utilizamos y oímos la palabra estrés junto a varios términos relacionados como, la fatiga, el miedo, la angustia, la ansiedad, pero incluso los investigadores están teniendo dificultades para definir de qué estamos hablando, porque es complicado saber cuál es límite y las consecuencias de estos conceptos. Es así que, en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, los términos de estrés, ansiedad y miedo son cada vez más constantes en el personal administrativo, debido a los grandes cambios tecnológicos que se van presentando en la actualidad.

1.7.1.1 *Teoría del Estrés.*

Trujillo y García, (2007) el estrés es más que nada una situación que genera desequilibrio en la sociedad. Esta enfermedad es provocada por el ser humano y puede afectar física y psicológicamente en las personas. Asegura que el estrés de alta intensidad produce tensión la cual prepara involuntariamente al cuerpo para hacerle frente o dejarse manipular.

1.7.1.2 *Tipos de estrés.*

Davis (1987) "La respuesta de todos al estrés puede ser diferente, y podemos clasificar la presión según la intensidad y el tiempo"

En base al tiempo

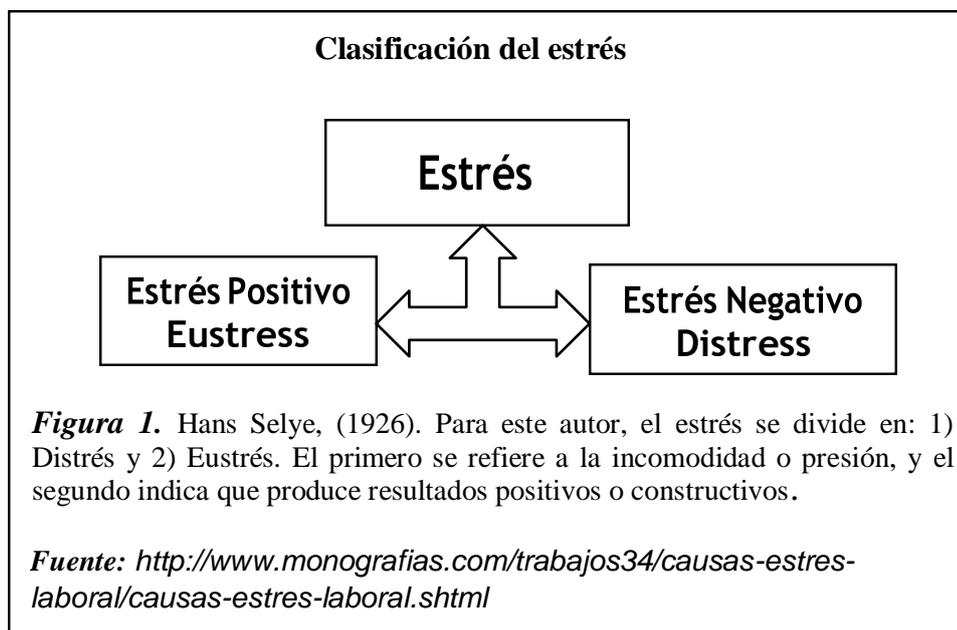
Estrés episódico: se considera el más común y podría pasar desapercibido, pero es el que más padecen las personas, su periodo de tiempo es por etapas y tiende a durar poco mayormente aparecen en las personas que les gusta asumir responsabilidades y luego no tienen como lidiar con ellas.

Estrés crónico: está es una amenaza más seria y perjudicial para las personas este puede traer consecuencias graves a mediano y largo plazo.

En base a la intensidad

Estrés ligero: es muy común y suelen aparecer síntomas ligeros como dolores musculares en el cuello y la espalda, ansiedad por comer, sensaciones de ahogo, nerviosismo y falta de sueño.

Estrés grave: suele aparecer cuando un individuo tiene que enfrentar una crisis personal, un problema de salud grave o una enfermedad mental asociada con la pérdida de control.



1.7.1.3 Síntomas del Estrés.

Según el Dr. Fernando Miralles Muñoz (2007). Los síntomas, pueden dividirse en dos grandes secciones:

A) síntomas físicos como dolor de cabeza, cuello o estómago, presión en el pecho, palpitations, dificultad para respirar, sudoración y tensión muscular.

B) síntomas psicológicos tales como incomodidad y malestar, ansiedad en la dieta, inquietud por dormir o dormir, falta de iniciativa en el trabajo e inseguridad de la responsabilidad profesional.

1.7.1.4 *La Teoría el Síndrome General de Adaptación.*

Selye (1936) señala que una de sus teorías coherentes de movilización del cuerpo frente a un estresor, es un requisito que desencadena un patrón de respuesta estresante, que puede ser no solo físico sino también emocional, psicológico o cognitivo.

Se estima que es una respuesta fisiológica coordinada a cualquier forma de estimulación perjudicial (llamada respuesta al síndrome adaptativo general (SGA)). Cualquiera sea la razón, los individuos responden con el mismo patrón de reacción, es decir, la respuesta no es para esta situación, sino para indicar su manifestación.

Para cualquier aumento en la solicitud, el cuerpo responde a los estereotipos que implican la activación del sistema nervioso hipotálamo - pituitario - suprarrenal y autónomo. Este proceso se lleva a cabo en tres fases:

Para el autor, hoy podemos concluir que hay tres fases a través de las cuales explican cómo el estrés actúa en nuestro cuerpo y mente.

Fase de alarma:

Es en esta primera fase en la que nuestro cuerpo reconoce la presión del estrés y se prepara para enfrentarlo o para escapar de él. Es entonces cuando los síntomas de estrés comienzan a aparecer y nuestro cerebro envía señales a las glándulas suprarrenales para liberar cortisol, también conocida como la hormona del estrés.

La alta frecuencia cardíaca, el aumento de la sudoración, la dilatación de las pupilas y la frecuencia respiratoria, entre otros. Son algunas de las sensaciones que nuestro cuerpo experimenta.

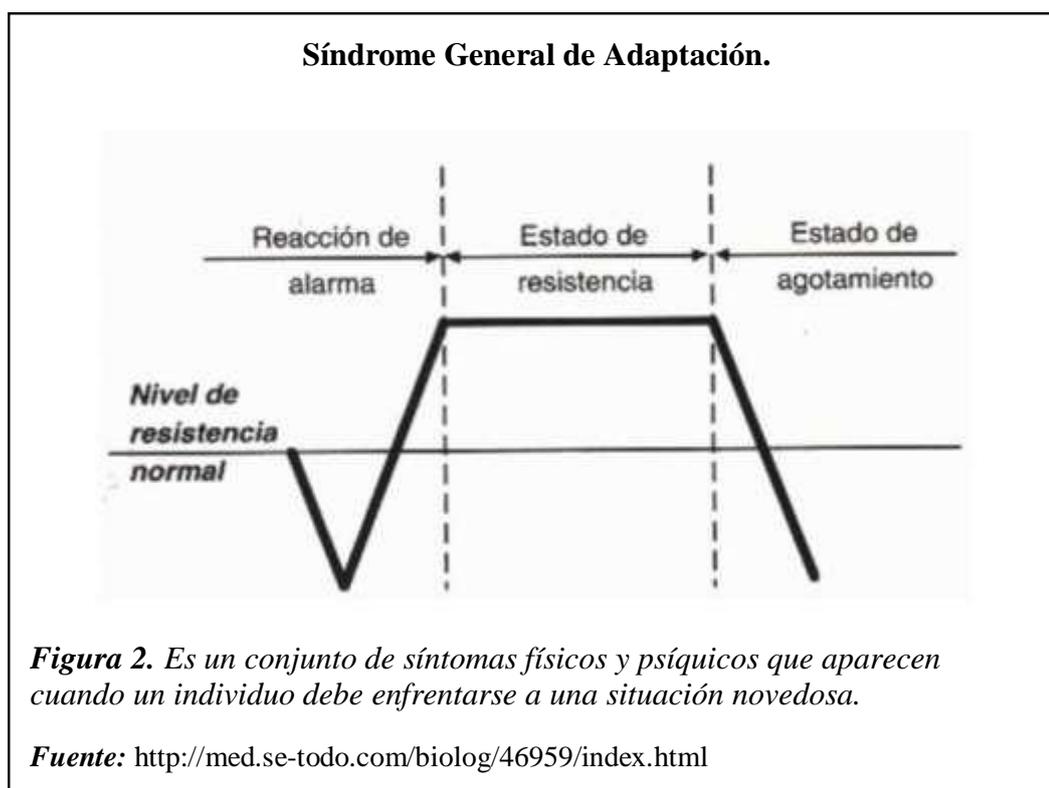
Fase de adaptación o resistencia

Nuestro cuerpo ha resistido en una situación prolongada que no ha generado estrés, permanecer alerta.; durante esta fase, cuando se produce una respuesta activa, nuestro cuerpo comienza a secretar glucocorticoides, lo que aumenta

nuestro nivel de glucosa en sangre por igual a la cantidad que nuestro cuerpo necesita para su correcto funcionamiento.

Fase de agotamiento:

Se desarrolla cuando la tensión y los estímulos estresantes se prolongan en el tiempo de tal manera que nuestro cuerpo se siente incapaz de abatirla al estar agotado.



1.7.1.5 Estresores.

Selye (1937) puede definir los estresores de cualquier situación, suceso, persona u objeto, percibida como estímulo que cause la respuesta al estrés en la persona evaluada.

Estresores del Medio Ambiente:

Los estresores ambientales, en los que influyen en la correcta iluminación, ruidos que afectan a la tranquilidad, la temperatura que debe ser agradable para el desarrollo no tan caliente que causa más probabilidades de irritación;

No tan fría genera los comportamientos de la pereza, la vibración y el movimiento que causa las enfermedades que pueden causar el cerebro o algún nervio, la higiene es de vital importancia para estar en un ambiente acogedor.

Estresores del individuo inherentes al trabajo:

Influye en la ambigüedad y el conflicto de roles, en el desarrollo de carrera y en los factores de tareas (autonomía, carga de trabajo, control y ritmo).

Estresores organizacionales y grupales:

Influye en la estructura organizacional, el clima de trabajo, las nuevas tecnologías, las relaciones con los compañeros, los superiores y las responsabilidades sobre terceros, la falta de cohesión y apoyo grupal, los conflictos grupales, las características de las tareas.

Estresores extra organizacionales:

Influye en la formación, edad, sexo ocupación-desempleo, vida familiar y experiencias traumáticas.

1.7.2 Causas del estrés laboral

La mala organización del trabajo, es decir, cómo se definen los puestos de trabajo, los sistemas de trabajo y cómo se gestionan, ya que puede generar estrés laboral.

El exceso de demandas y presiones o la dificultad para controlarlos tienen su origen en una definición inadecuada de trabajo, mala gestión o la existencia de condiciones de trabajo insatisfactorias.

De la misma manera, estas circunstancias pueden significar que el trabajador no recibe el apoyo suficiente de los demás, o que no tiene suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

La mayoría de las causas del estrés relacionado con el trabajo están relacionadas con la forma en que las personas trabajan y cómo se manejan. Estos factores pueden ser dañinos, por lo que se denominan "riesgos relacionados con el estrés".

En general, la literatura de estrés acepta el requisito de nueve categorías de peligros relacionados con el estrés que se enumeran en la tabla. No olvide, sin embargo, que algunos de estos no se pueden tomar universalmente o no se tienen en cuenta.

Características del trabajo:

Tareas desagradables:

Falta de variedad.

Tareas monótonas, aburridas y tribales.

Carga de trabajo.

Falta de trabajo.

Trabajar dentro de un plazo muy estricto.

Horarios de trabajo

Horas de trabajo estrictas e inflexibles.

Días de trabajo muy largos u horas normales de trabajo.

Horas de trabajo impredecibles.

Sistema de cambio diseñado incorrectamente.

Participación y control

Falta de control (por ejemplo, en los métodos de trabajo, horas de trabajo y entorno de trabajo).

Falta de participación en la toma de decisiones.

Contexto laboral:

Perspectivas profesionales, estatus y salario.

Las actividades sociales rara vez se valoran.

Pagos por trabajo o destajo.

Sistema de evaluación de desempeño injusto o ambiguo.

Demasiados trabajos o falta de habilidad.

El trabajo no es seguro.

Promoción excesiva o insuficiente

Falta de perspectivas de promoción profesional.

Papel en la entidad:**Papel indefinido.**

Manténgase enfocado en los demás y lidie con sus problemas.

Hay otros responsables.

Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto.

Relaciones interpersonales

Trabaja de manera aislada o sola.

No hay procedimientos definitivos para resolver problemas y quejas.

Mala supervisión, inapropiada o no de apoyo.

Intimidación, acoso y violencia.

Mala relación con compañeros de trabajo.

Cultura institucional

Insuficiente liderazgo.

Los objetivos y la estructura de la entidad no son claros.

Mala comunicación.

Relación entre la vida familiar y la vida laboral

Necesidades conflictivas entre el trabajo y la vida familiar.

Falta de soporte para problemas de trabajo.

1.7.3 Definición de Ausentismo Laboral.

Según la OIT; Define el ausentismo como "no asistencia por un trabajador que se pensaba que asistiría"; De este concepto he creado diferentes definiciones que han creado controversia.

El absentismo laboral puede ser justificado y predecible (cuando el trabajador advierte a la empresa que debido a una enfermedad u otros motivos de fuerza mayor no puede ir a trabajar por un tiempo determinado) o no justificado e impredecible para trabajar sin previo aviso). También se habla de ausentismo cuando el empleado está presente en su lugar de trabajo, pero no cumple con las tareas asignadas.

1.7.3.1 *Clasificación del Ausentismo Laboral.*

La clasificación final seleccionada por las razones es la siguiente:

Ausentismo legal e involuntario: los costos de la empresa se consideran porque el trabajador continúa recibiendo su remuneración, que es lo que se considera ausentismo e incluye las siguientes secciones:

- Enfermedad normal
- Licencia legal.
- Enfermedad profesional
- Fertilidad o 5 años de adopción.
- Accidente laboral

Ausentismo personal o voluntario: se caracterizan como el costo de oportunidad de una empresa porque, en algunos casos, los empleados no seguirán recibiendo su remuneración en determinadas circunstancias. Esto es lo que se llama ausentismo no remunerado e incluye las siguientes secciones:

- Permiso privado.
- Retrasos.
- Ausencias no autorizadas.
- Conflicto de trabajo.
- Dejar de fumar.

Ausentismo presencial: cuando va al trabajo, pero dedica parte del día a actividades que no están relacionadas con las tareas que se cumplen, tales como:

- Navega por las páginas web.
- Camina por los corredores.
- Leer el periódico.
- Utiliza el correo para fines personales.
- Llamar a familiares y amigos.

Ausentismo por razones conocidas: esto es lo que sucede cuando es tal que cuando un trabajador se comunica con su supervisor inmediato, esto ocurre debido a la ausencia del trabajo. Como niño, estos motivos deben incluirse en acuerdos legales o colectivos:

Cambiar de dirección

Vacaciones.

Matrimonio

Ausentismo por razones ignoradas: son todos aquellos que no pueden ser notificados primero a los superiores inmediatos, pero que luego los notificaran. Estos pueden tener algunas razones imprevistas.

Ausentismo histórico: en una sociedad, industria o una organización en particular, esta es una historia que no ha cambiado.

Ausentismo estructural: cuando una economía está industrializada, la tasa de ausentismo tiende a aumentar de manera constante.

Ausentismo coyuntural: está experimentando un período de rápidos cambios sociales, políticos y económicos entre otros.

1.7.3.2 Indicadores De Ausentismo.

Hernández (1985) En su opinión, el absentismo generalmente se expresa como una proporción o porcentaje. Se han desarrollado varias fórmulas diferentes para calcular este fenómeno en la organización. Sin embargo, no existe una fórmula de medición estándar, no existe una definición de absentismo universalmente aceptada y tampoco existe una fórmula estándar para calcularla.

Se recomienda que la gerencia de la empresa mida este fenómeno porque el ausentismo también mide la efectividad de la organización y sus programas, así como la efectividad de la remuneración, adaptación, supervisión, inducción, motivación, etc.

También dijo que el nivel de ausentismo en el trabajo también ayudó a demostrar la efectividad del programa de administración de personal. (Página 302)

La fórmula para medir el ausentismo de Pedro Ruiz Gallo, una universidad nacional considerada como la más adecuada para el cálculo, muestra el grado de ausentismo en un momento específico, expresado como un porcentaje. Para tratar y lidiar con el ausentismo, se propone la siguiente fórmula:

Índice de Ausentismo Laboral (IAL), Hernández (1985) se refiere que también se le conoce como índice de ausentismo laboral, al abandono del puesto de trabajo y está estrechamente relacionado a enfermedades en los trabajadores y retrasos en su hora de llegada y por consecuente a otro factor.

$$IA = \frac{\textit{Horas de trabajo perdidas}}{\textit{Horas que debieron trabajarse}}$$

Cabe resaltar que la fórmula para calcular la tasa de absentismo más alta, se aplicará mensualmente, lo que permitirá comprobar los cambios en el ausentismo, el número de empleados y los días perdidos en cada periodo.

1.7.4 Causas del ausentismo

El ausentismo es uno de los principales problemas que enfrentan las empresas. Entre sus muchas consecuencias, el ausentismo reduce la productividad de la empresa y puede causar dificultades cuando se trabaja en grupo. El ausentismo laboral consiste en la ausencia del empleado en su trabajo y hay varias formas de combatirlo.

Para hacer frente a este conflicto, los gerentes de la compañía deben tomar la raíz del problema. Deben determinar cuáles son las causas del ausentismo laboral entre los trabajadores y abordarlos con soluciones reales y efectivas.

Acoso en el lugar de trabajo: los empleados que experimentan o abusan del maltrato de sus compañeros de trabajo o jefes, hacen excusas para ausentarse con más frecuencia.

Condiciones de trabajo: el trabajo nocturno, riesgos u horarios de trabajo prolongados, también genera ausentismo en el trabajo.

Estrés por fatiga: una carga de trabajo excesiva, reuniones estresantes o sentimientos que no valoran su trabajo causan más ausentismo. El estrés personal también genera ausencias.

Falta de interés: los empleados que no están comprometidos con el trabajo y los negocios tienden a perder más a menudo, por el motivo de que no están motivados para asistir.

Enfermedad: por lesiones, enfermedades y citas médicas son las características más comunes del ausentismo.

Lesiones: los accidentes pueden ocurrir en cualquier momento, dentro o fuera del trabajo. Además, causará dolor en la espalda o el cuello, así como las causas del ausentismo.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Tipos y diseño de la investigación

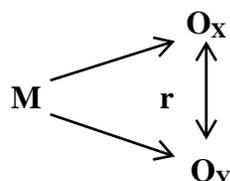
2.1.1 Tipo de investigación.

Según Hernández (2010). “Este tipo de investigación corresponde a ser correlacional ya que tiene como objetivo comprender la relación que exista entre dos o más variables”. (p.63).

Y descriptiva porque se describirá la situación actual que tiene la empresa, y Transversal porque se recogerá información en un momento determinado.

2.1.2 Diseño de la investigación

Nuestro diseño de investigación corresponde al No Experimental, ya que nos basaremos en observar fenómenos tal y como se muestran en una situación natural, para posteriormente analizarlo.



Dónde:

M =Representa la muestra: Personal Administrativo de la en la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la UNPRG.

O_X = Representa la Variable Independiente: Estrés Laboral.

O_Y = Representa la Variable Dependiente: Absentismo.

R = Representa la relación entre el estrés laboral y el absentismo.

2.2 Método de la investigación

Para lograr la presente investigación, con el fin de obtener resultados, fiables, se aplicarán los siguientes métodos: Inductivo – Deductivo.

Cegarra (2014), nos indica que “el método inductivo consiste en basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, tales como hipótesis o teorías”. (p. 83).

Es inductivo porque partiremos de lo particular a lo general; es decir, identificando la situación actual de la facultad mediante un análisis de los procesos administrativos, que nos permitirá dar una solución a los problemas encontrados. Y deductivo, puesto que partiremos de lo general a lo particular; daremos solución a cada problema que se desprende de los procesos administrativos.

2.3 Población y Muestra.

2.3.1 Población

Bernal (2010), menciona a Francisca (1988), quien define “la población es una colección de todos los factores involucrados en un estudio. También se puede definir como una colección de todas las unidades de muestreo”.

En este sentido, para efectos de esta investigación la población está representada por la totalidad del personal administrativo de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la UNPRG, ubicada en el Departamento de Lambayeque, tal como se indica en la Tabla 1, los mismos que están distribuidos en las oficinas del decanato, dirección de escuela, administración y la unidad de posgrado.

Tabla 1*Personal administrativo de la FIME por categoría*

Nº	Apellidos y Nombres	Categoría Actual
1.-	Tafur Namuche Celina	Nombrado
2.-	León Díaz Jenner	Nombrado
3.-	Ventura Anaximandro G.	Nombrado
4.-	Santisteban Farroñan Fortunato	Nombrado
5.-	Flores Gonzales José	Nombrado
6.-	Santos Maya Héctor	Nombrado
7.-	Aguilar Silva Arturo	Nombrado
8.-	Santacruz Amaro	Nombrado
9.-	Mego Santisteban Leticia	Planillas
10.-	Sencio Alache Edith	Planillas
11.-	Cabanillas Ayala James	CAS
12.-	Puertas Ríos Percy	CAS
13.-	Bances Silva Liliana	CAS
14.-	García Pacherres Cristina	CAS
15.-	Estrada Santacruz Anthony	CAS

Fuente: Informe Memoria 2017 – FIME.

2.3.2 Muestra

Al ser una población reducida, se consideró tomar como muestra los 15 trabajadores que conforman el personal Administrativo de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica de la Universidad Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque.

2.4 Variables y Operacionalización

2.4.1 Variables

Variable Independiente (VI): Estrés Laboral

Martínez (2004). El estrés laboral es una forma específica de estrés que aparece en el trabajo, donde se puede identificar un conjunto de situaciones o factores comunes o específicos, actuando juntos como factores estresantes. Las consecuencias no se limitan a áreas especializadas, sino también a la vida personal y familiar. Las fuentes típicas de presión mencionadas por el autor son el agotamiento emocional, la desintegración de la personalidad y el bajo rendimiento laboral.

Ausentismo laboral (VD): Ausentismo

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), se define como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir. Haciendo referencia al Ausentismo Justificado puesto que se caracteriza por ser un costo para la empresa porque el trabajador sigue percibiendo su remuneración; en lo que respecta al Ausentismo Injustificado este se le denomina, ausentismo no retribuido puesto que no percibe su remuneración y finalmente el Ausentismo Mental considerando la falta de compromiso y la disminución de productividad.

2.4.2 Operacionalización de las variables

Tabla 2

Variable independiente: Estrés Laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA
Estrés Laboral	Cansancio Emocional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desinterés 2. Agotamiento físico 3. Sentimiento y actitudes negativas hacia el trabajo. 	<p>Mi horario de trabajo es flexible.</p> <p>Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.</p> <p>Cuando termino mi trabajo me siento vacío.</p> <p>Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.</p> <p>Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.</p> <p>Me siento con mucha energía en mi trabajo.</p> <p>Me siento frustrado en el trabajo.</p> <p>Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros de labores.</p>	Encuesta Escala de Likert
	Despersonalización	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personas como objeto 2. Endurecimiento emocional 3. Comportamiento insensible. 	<p>Siento que puedo entablar relaciones con los trabajadores fácilmente.</p> <p>Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.</p> <p>Siento que me he vuelto más duro con la gente.</p> <p>Siento que estoy demasiado tiempo en el trabajo.</p> <p>Me parece que mis compañeros me culpan de algunos de los problemas.</p>	
	Baja realización en el trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inseguridad. 2. Participación negativa. 3. Desinterés por el trabajo. 	<p>Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.</p> <p>Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.</p> <p>Siento que mi trabajo me está desgastando.</p> <p>Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.</p> <p>Siento que trabajar en contacto directo con el público me cansa.</p> <p>Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable</p>	

con mis compañeros.
Creo que consigo muchas cosas
valiosas en este trabajo.

Referencia: Los autores

Fuente: APA

Tabla 3

Variable dependiente: Ausentismo Laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA
	Ausentismo Justificadas	1. Descansos médicos Justificados. 2. Permisos legales retribuidos.	Usted en su trabajo es Nombrado o Contratado. Falto alguna vez al trabajo por muerte de un familiar cercano. Falto alguna vez al trabajo por tener una citación judicial. Falto alguna vez al trabajo por asistir a una cita a un organismo oficial. Se me hace difícil cumplir con mi horario de trabajo. Falto al trabajo por responsabilidad en mi hogar. Falto al trabajo por embarazo.	
Ausentismo Laboral	Ausentismo Injustificado	1. Abandono del puesto de trabajo. 2. Por cumpleaños o fiestas. 3. Faltas sin aviso.	Falto alguna vez al trabajo para acudir a una cita médica. Falto alguna vez al trabajo cuando encontré un congestionamiento de tránsito. Falto alguna vez al trabajo para cumplir con un compromiso familiar. Falto a mi trabajo por tener problemas depresivos. Falto al trabajo cuando me accidenté fuera del trabajo. Falto al trabajo por problemas personales.	Encuesta Escala de Likert

Ausentismo Mental	1. Falta de compromiso.	Falto al trabajo por injurias y bullying.
	2. Bullying Laboral.	Alguna vez ha tenido accidentes en el trabajo. Falto a mi trabajo por tener trastornos delirantes. Falto a mi trabajo por tener problemas de sueño. Falto a mi trabajo por padecer de ansiedad. Falto a mi trabajo por tener problemas de conducta.

Referencia: Los autores

Fuente: APA

2.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

Observación: Mediante esta técnica podremos determinar las condiciones en las que se desarrolla el análisis de las siguientes variables estrés laboral y su incidencia en el ausentismo del personal administrativo de la UNPRG, así mismo, a través de los documentos otorgados, podremos observar la situación real en la que se encuentra la empresa.

Encuesta: Esta técnica está compuesta por 39 preguntas dirigidas a los 15 trabajadores administrativos de la facultad, la cual permitirán obtener información veraz de la situación actual.

2.5.1 Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario: La formulación de este instrumento permitirá recabar información desmenuzada de acuerdo a los objetivos que se plantean conseguir. Sin embargo, no podrá ser aplicada sin que antes haya sido analizada meticulosamente, comprobada y validada por especialistas en la materia.

2.5.2 Procedimientos para la recolección de datos

Para recolectar los datos necesarios para el estudio, se solicitará un permiso previo del Jefe de la Oficina de Control de Personal en donde se registra la asistencia,

tardanzas y faltas de todo el personal a nivel de facultades y oficinas centrales de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, lo cual nos permitirá recolectar la información necesaria para poder contrastar junto a los trabajadores y evaluar los factores de que influyen sobre las variables del trabajo coordinando previamente el horario de atención sin interferir en sus jornadas laborales.

El procedimiento para la recolección de datos utilizados en la investigación fue el siguiente:

1° Primero seleccionamos un instrumento de medición que sea válido y confiable, por ello trabajaremos con el cuestionario. En esta fase se definirán los recursos y tiempo que se emplearán para la recolección de datos.

2° Como segundo paso, aplicaremos el instrumento de medición (cuestionario) previa preparación de los encuestadores.

3° Por último se seleccionará un programa estadístico en el cual se digitará los datos obtenidos para proceder a la tabulación y así obtener tablas, gráficos como resultado de la aplicación de instrumentos. Se realizará una cuantificación de las respuestas obtenidas de nuestra muestra, así como la tabulación y análisis de los mismos.

2.6 Validación y confiabilidad

El instrumento de Estrés Laboral y Ausentismo se hizo validar por 03 expertos en la ciudad de Chiclayo, en el cual se identifica situaciones ambientales y laborales percibidas como estresantes.

Para la fiabilidad del cuestionario se hizo uso del coeficiente de alfa de Cronbach en la tabla 4 se puede apreciar el resultados obtenidos con el instrumento.

Tabla 4
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	20

Fuente: Programa SPSS

El estadístico de fiabilidad del instrumento de recolección de datos tiene un alfa de Cronbach de 0,924. Siendo N la cantidad de premisas que tiene el cuestionario.

Según Ross (2000) indica que si el resultado del coeficiente se encuentra entre 0,72 a 0,99 existe una excelente confiabilidad, lo cual indica que el instrumento es válido y confiable.

Referente al primer instrumento se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.924, siendo N la cantidad de premisas, que en este caso fue 20, lo que indica que el instrumento que mide el estrés laboral es válido y confiable, dado que se encuentre superior al 0.72. (Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez, 2011).

Hernández, Fernández y Baptista (2010) manifiestan que, si el cuestionario fue estructurado con escalas Likert, se puede medir las variables de la investigación con los promedios, tal y como se muestra en la recta la cual servirá como un parámetro para este estudio.

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	19

Fuente: Programa SPSS

El estadístico de fiabilidad del instrumento de recolección de datos tiene un alfa de Cronbach de 0,858. Siendo N la cantidad de premisas que tiene el cuestionario.

Referente al segundo instrumento se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.858, siendo N la cantidad de premisas, que en este caso fue 19, lo que indica que el instrumento que mide el ausentismo del personal es válido y confiable, dado que se encuentre superior al 0.72. (Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez, 2011)

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y/ figuras

Tabla 6

Mi horario de trabajo es flexible.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
Desacuerdo	4	26,7	26,7	53,3
Indiferente	2	13,3	13,3	66,7
Acuerdo	2	13,3	13,3	80,0
Total Acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

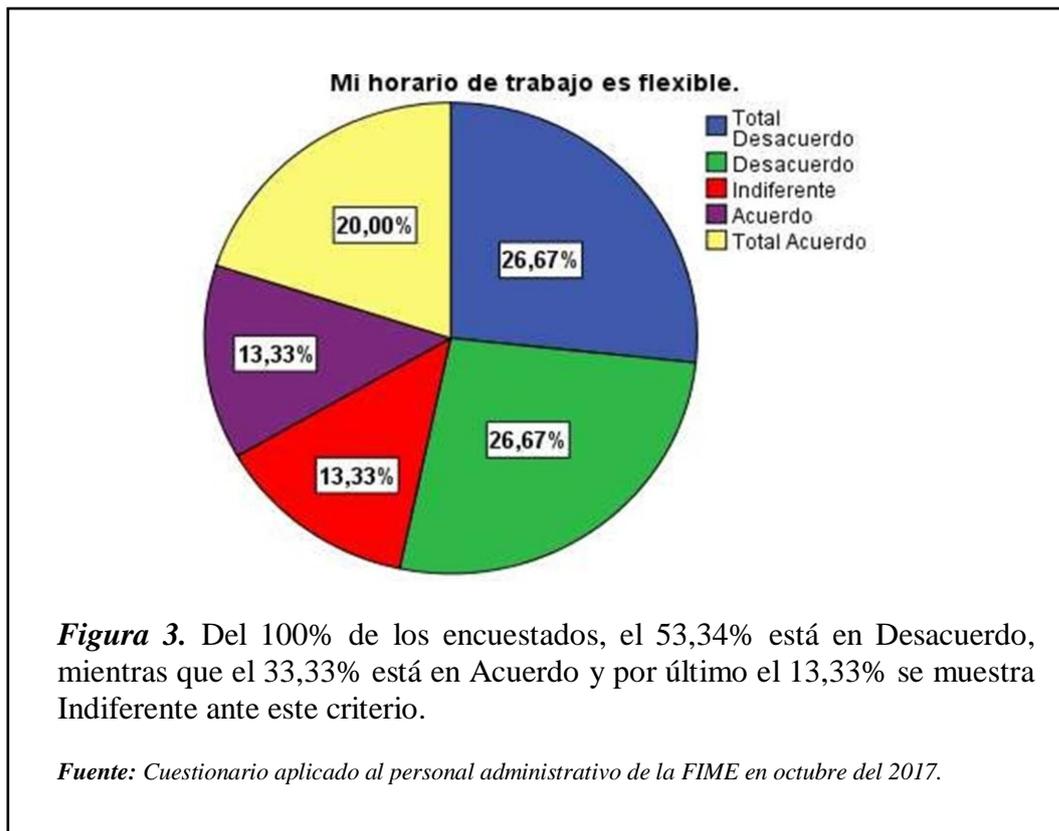


Tabla 7

Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	6	40,0	40,0	40,0
Desacuerdo	2	13,3	13,3	53,3
Indiferente	1	6,7	6,7	60,0
Acuerdo	3	20,0	20,0	80,0
Total Acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

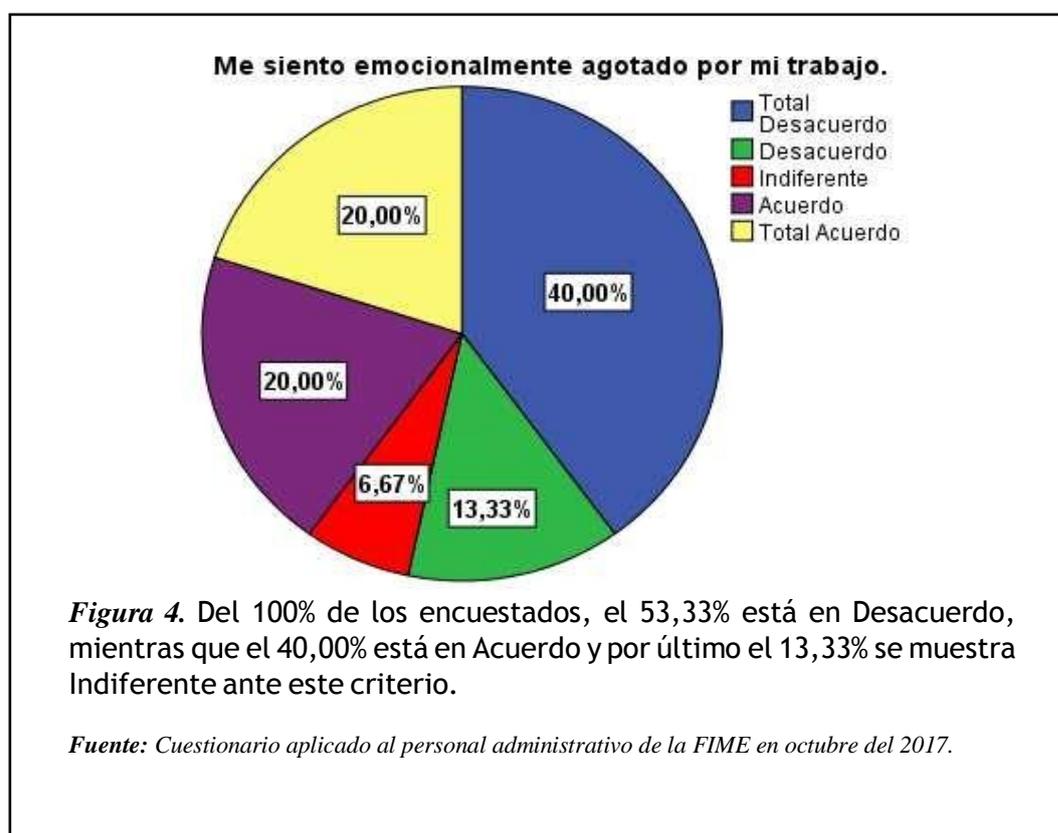


Tabla 8

Cuando termino mi trabajo me siento vacío.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
Desacuerdo	5	33,3	33,3	60,0
Indiferente	2	13,3	13,3	73,3
Acuerdo	2	13,3	13,3	86,7
Total Acuerdo	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.



Tabla 9

Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
Desacuerdo	5	33,3	33,3	60,0
Indiferente	1	6,7	6,7	66,7
Acuerdo	2	13,3	13,3	80,0
Total Acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

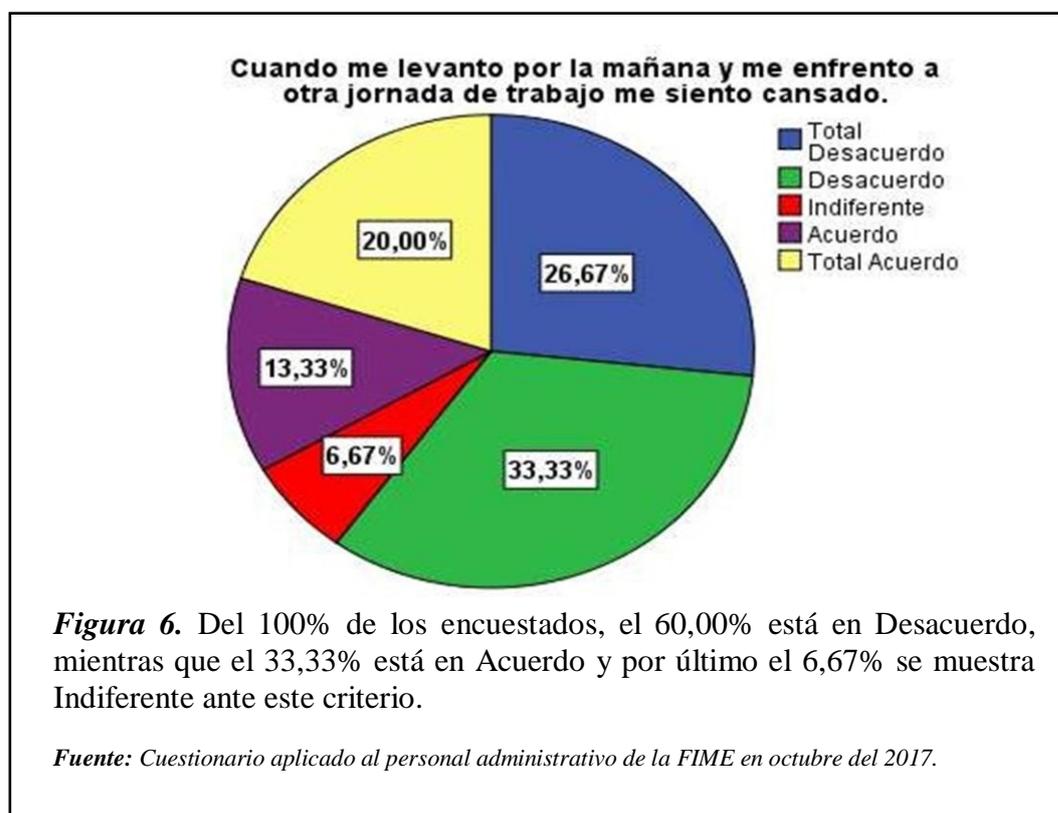


Tabla 10

Siento que puedo entablar relaciones con los trabajadores fácilmente.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
Desacuerdo	2	13,3	13,3	40,0
Indiferente	2	13,3	13,3	53,3
Acuerdo	3	20,0	20,0	73,3
Total Acuerdo	4	26,7	26,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

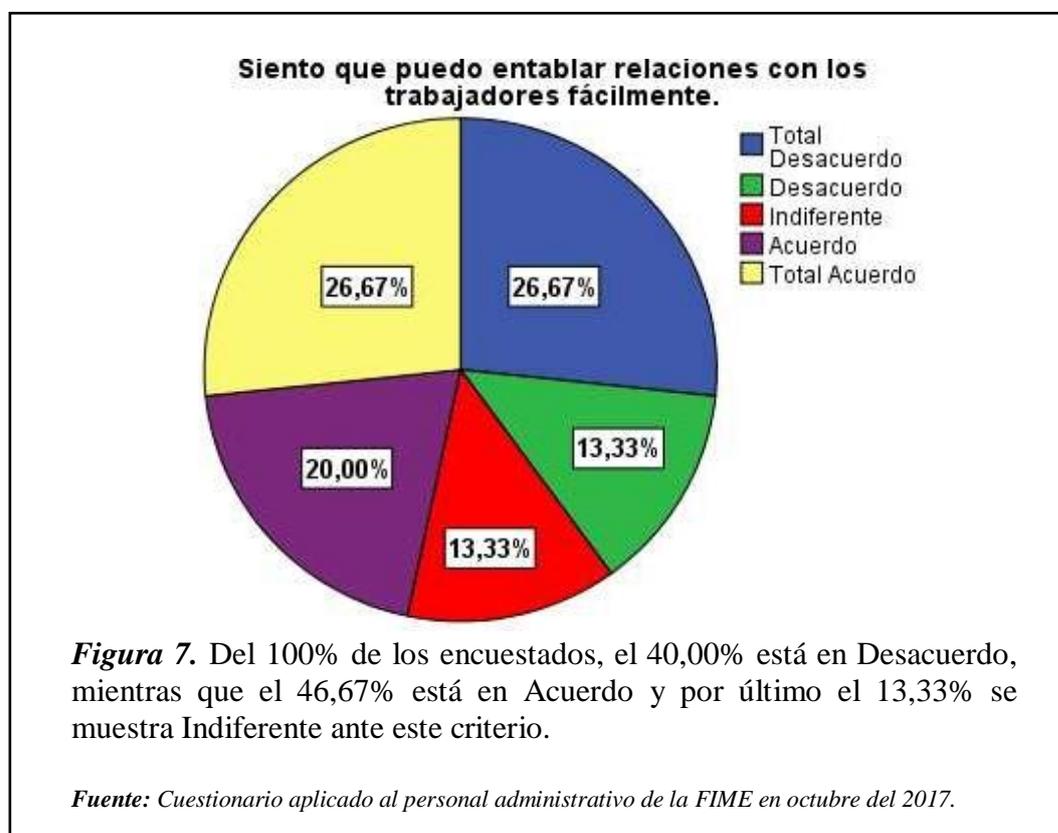


Tabla 11

Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
Desacuerdo	8	53,3	53,3	60,0
Indiferente	2	13,3	13,3	73,3
Acuerdo	3	20,0	20,0	93,3
Total Acuerdo	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

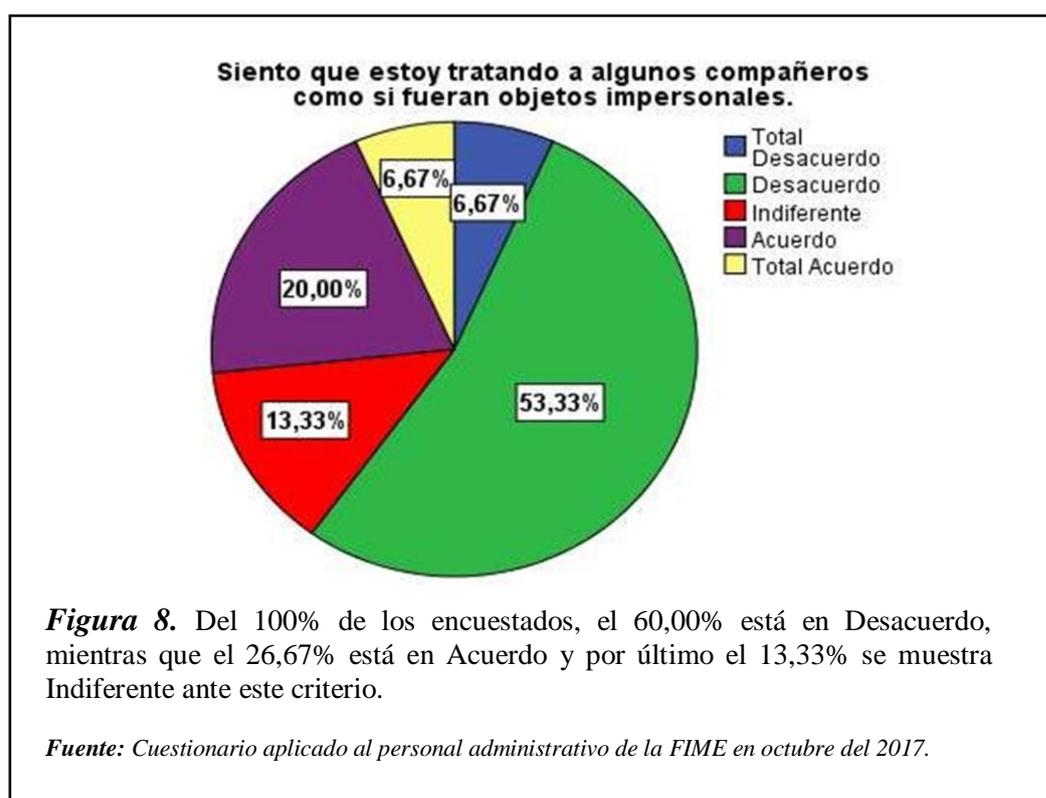


Tabla 12

Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	5	33,3	33,3	33,3
Desacuerdo	3	20,0	20,0	53,3
Indiferente	1	6,7	6,7	60,0
Acuerdo	3	20,0	20,0	80,0
Total Acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.



Tabla 13

Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
Desacuerdo	8	53,3	53,3	60,0
Indiferente	1	6,7	6,7	66,7
Acuerdo	3	20,0	20,0	86,7
Total Acuerdo	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

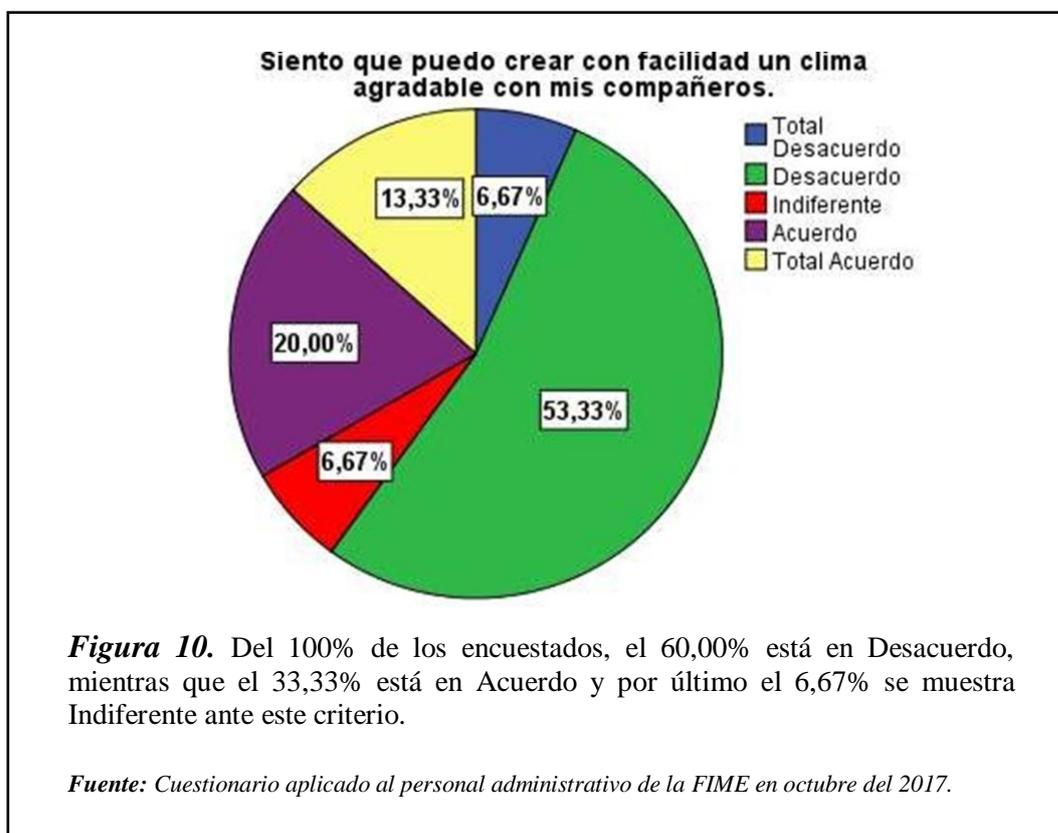


Tabla 14

Siento que mi trabajo me está desgastando.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
Desacuerdo	4	26,7	26,7	53,3
Indiferente	2	13,3	13,3	66,7
Acuerdo	2	13,3	13,3	80,0
Total Acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

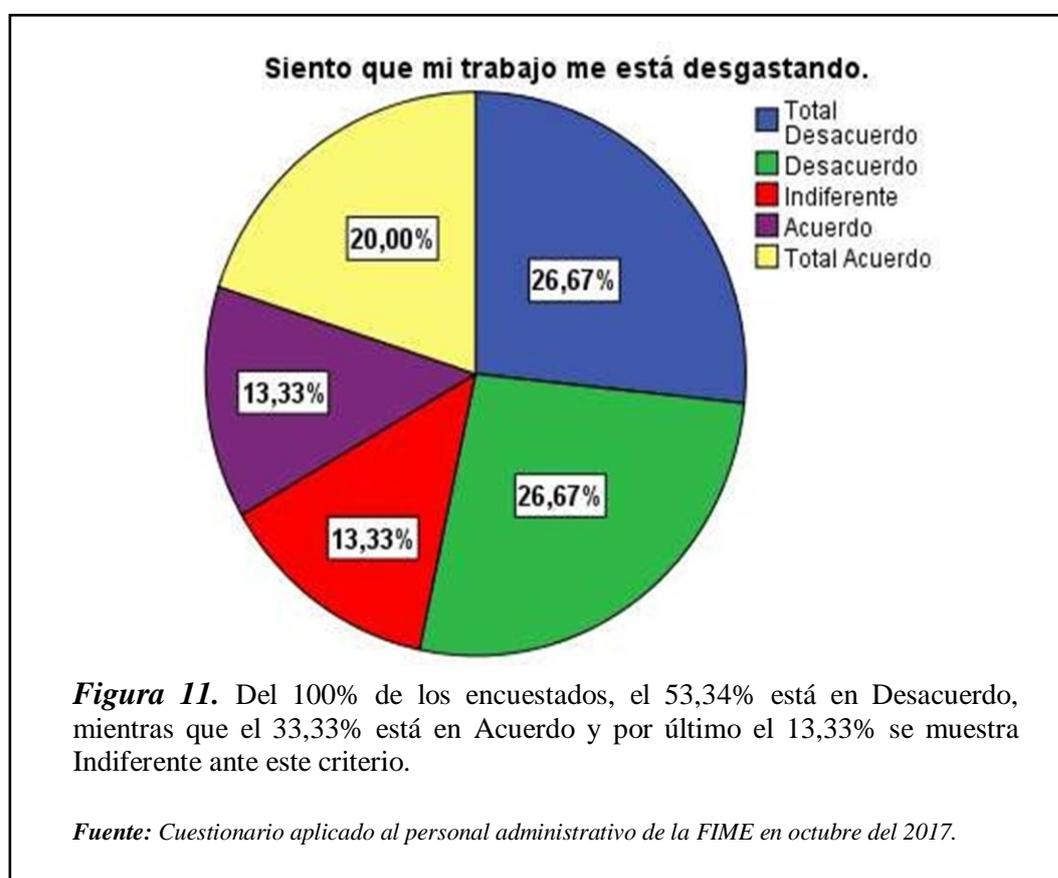


Tabla 15

Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.

Valoración	Frecuencia		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
Desacuerdo	4	26,7	26,7	33,3
Indiferente	1	6,7	6,7	40,0
Acuerdo	3	20,0	20,0	60,0
Total Acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

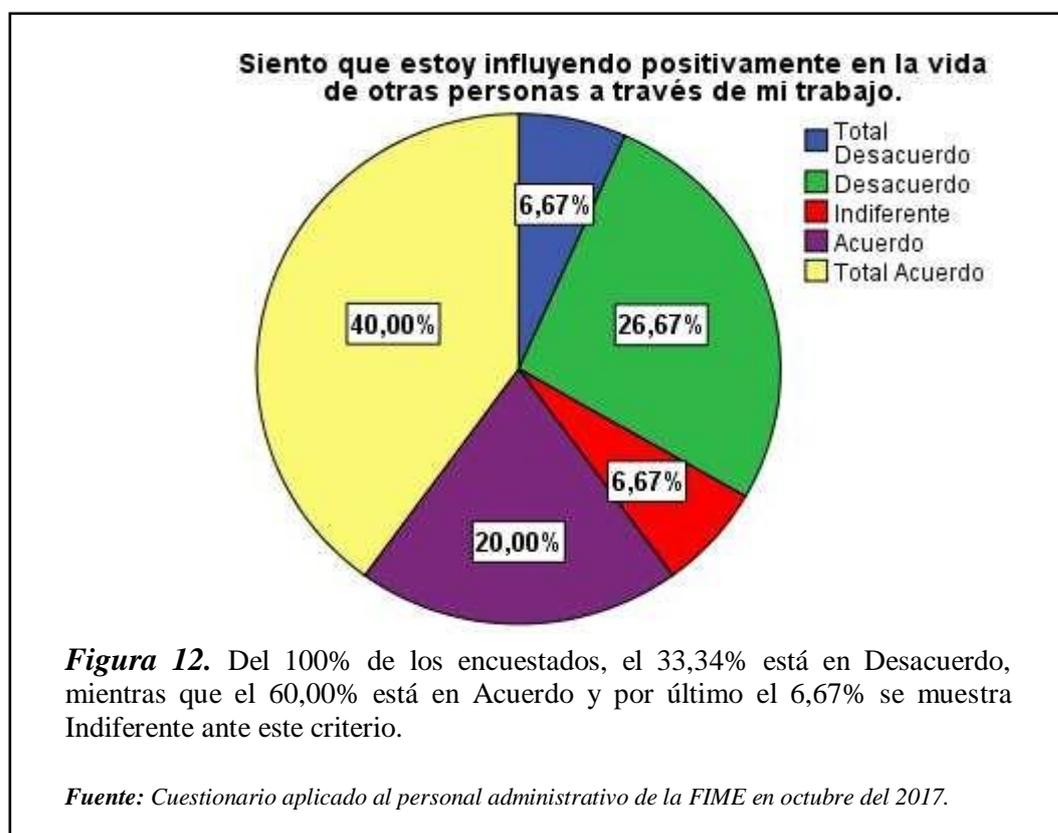


Tabla 16

Siento que me he vuelto más duro con la gente.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
Desacuerdo	6	40,0	40,0	46,7
Indiferente	3	20,0	20,0	66,7
Acuerdo	2	13,3	13,3	80,0
Total Acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

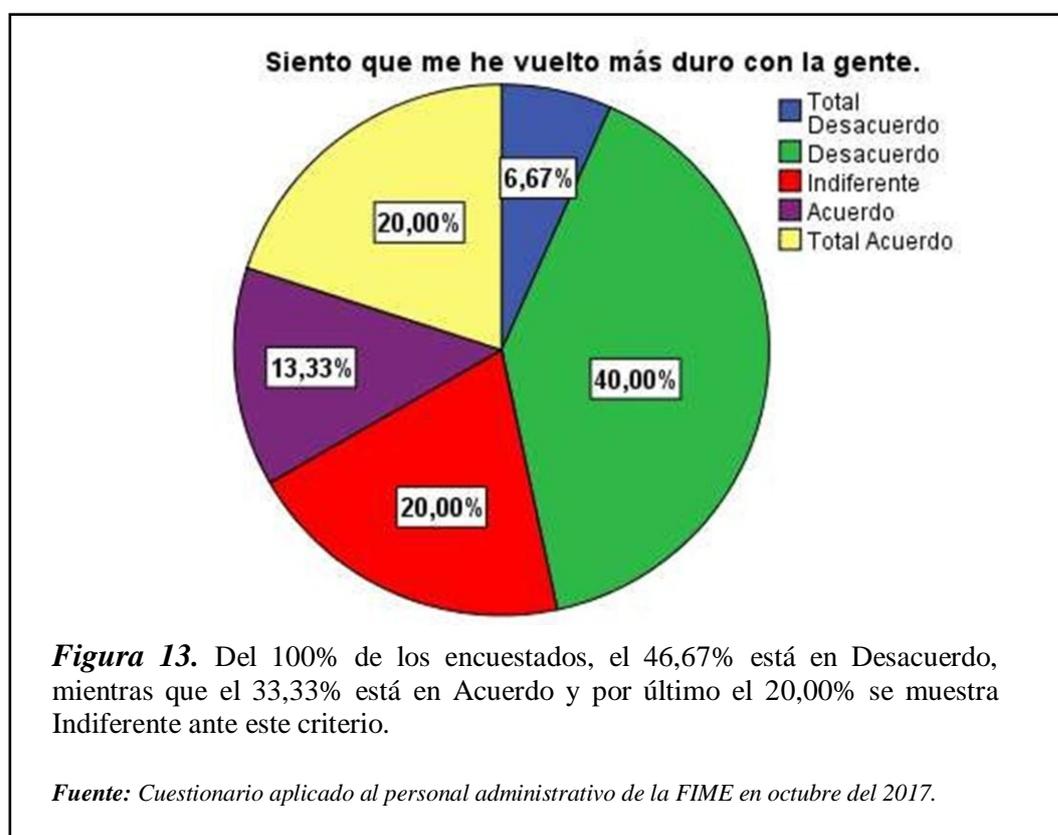


Tabla 17

Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
Desacuerdo	8	53,3	53,3	60,0
Indiferente	2	13,3	13,3	73,3
Acuerdo	3	20,0	20,0	93,3
Total Acuerdo	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

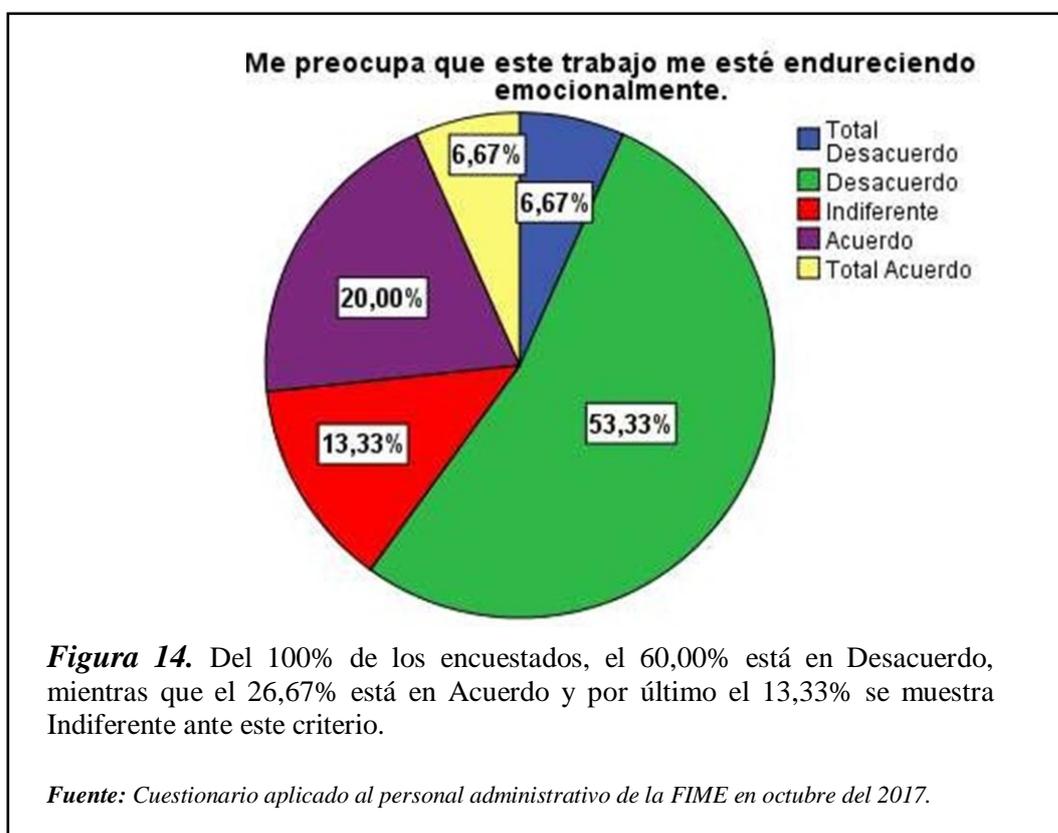


Tabla 18

Me siento con mucha energía en mi trabajo.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	5	33,3	33,3	33,3
Desacuerdo	6	40,0	40,0	73,3
Indiferente	1	6,7	6,7	80,0
Acuerdo	2	13,3	13,3	93,3
Total Acuerdo	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

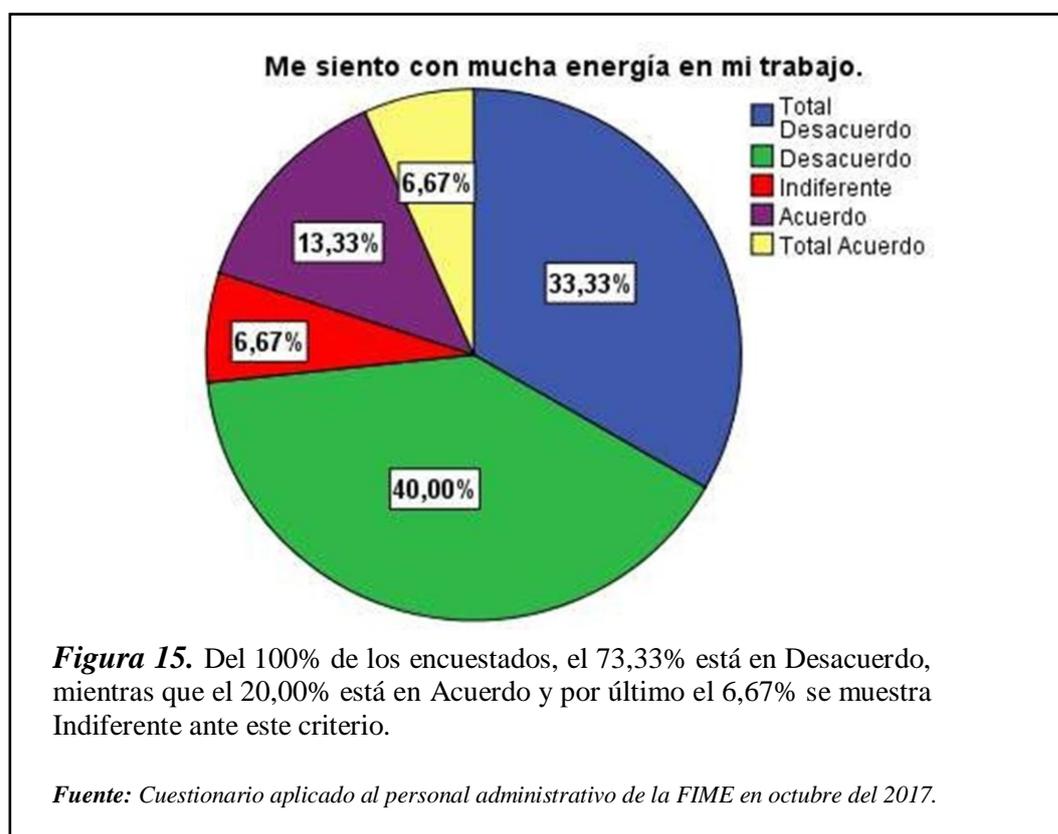


Tabla 19

Me siento frustrado en el trabajo.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
Desacuerdo	4	26,7	26,7	53,3
Indiferente	2	13,3	13,3	66,7
Acuerdo	2	13,3	13,3	80,0
Total Acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

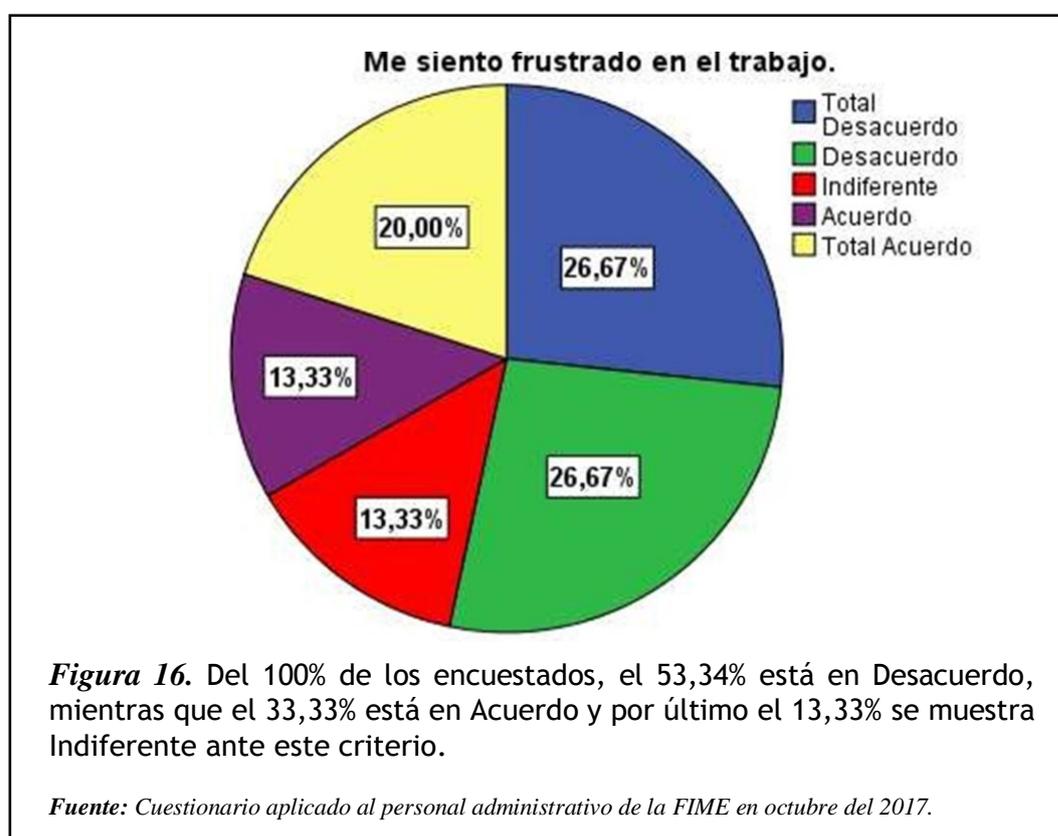


Tabla 20

Siento que estoy demasiado tiempo en el trabajo.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
Desacuerdo	2	13,3	13,3	40,0
Indiferente	2	13,3	13,3	53,3
Acuerdo	4	26,7	26,7	80,0
Total Acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

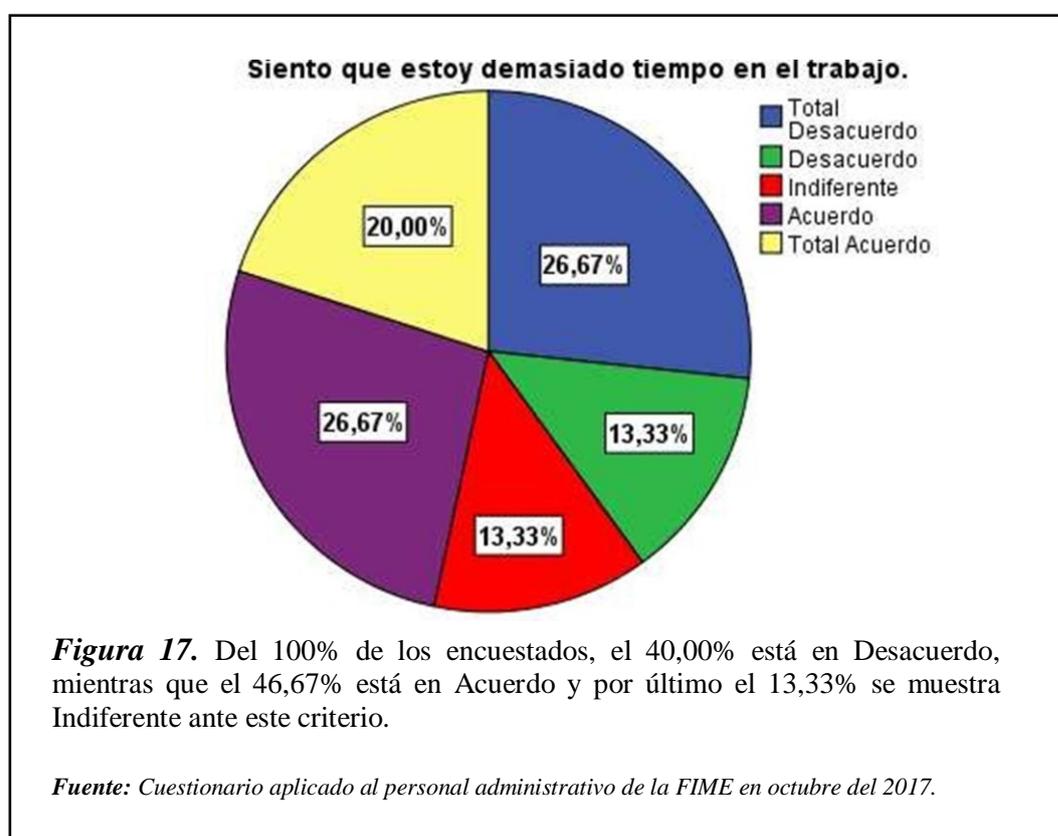


Tabla 21

Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros de labores.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
Desacuerdo	5	33,3	33,3	60,0
Indiferente	2	13,3	13,3	73,3
Acuerdo	2	13,3	13,3	86,7
Total Acuerdo	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

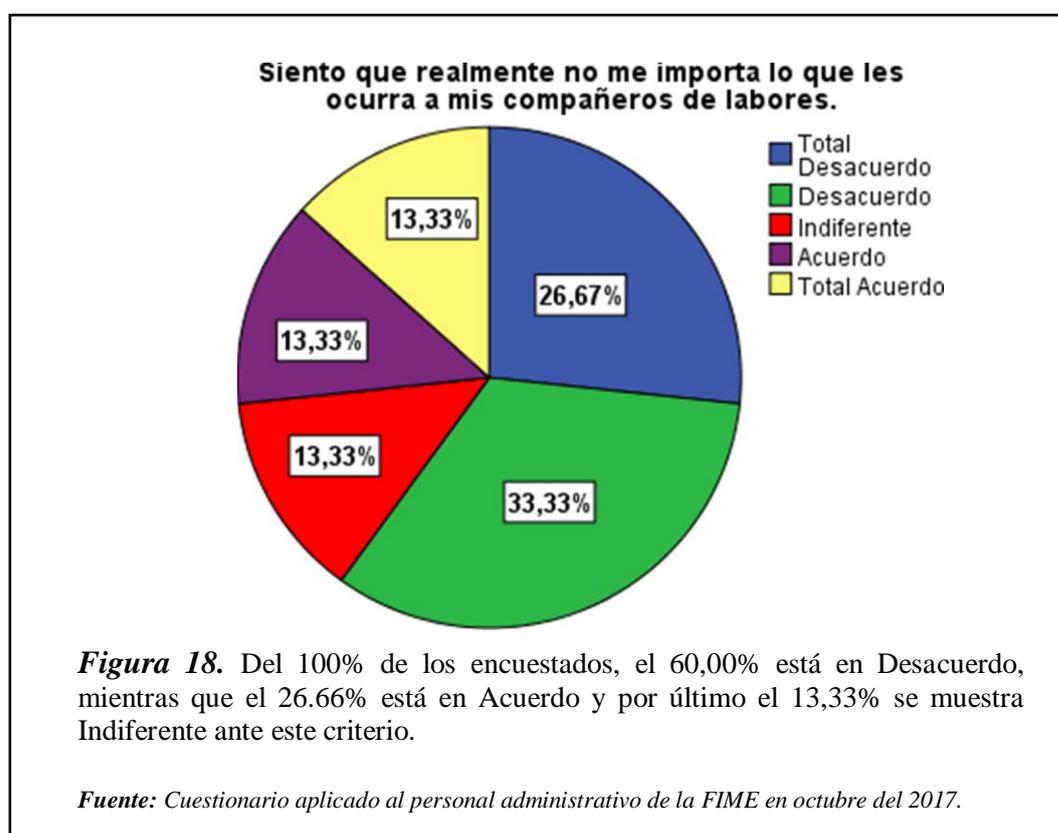


Tabla 22

Siento que trabajar en contacto directo con el público me cansa.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
Desacuerdo	4	26,7	26,7	53,3
Indiferente	2	13,3	13,3	66,7
Acuerdo	2	13,3	13,3	80,0
Total Acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

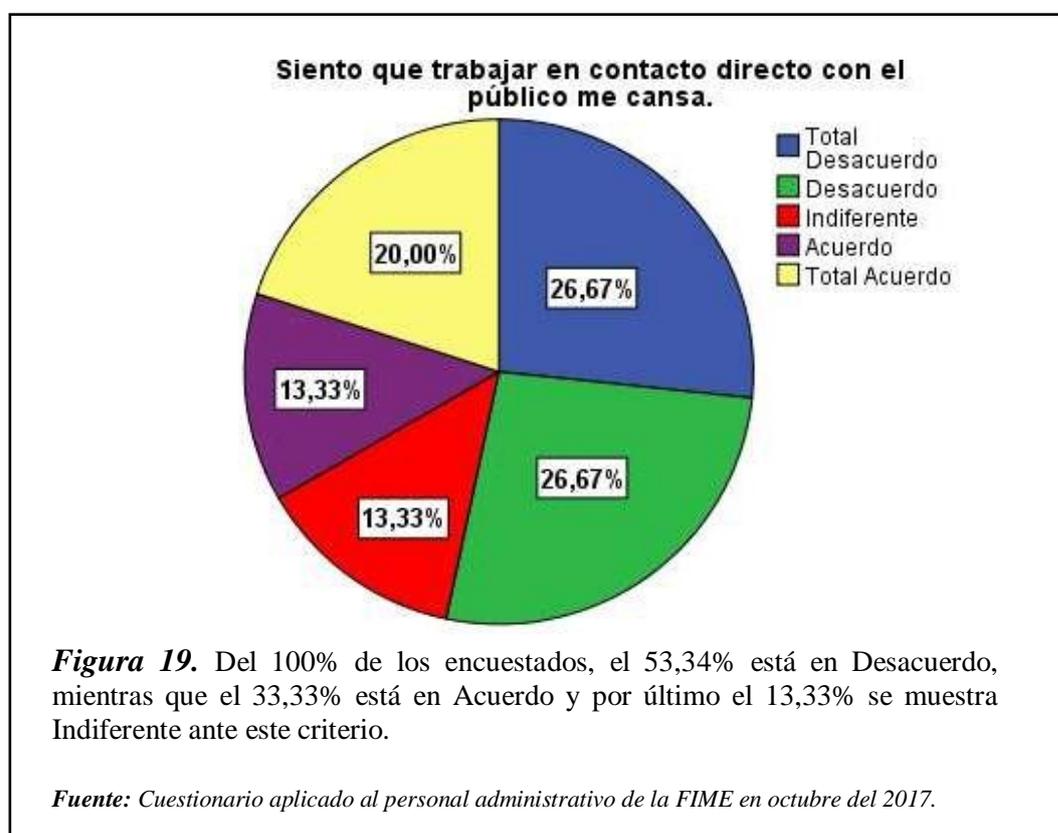


Tabla 23

Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable con mis compañeros.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
Desacuerdo	3	20,0	20,0	46,7
Indiferente	3	20,0	20,0	66,7
Acuerdo	1	6,7	6,7	73,3
Total Acuerdo	4	26,7	26,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

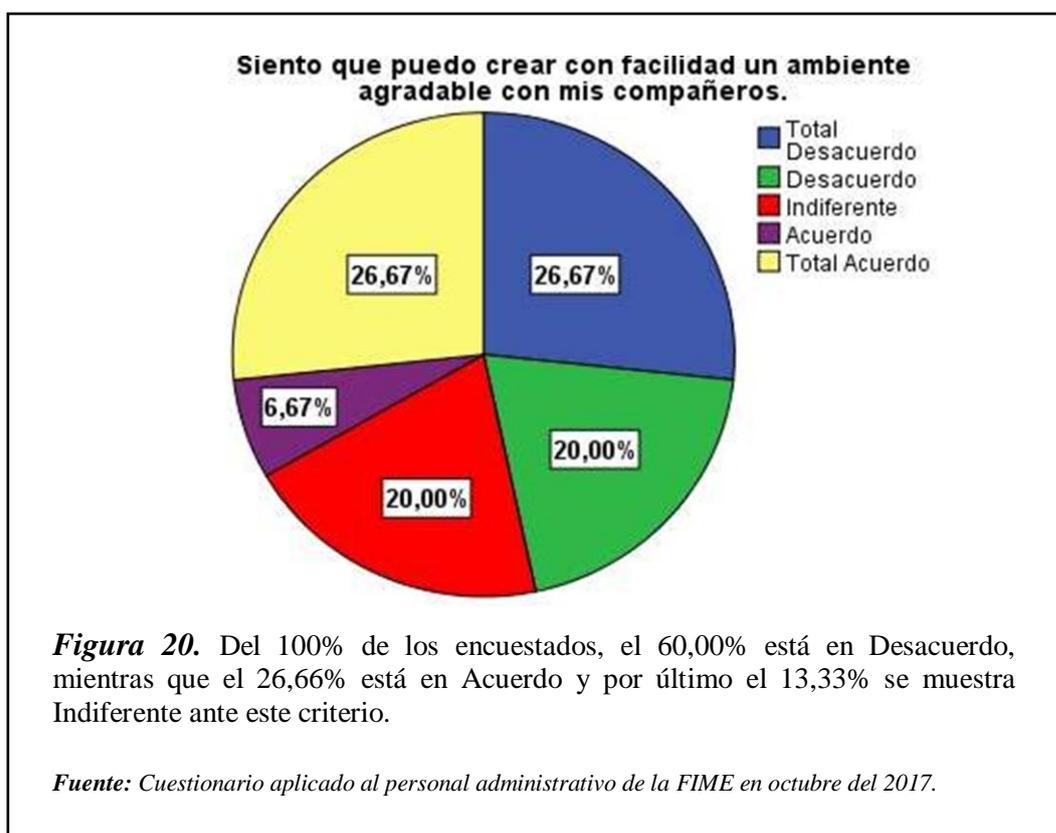


Tabla 24

Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
Desacuerdo	9	60,0	60,0	66,7
Indiferente	1	6,7	6,7	73,3
Acuerdo	1	6,7	6,7	80,0
Total Acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

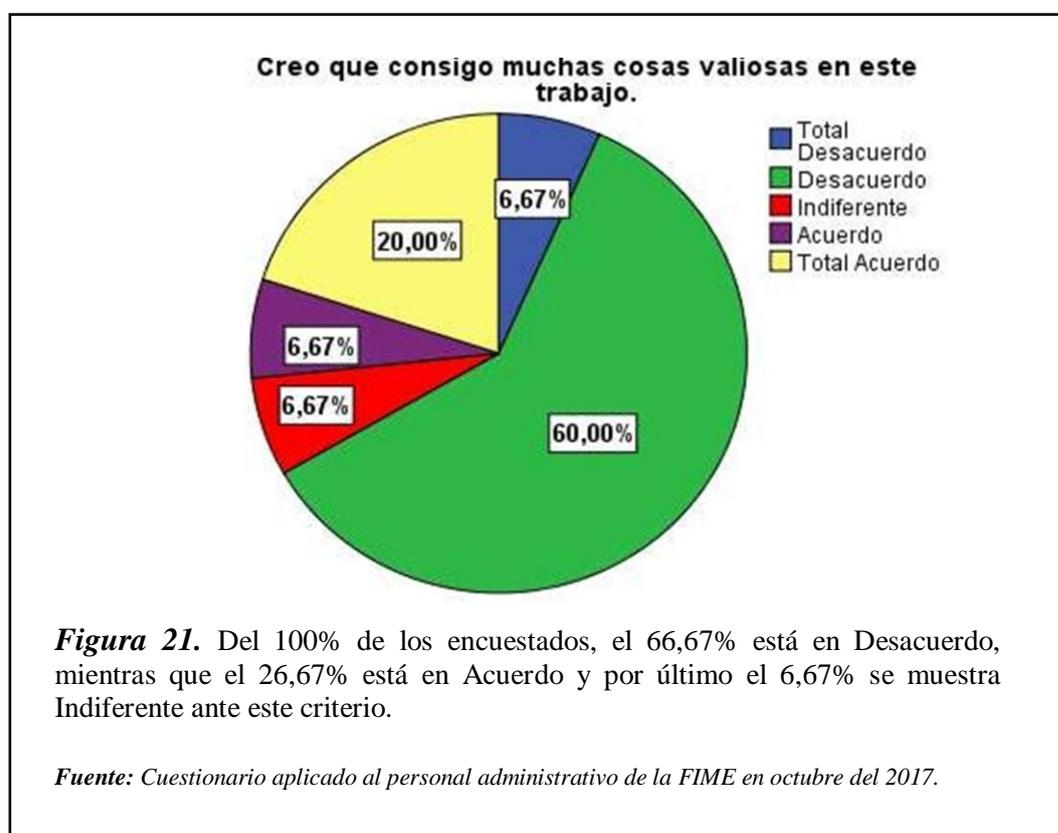


Tabla 25

Me parece que mis compañeros me culpan de algunos de los problemas.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
Desacuerdo	2	13,3	13,3	40,0
Indiferente	2	13,3	13,3	53,3
Acuerdo	4	26,7	26,7	80,0
Total Acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

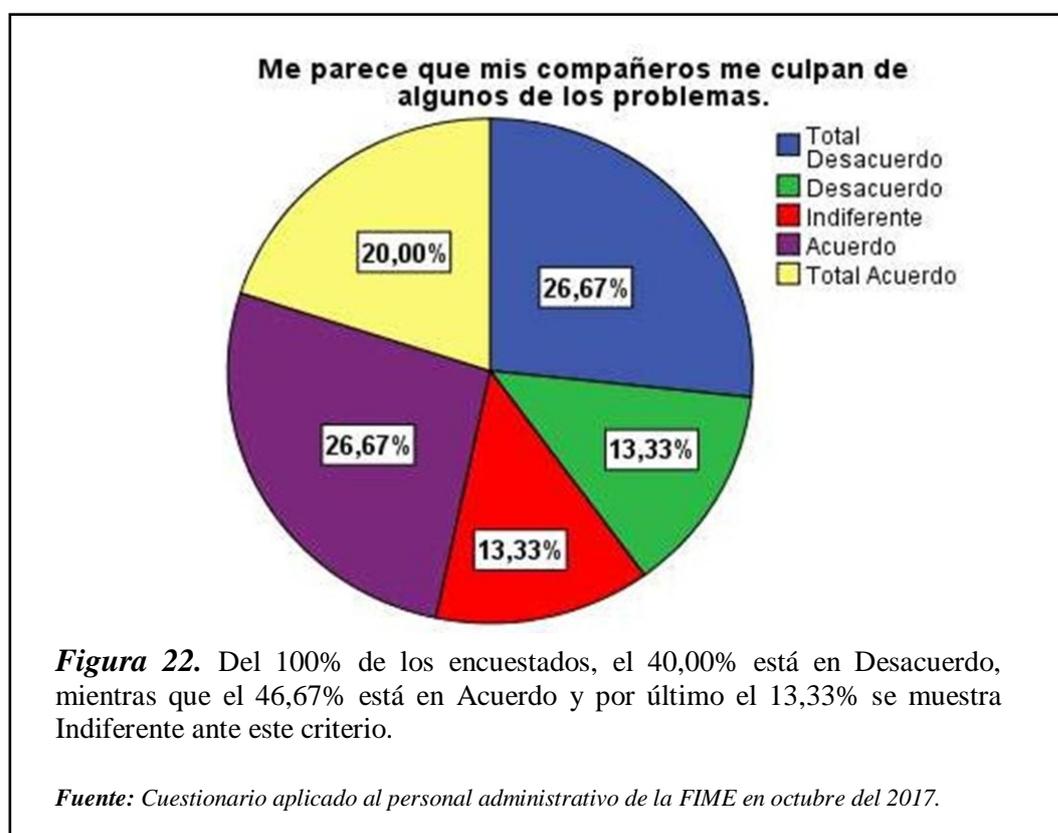


Tabla 26

Usted en su trabajo es Nombrado o Contratado.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
Desacuerdo	3	20,0	20,0	33,3
Indiferente	1	6,7	6,7	40,0
Acuerdo	6	40,0	40,0	80,0
Total Acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

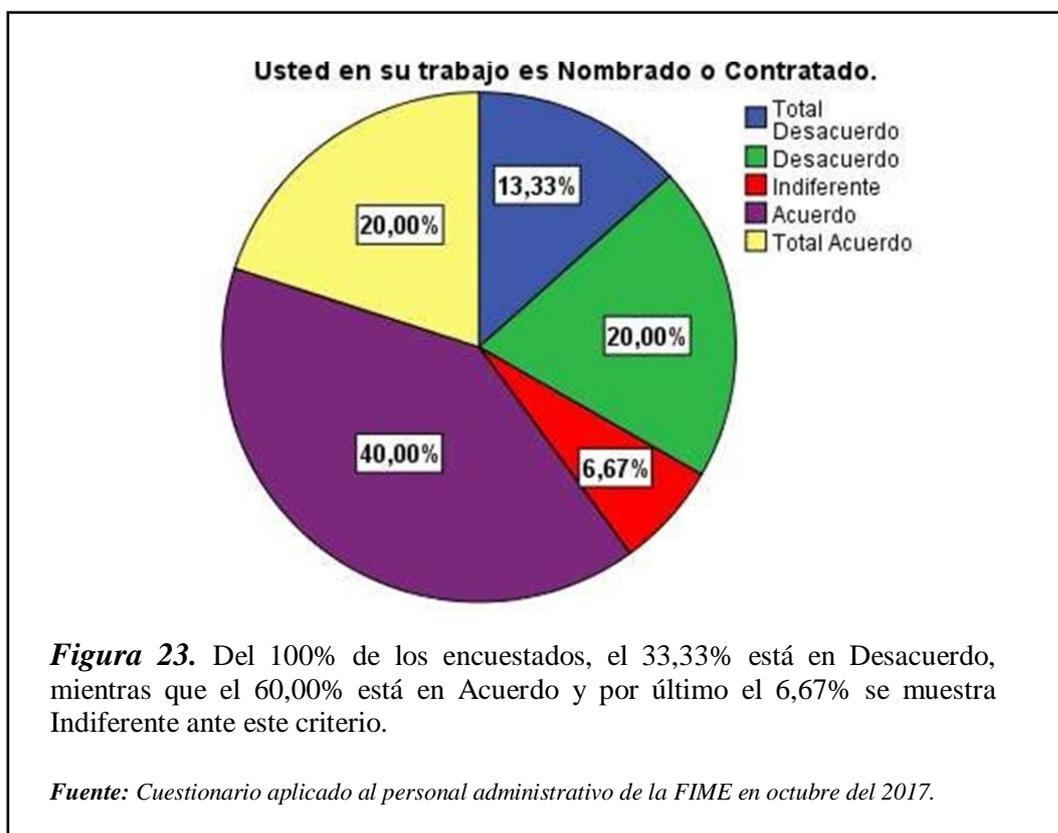


Tabla 27

Faltó alguna vez al trabajo por muerte de un familiar cercano.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
Desacuerdo	2	13,3	13,3	40,0
Indiferente	2	13,3	13,3	53,3
Acuerdo	4	26,7	26,7	80,0
Total Acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

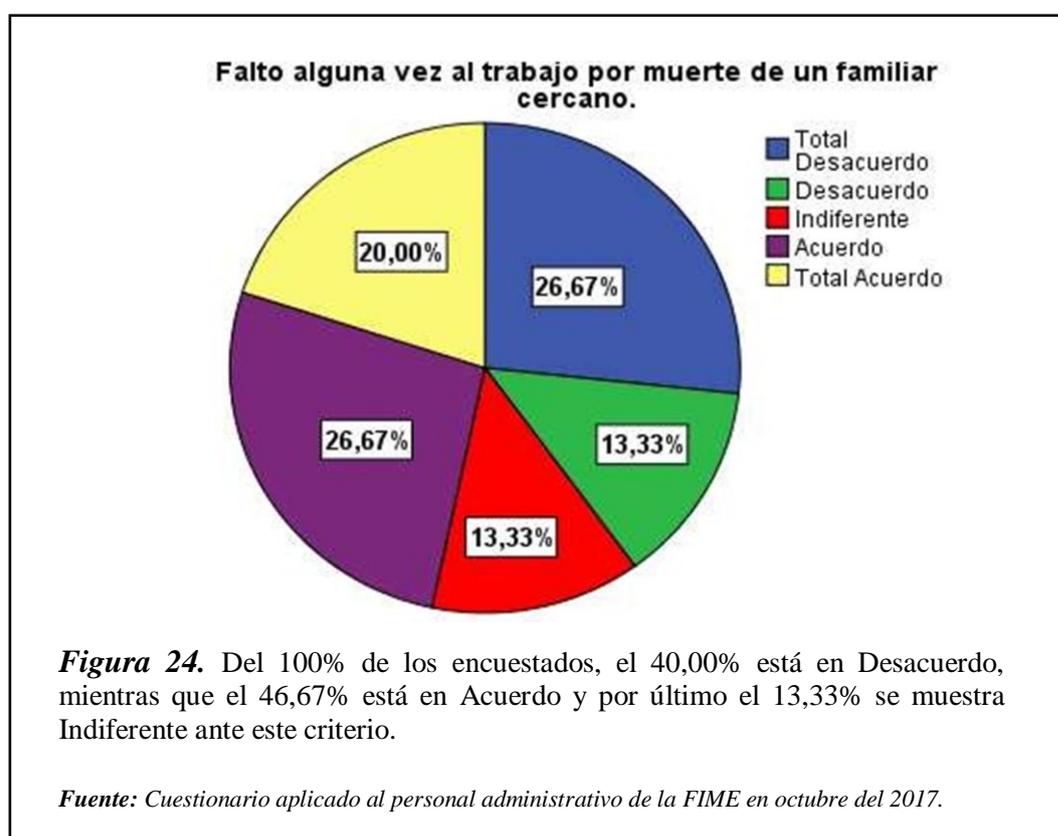


Tabla 28

Faltó alguna vez al trabajo por tener una citación judicial.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	3	20,0	20,0	20,0
Desacuerdo	4	26,7	26,7	46,7
Indiferente	2	13,3	13,3	60,0
Acuerdo	3	20,0	20,0	80,0
Total Acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

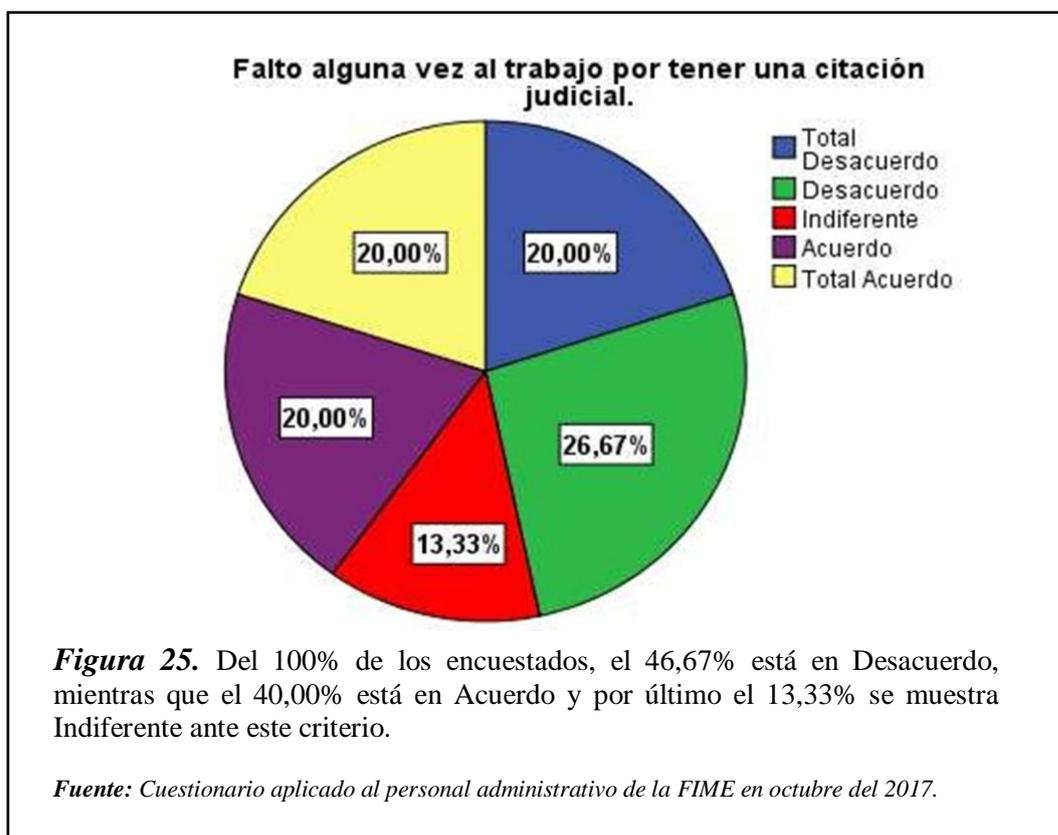


Tabla 29

Faltó alguna vez al trabajo por asistir a una cita a un organismo oficial.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
Desacuerdo	2	13,3	13,3	40,0
Indiferente	2	13,3	13,3	53,3
Acuerdo	3	20,0	20,0	73,3
Total Acuerdo	4	26,7	26,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

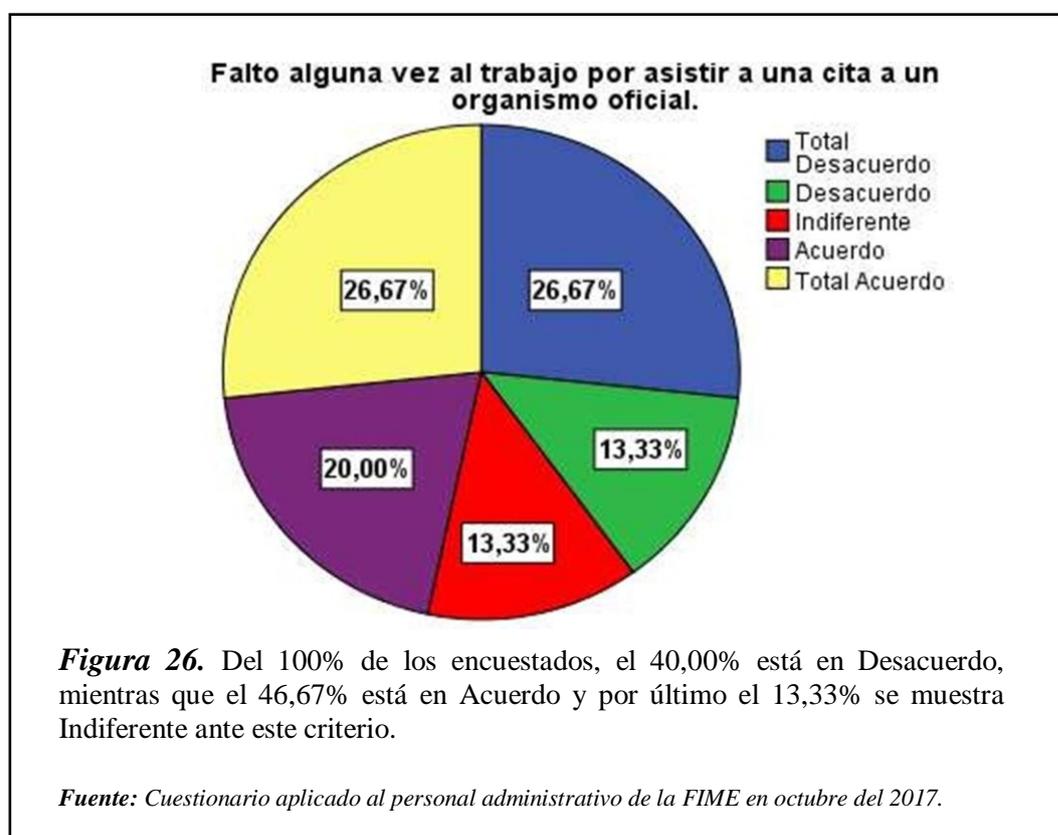


Tabla 30

Faltó alguna vez al trabajo para acudir a una cita médica.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
Desacuerdo	8	53,3	53,3	60,0
Indiferente	2	13,3	13,3	73,3
Acuerdo	3	20,0	20,0	93,3
Total Acuerdo	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

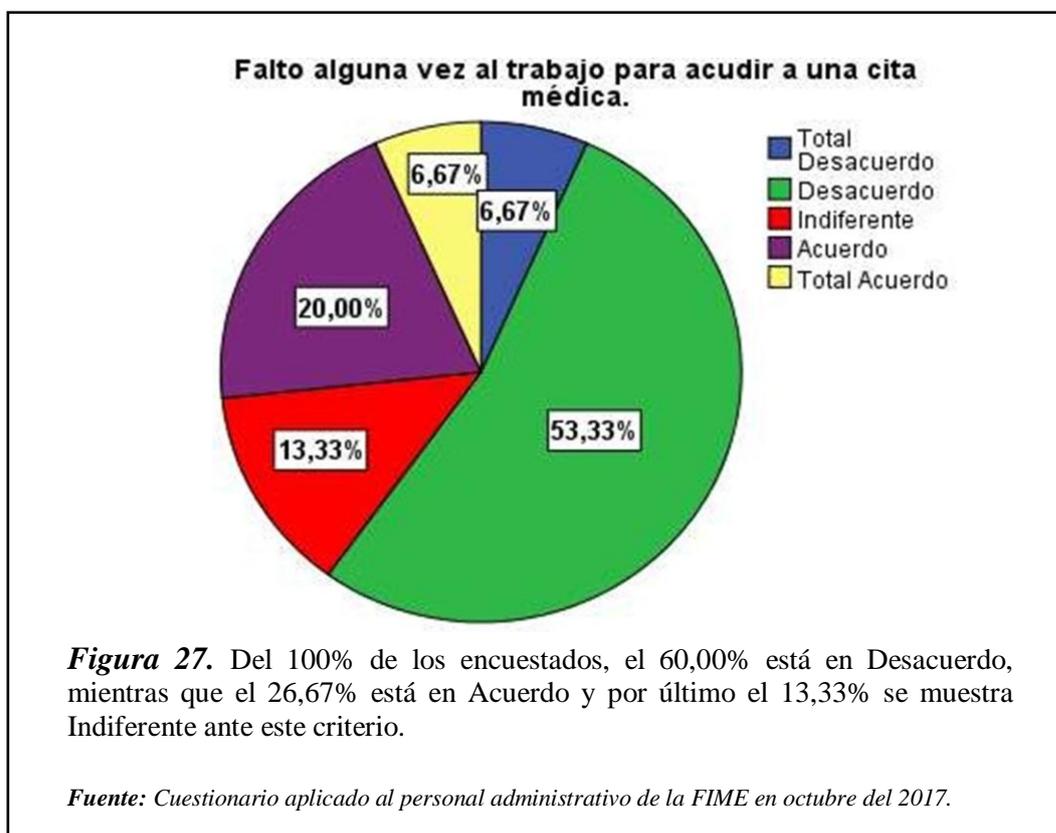


Tabla 31*Faltó alguna vez al trabajo cuando encontró un congestionamiento de tránsito.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	5	33,3	33,3	33,3
Desacuerdo	3	20,0	20,0	53,3
Indiferente	1	6,7	6,7	60,0
Acuerdo	4	26,7	26,7	86,7
Total Acuerdo	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

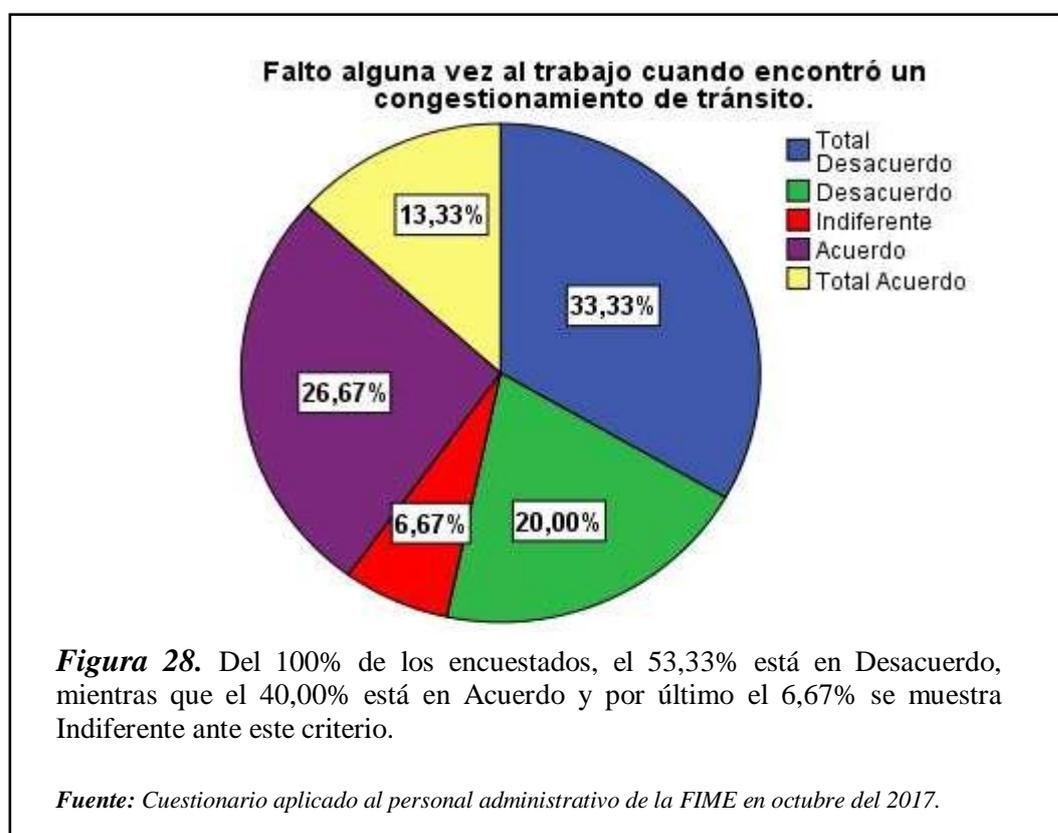
Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

Tabla 32

Faltó alguna vez al trabajo para cumplir con un compromiso familiar.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
Desacuerdo	9	60,0	60,0	66,7
Indiferente	1	6,7	6,7	73,3
Acuerdo	1	6,7	6,7	80,0
Total Acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

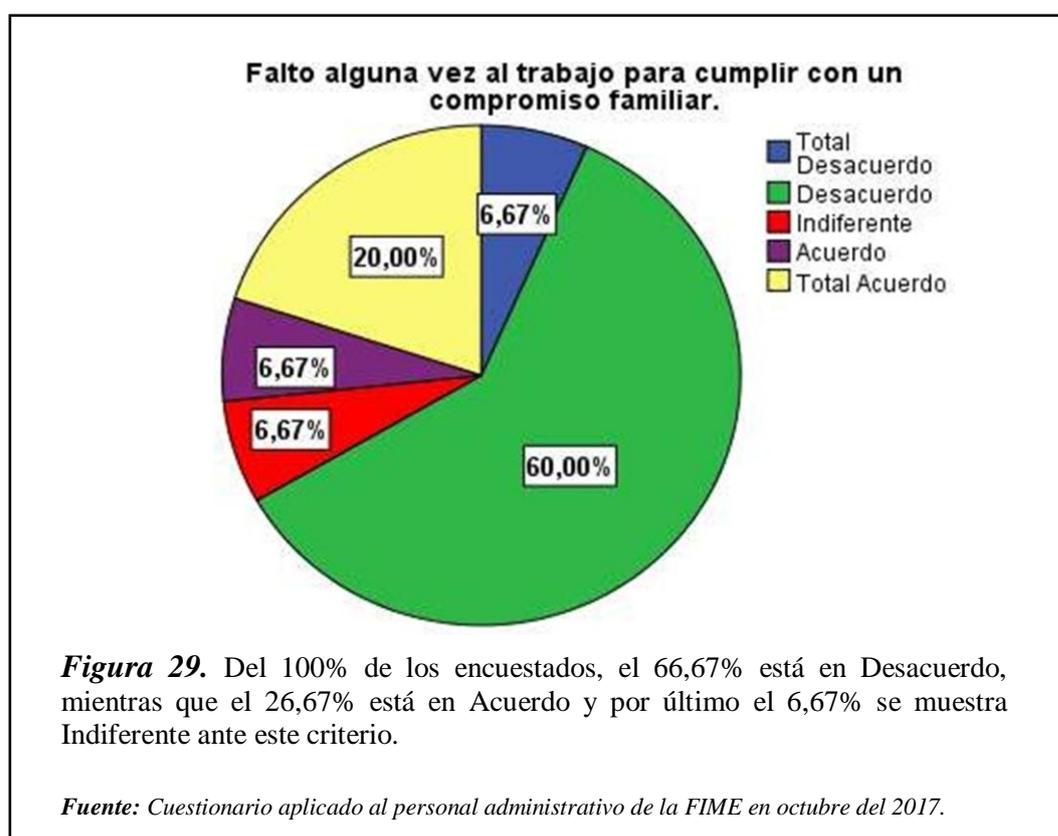


Tabla 33

Se me hace difícil cumplir con mi horario de trabajo.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
Desacuerdo	4	26,7	26,7	40,0
Indiferente	1	6,7	6,7	46,7
Acuerdo	2	13,3	13,3	60,0
Total Acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

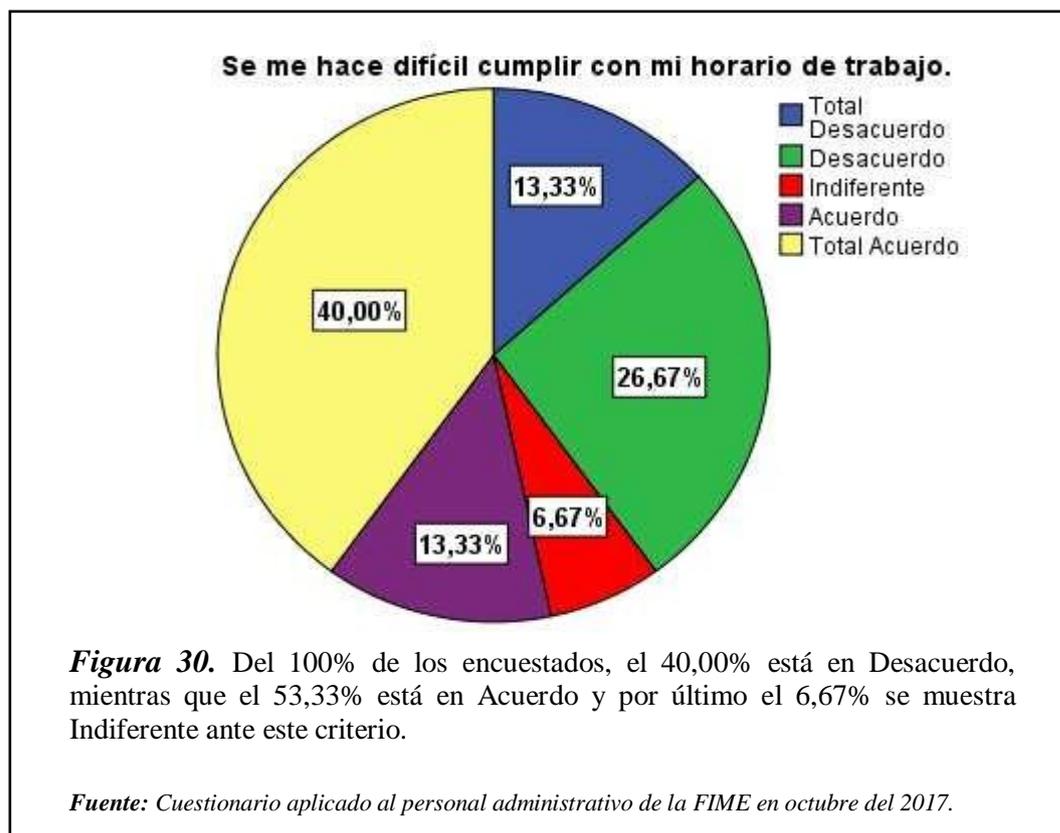


Tabla 34

Alguna vez ha tenido accidentes en el trabajo.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	3	20,0	20,0	20,0
Desacuerdo	5	33,3	33,3	53,3
Indiferente	1	6,7	6,7	60,0
Acuerdo	1	6,7	6,7	66,7
Total Acuerdo	5	33,3	33,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

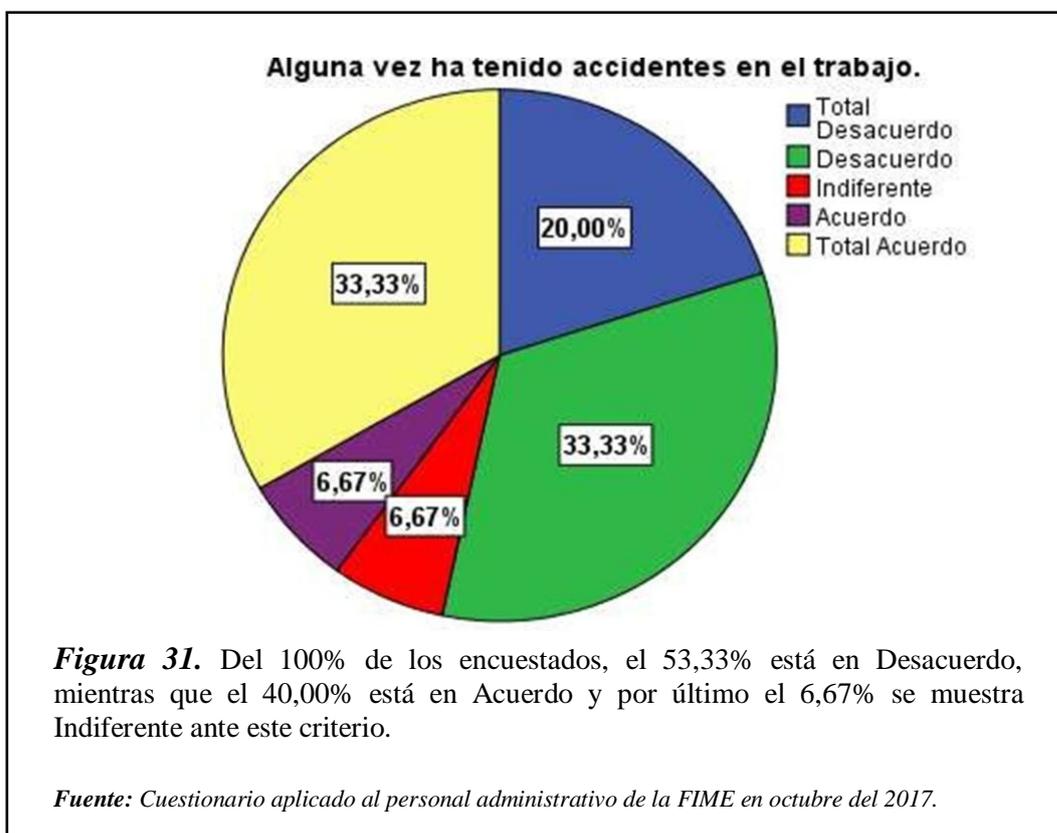


Tabla 35

Faltó a mi trabajo por tener trastornos delirantes.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	5	33,3	33,3	33,3
Desacuerdo	6	40,0	40,0	73,3
Indiferente	1	6,7	6,7	80,0
Acuerdo	2	13,3	13,3	93,3
Total Acuerdo	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

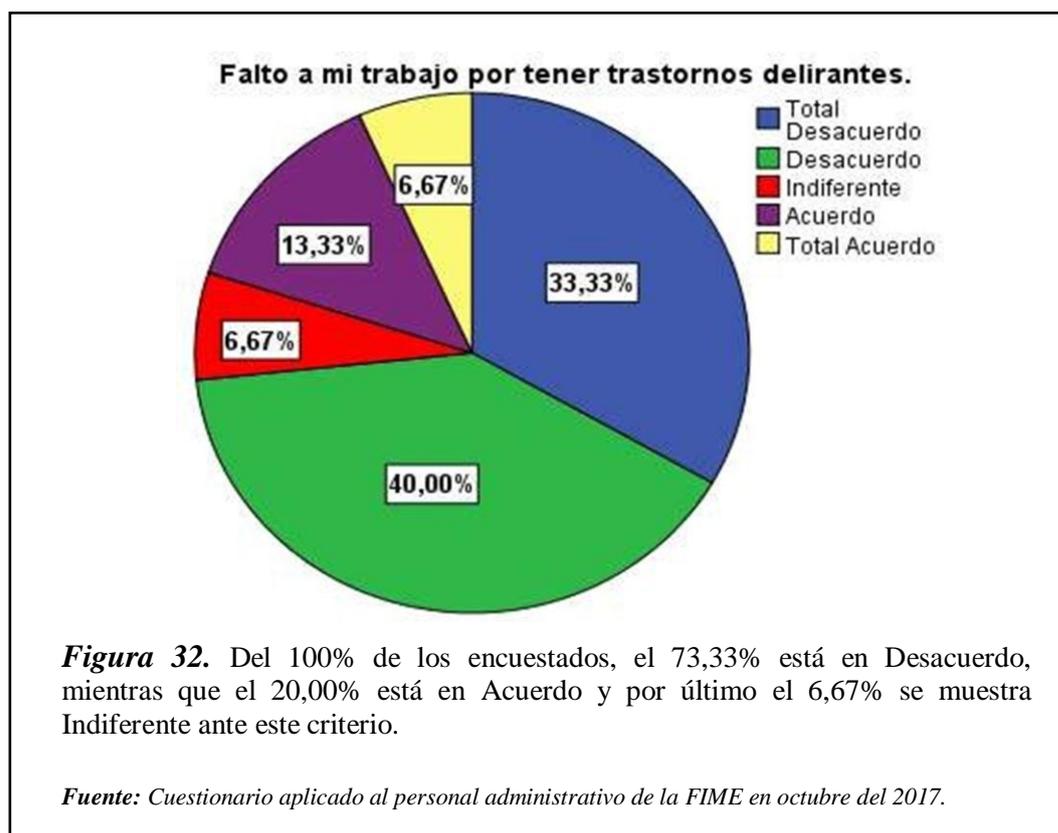


Tabla 36

Faltó a mi trabajo por tener problemas de sueño.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
Desacuerdo	7	46,7	46,7	53,3
Indiferente	3	20,0	20,0	73,3
Acuerdo	3	20,0	20,0	93,3
Total Acuerdo	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

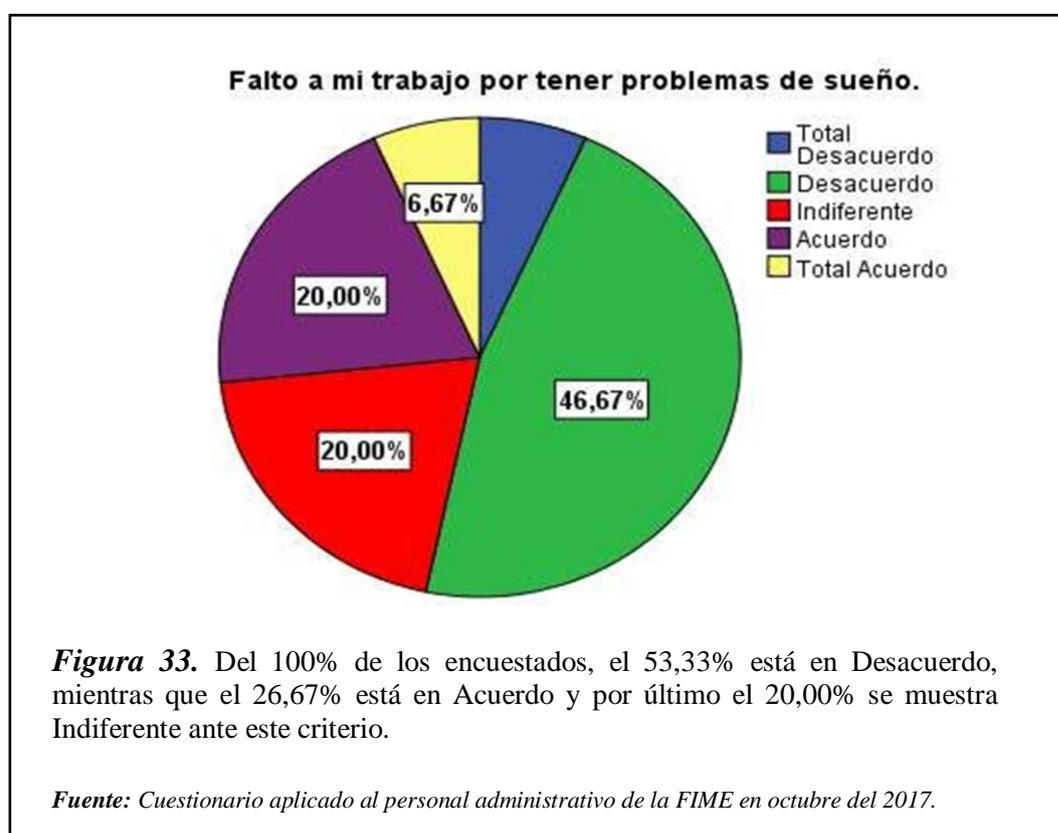


Tabla 37

Faltó a mi trabajo por padecer de ansiedad.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
Desacuerdo	9	60,0	60,0	66,7
Indiferente	2	13,3	13,3	80,0
Acuerdo	2	13,3	13,3	93,3
Total Acuerdo	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

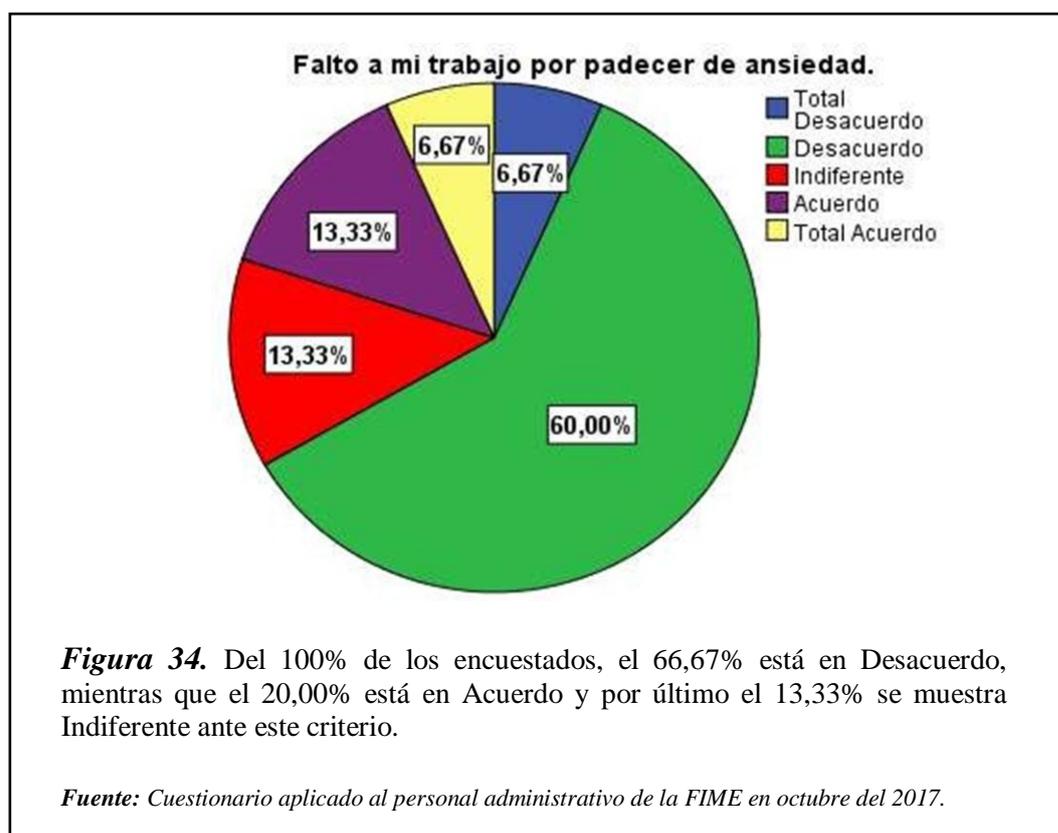


Tabla 38

Faltó a mi trabajo por tener problemas de conducta.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
Desacuerdo	7	46,7	46,7	60,0
Indiferente	2	13,3	13,3	73,3
Acuerdo	2	13,3	13,3	86,7
Total Acuerdo	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

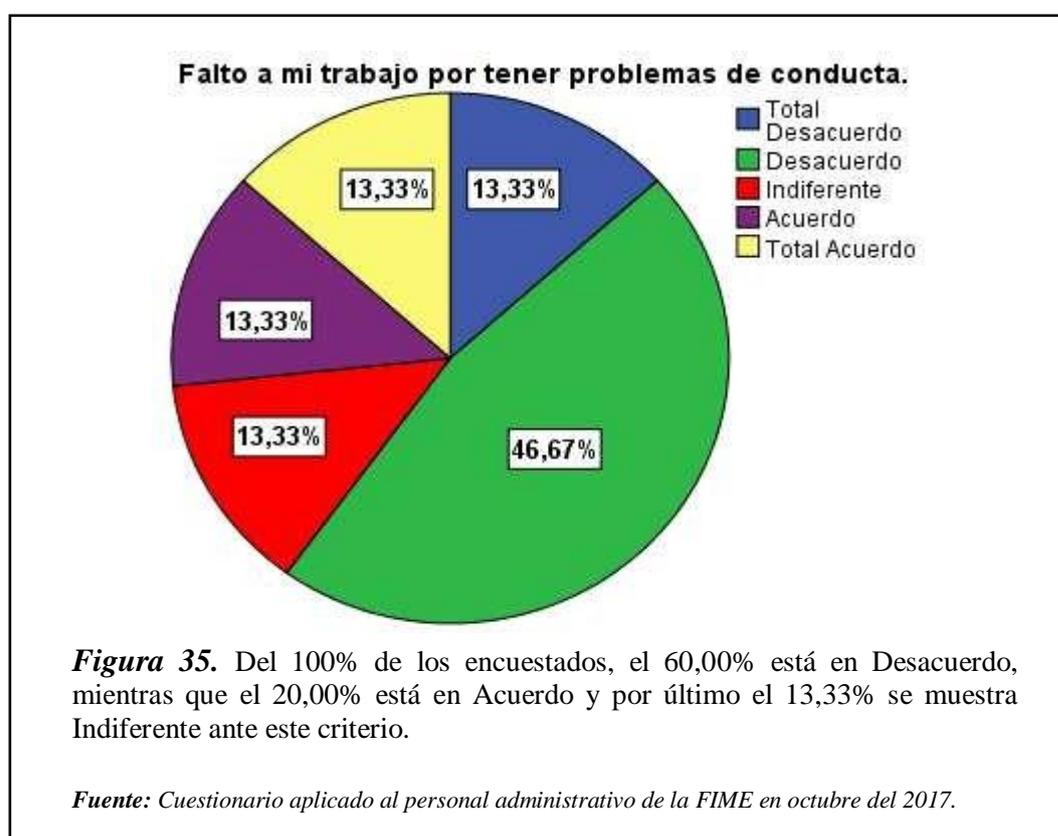


Tabla 39

Faltó a mi trabajo por tener problemas depresivos.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
Desacuerdo	4	26,7	26,7	53,3
Indiferente	1	6,7	6,7	60,0
Acuerdo	3	20,0	20,0	80,0
Total Acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

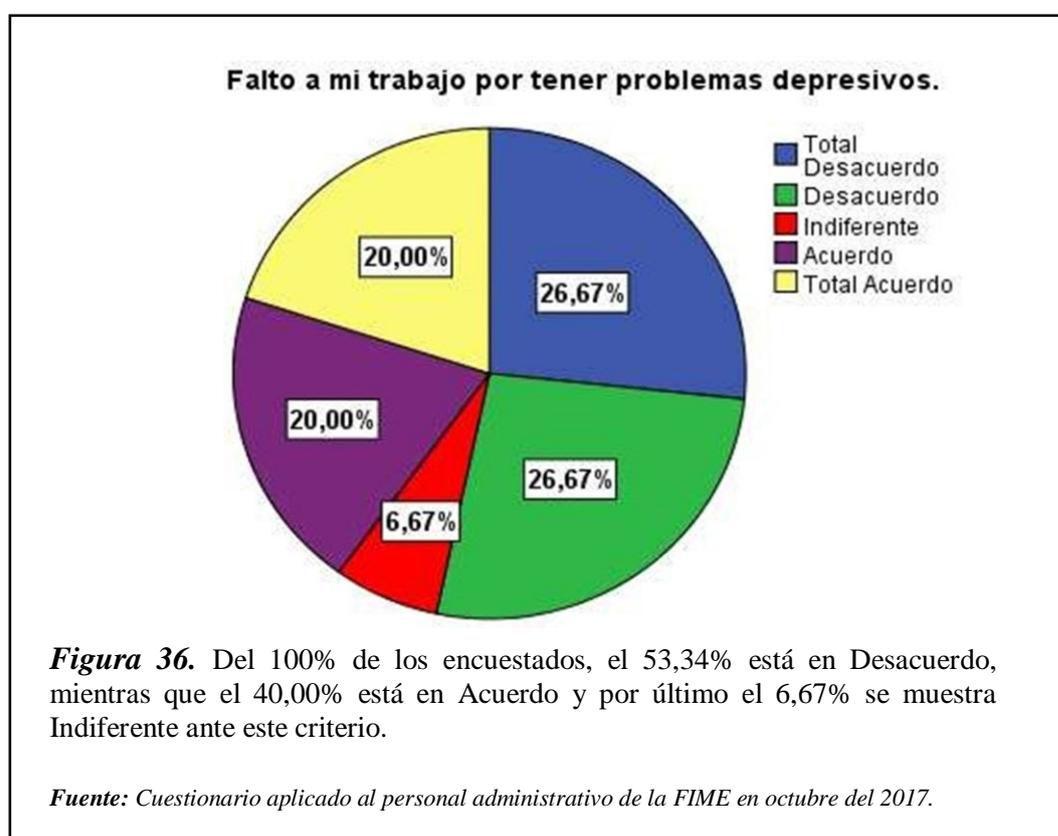


Tabla 40

Faltó al trabajo cuando me accidento fuera del trabajo.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
Desacuerdo	4	26,7	26,7	53,3
Indiferente	2	13,3	13,3	66,7
Acuerdo	2	13,3	13,3	80,0
Total Acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

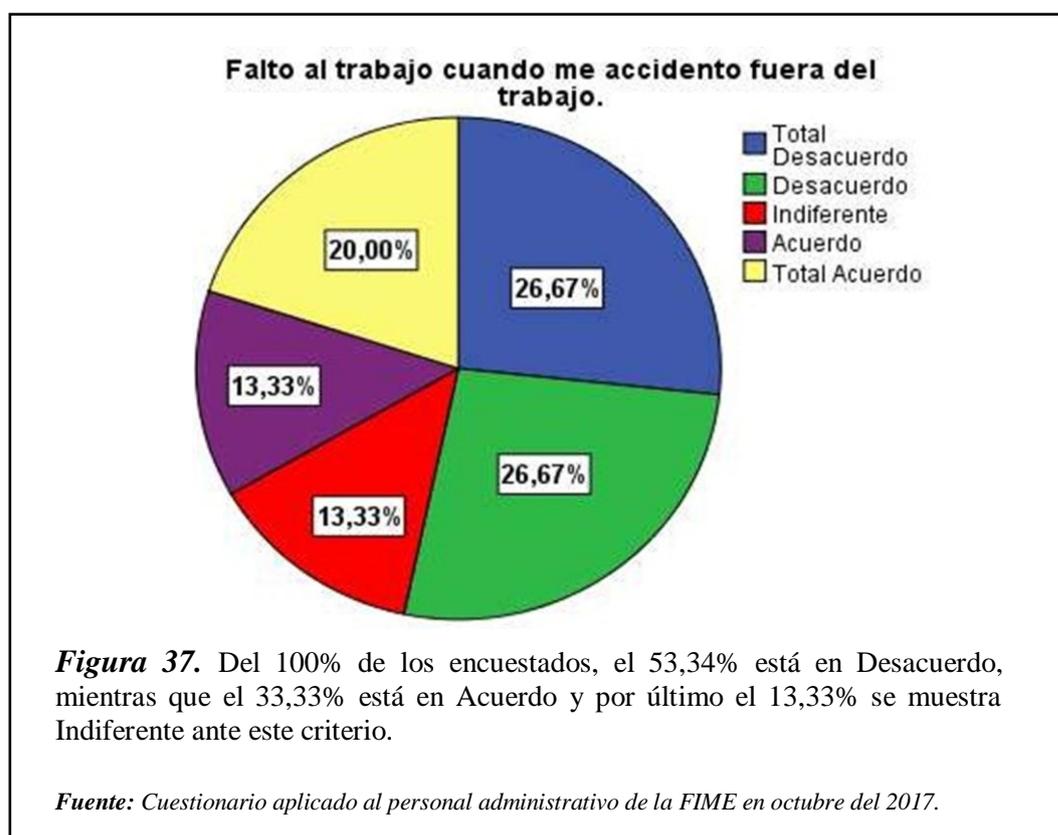


Tabla 41

Faltó al trabajo por problemas personales.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
Desacuerdo	4	26,7	26,7	53,3
Indiferente	2	13,3	13,3	66,7
Acuerdo	2	13,3	13,3	80,0
Total Acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

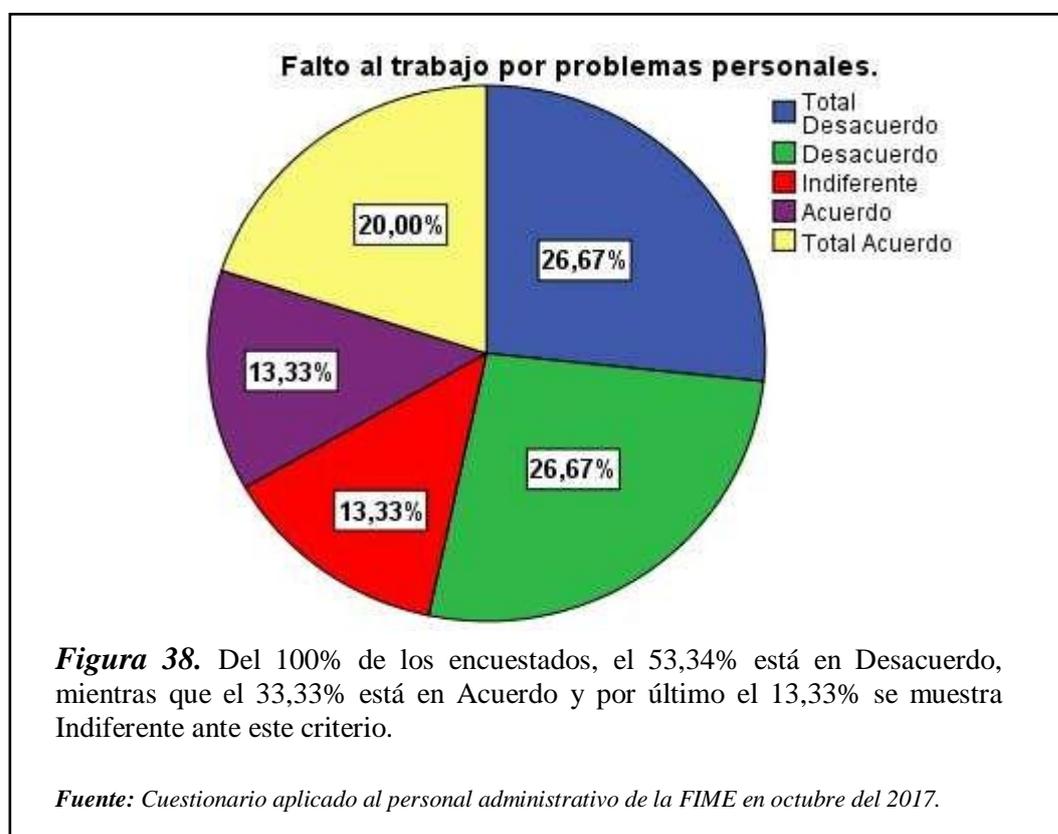


Tabla 42

Faltó al trabajo por responsabilidad en mi hogar.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
Desacuerdo	3	20,0	20,0	33,3
Indiferente	1	6,7	6,7	40,0
Acuerdo	6	40,0	40,0	80,0
Total Acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

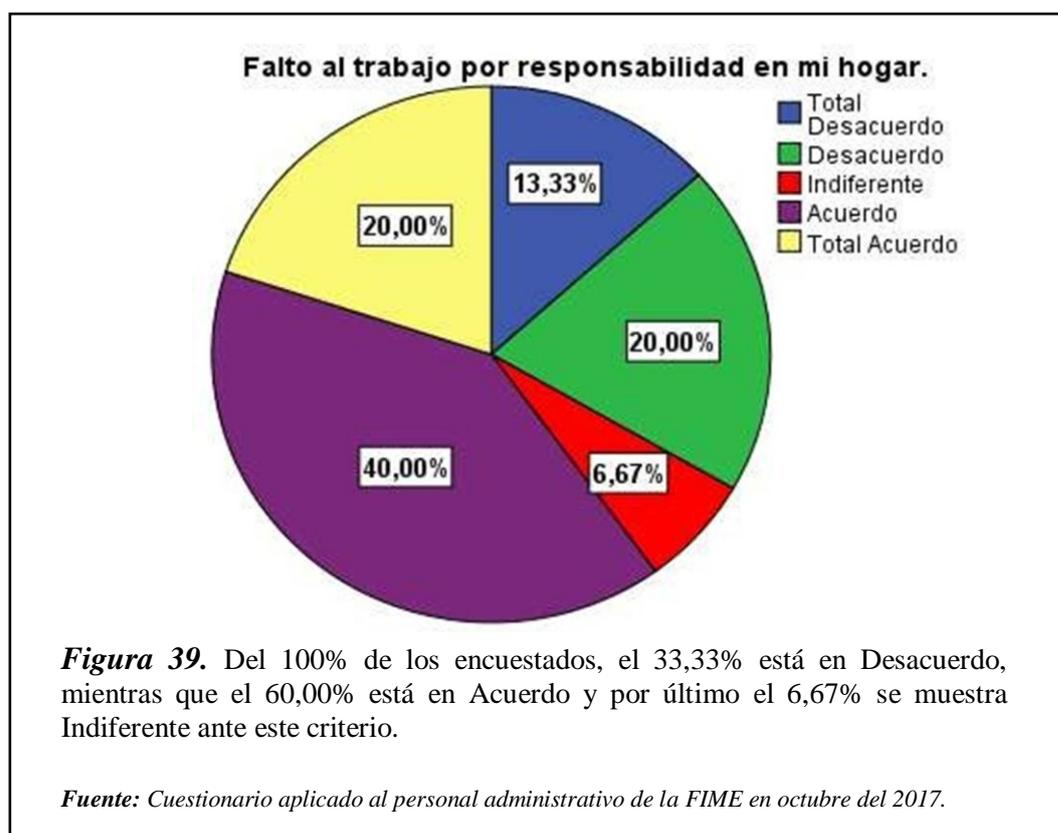


Tabla 43

Faltó al trabajo por embarazo.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
Desacuerdo	9	60,0	60,0	66,7
Indiferente	1	6,7	6,7	73,3
Acuerdo	1	6,7	6,7	80,0
Total Acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.

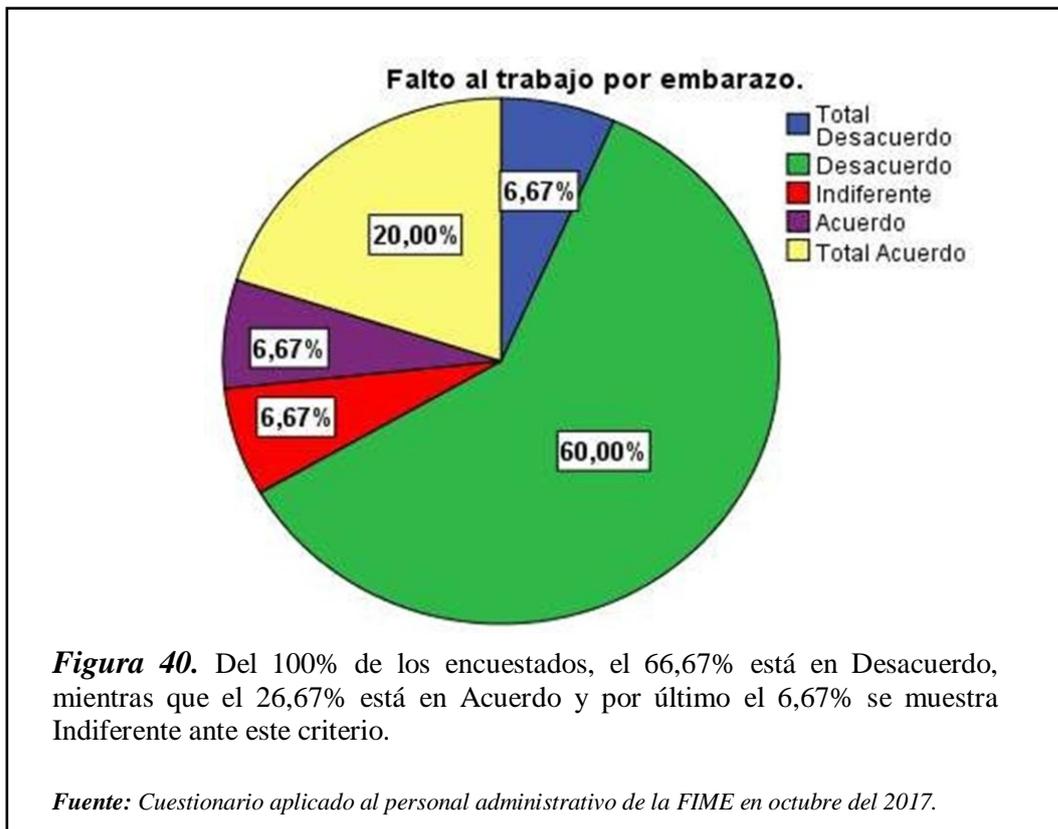
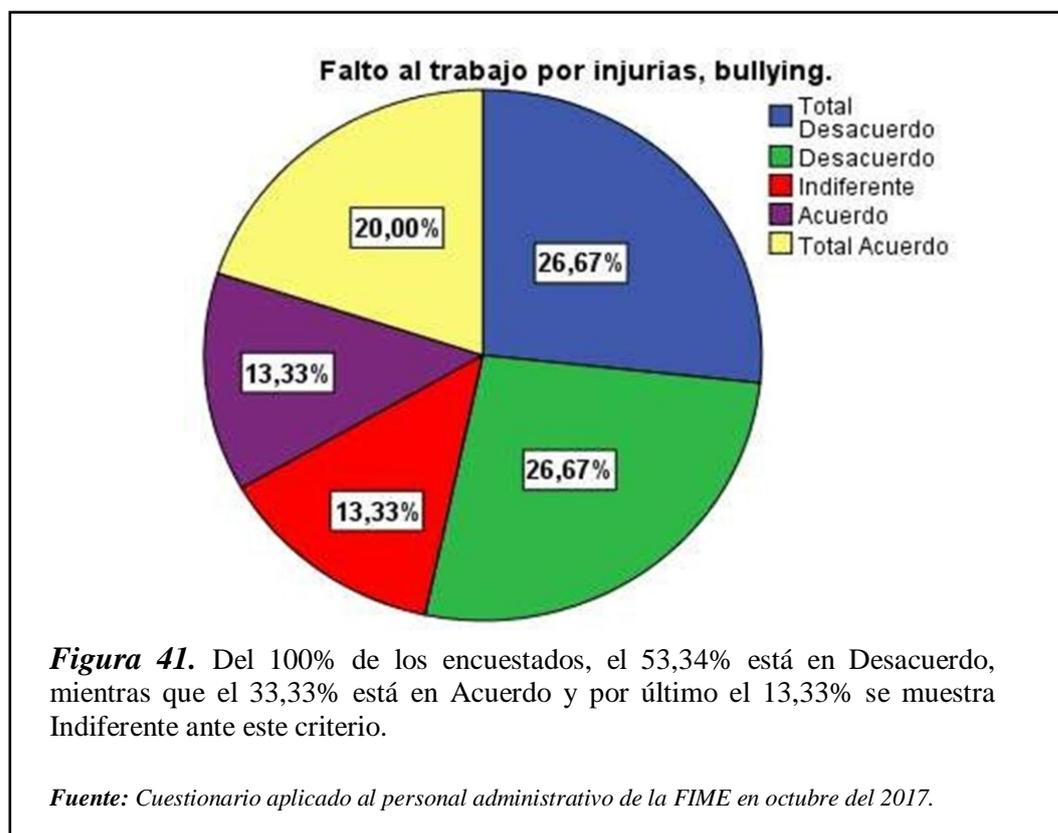


Tabla 44

Faltó al trabajo por injurias y bullying.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
Desacuerdo	4	26,7	26,7	53,3
Indiferente	2	13,3	13,3	66,7
Acuerdo	2	13,3	13,3	80,0
Total Acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la FIME en octubre del 2017.



3.2. Resultados de correlación de variable.

3.2.1 Nivel del Coeficiente de Correlación de Pearson de la variable Estrés Laboral y Ausentismo.

Tabla 45

Correlación de Variables

		Estrés laboral	Ausentismo del personal
Estrés laboral	Correlación de Pearson	1	,930**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	15	15
Ausentismo del personal	Correlación de Pearson	,930**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	15	15

Fuente: SPSS

Correlación de Pearson entre Estrés Laboral y Ausentismo en el personal Administrativos de 0,930 donde el Sig. (bilateral) es una significancia del 0,000 y N el número de muestra de este estudio.

Se puede apreciar en la figura 44 una correlación de Pearson entre Estrés Laboral y Ausentismo de 0.930, siendo N la cantidad de colaboradores que en este caso fueron 15 además es significativa ya que el $p < 0.05$, lo que indica que, a mayor estrés laboral, mayor ausentismo del personal. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.3. Resultado de influencia de variables.

3.3.1 Nivel de resultados de la influencia de variables en la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la UNPRG.

Tabla 46

Influencia de Variables

Cambio de cuadrado de R	Sig. Cambio en F
,866	,0000

Fuente: Programa SPSS

Referente a la influencia de variables, a través del R cuadrado de Pearson se obtuvo 0,866, lo que indica que el estrés laboral incide en un 86,6% en el Ausentismo de los trabajadores, y es significativa dado que el $p < 0.05$. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.4. Resultado de los promedios.

3.4.1 Análisis del nivel de promedios de indicadores en la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la UNPRG.

Tabla 47

Promedio por indicadores

ÍNDICADORES DE ESTRES	PROMEDIOS
Mi horario de trabajo es flexible.	2.73
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	2.67
Cuando termino mi trabajo me siento vacío.	2.53
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.	2.67
Siento que puedo entablar relaciones con los trabajadores fácilmente.	3.07

Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.	2.67
Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.	2.73
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	2.80
Siento que mi trabajo me está desgastando.	2.73
Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	3.60
Siento que me he vuelto más duro con la gente.	3.00
Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	2.67
Me siento con mucha energía en mi trabajo.	2.20
Me siento frustrado en el trabajo.	2.73
Siento que estoy demasiado tiempo en el trabajo.	3.00
Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros de labores.	2.53
Siento que trabajar en contacto directo con el público me cansa.	2.73
Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable con mis compañeros.	2.87
Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	2.73
Me parece que mis compañeros me culpan de algunos de los problemas.	3.00

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 48*Promedio por indicadores*

ÍNDICADORES DE AUSENTISMO	PROMEDIOS
Usted en su trabajo es Nombrado o Contratado?	3.33
Falto alguna vez al trabajo por muerte de un familiar cercano.	3.00
Falto alguna vez al trabajo por tener una citación judicial.	2.93
Falto alguna vez al trabajo por asistir a una cita a un organismo oficial.	3.07
Falto alguna vez al trabajo para acudir a una cita médica.	2.67
Falto alguna vez al trabajo cuando encontró un congestionamiento de tránsito.	2.67
Falto alguna vez al trabajo para cumplir con un compromiso familiar.	2.73
Se me hace difícil cumplir con mi horario de trabajo.	3.40
Alguna vez ha tenido accidentes en el trabajo.	3.00
Falto a mi trabajo por tener trastornos delirantes.	2.20
Falto a mi trabajo por tener problemas de sueño.	2.73
Falto a mi trabajo por padecer de ansiedad.	2.53
Falto a mi trabajo por tener problemas de conducta.	2.67
Falto a mi trabajo por tener problemas depresivos.	2.80
Falto al trabajo cuando me accidento fuera del trabajo.	2.73
Falto al trabajo por problemas personales.	2.73
Falto al trabajo por responsabilidad en mi hogar.	3.33
Falto al trabajo por embarazo.	2.73
Falto al trabajo por injurias y bullying.	2.73

Fuente: Elaboración propia

3.4.2 Análisis del nivel promedio en las dimensiones en la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la UNPRG.

Tabla 49

Promedio por dimensiones

ESTRÉS LABORAL	PROMEDIO	AUSENTISMO	PROMEDIO
Cansancio Emocional	2.61	Ausentismo Justificadas	3.11
Despersonalización	3.13	Ausentismo Injustificado	2.72
Baja realización del personal en el trabajo	2.73	Ausentismo Mental	2.63

Fuente: Elaboración propia

3.4.3 Análisis del nivel promedio en las variables en la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la UNPRG.

Tabla 50

Promedio por Variables

VARIABLES	PROMEDIOS
Estrés laboral	2.83
Ausentismo	2.82

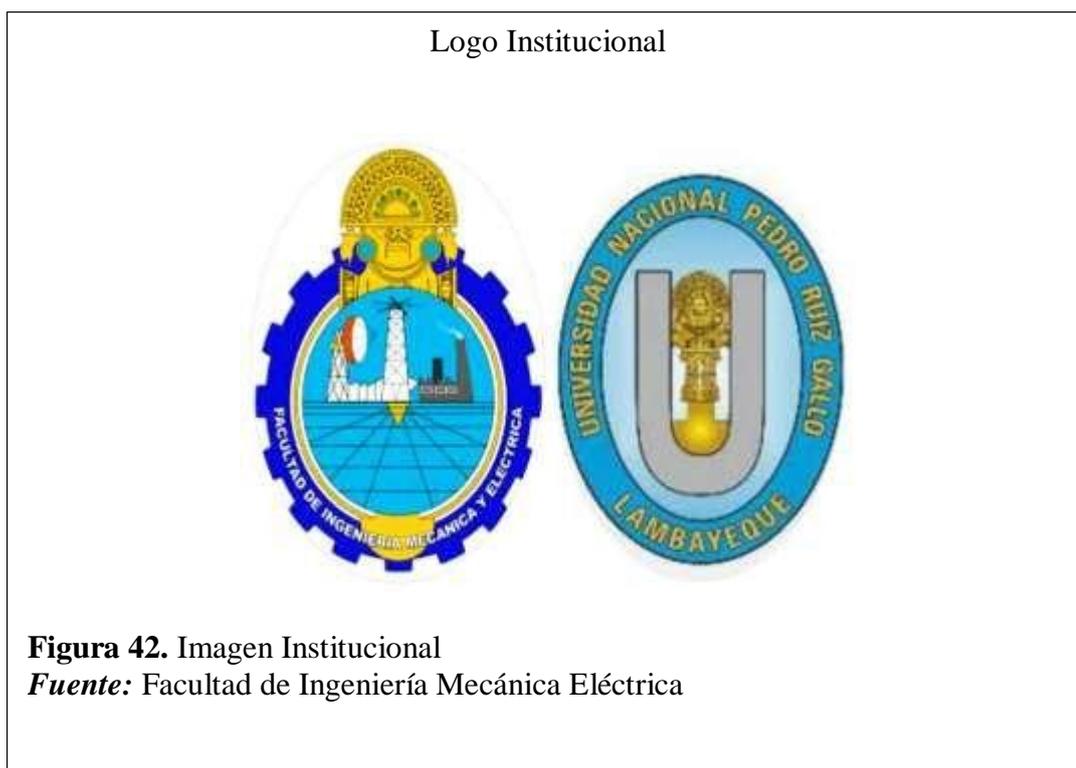
Fuente: Elaboración propia

Escala de medición

Muy Bajo	Bajo	Medio o Regular	Alto Muy	Alto
1	2	3	4	5

3.5. Propuesta de investigación

PROPONER ESTRATEGIAS QUE PERMITAN REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA ELÉCTRICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO 2017.



AUTORES:

Bach. Elera Castro Herlys Teodomiro.

Bach. Tafur Namuche Celina del Milagro.

ASESOR

Mg. Mirko Merino Núñez

PIMENTEL – PERU

2017

INTRODUCCIÓN

Una de las fuentes más importantes de presiones a las que el individuo está sometido está relacionada con el desarrollo del trabajo. En general, el trabajo en una empresa está sujeto a condiciones; tecnología, demandas productivas, etc. Y esto favorece el hecho de que se produce la aparición de estrés. La causa radica en un diseño deficiente de la organización, que subestima la importancia de los recursos humanos de la empresa.

A veces es muy difícil o imposible eliminar las fuentes de estrés, pero podemos proporcionar a las personas de una serie de estrategias para enfrentar las situaciones que nos preocupan, y si estas condiciones son difíciles de manejar, Por lo tanto, este es un enfoque de precaución que promueve la adquisición de estrategias que aumentan la capacidad de adaptación de las personas y la capacidad de cumplir con los requisitos del trabajo.

No hay que olvidar, sin embargo, que el desarrollo de actividades para la prevención del estrés que consistan en una intervención sobre el individuo ha de ser posterior o complementario al desarrollo de una política de prevención del estrés basada en la intervención sobre la organización de la empresa, orientada hacia la modificación de ciertas condiciones o demandas del trabajo estresantes.

3.5.1 Datos Informativos

Institución Ejecutora: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Beneficiarios: Personal Administrativo de la Facultad de Ingeniería
Mecánica Eléctrica.

Ubicación

País: Perú

Departamento: Lambayeque

Dirección: Av. Juan XXIII 391

3.5.2 Antecedentes de la Propuesta

Los resultados obtenidos en la investigación de campo, determinan la

necesidad de estructurar y desarrollar una propuesta de solución al problema existente en la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica., en la cual, no se aplicó ningún tipo de estrategias para reducir el estrés laboral, en el personal administrativo de la mencionada facultad que es la empresa de nuestro estudio.

3.5.3 Objetivos

Objetivo General: Proponer estrategias que permitan reducir el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo 2017.

Objetivos Específicos:

Realizar dinámicas grupales un día a la semana.

Crear Políticas de puertas abiertas.

Organizar reuniones por fechas especiales.

Elegir y premiar al mejor trabajador del mes.

Implementar un ambiente saludable.

3.5.4 Análisis de Factibilidad

Existe el apoyo del Decano de la Facultad, el Sr. Juan Antonio Tumialan Hinostroza, para la aplicación de estrategias que permitirán disminuir riesgos asociados al estrés laboral, así como también se cuenta con la disponibilidad de los colaboradores y con la bibliografía necesaria para lograr el mejor desempeño de la empresa en estudio.

3.5.5 Metodología de la Propuesta

Tabla 51

Metodología de la propuesta

Estrategias	Actividades	Periodo	Responsable
Realizar dinámicas grupales al personal administrativo.	Contrato de profesionales dedicados a la realización de dinámicas empresariales.	1 vez a la semana.	Decanato
Crear Políticas de puertas abiertas.	Definir los factores para implementar esta política.	4 veces al año	Decanato

Organizar reuniones por fechas cumpleaños.	Compartir momentos importantes.	Siempre que sea necesario.	Decanato
Establecer Programas de reconocimiento al trabajador.	Programas de premiación.	Mensual	Decanato
Implementar un ambiente saludable.	Fruta en la oficina.	1 vez a la semana.	Decanato

Fuente: Elaboración propia

3.5.6 Estrategias para la propuesta.

Estrategia 1: Realizar dinámicas grupales un día a la semana.

Desarrollo de la Estrategia

Las dinámicas en las empresas están de moda entre los responsables de los recursos humanos cuando buscan formas de mejorar la creatividad y la innovación dentro de las empresas. ¡La dinámica para los trabajadores en las empresas ha llegado y lo han hecho para quedarse!

Es importante que los jefes conozcan a su equipo de trabajo, lo cual permita que sus empleados se conozcan entre sí y aprovechen estas dinámicas para fortalecer la esencia de su empresa y así permitir que su equipo trabaje en la misma dirección. La cual es una alternativa vital para reducir el estrés laboral.

La dinámica del trabajo en equipo, mejora la organización y el conocimiento entre los miembros del mismo departamento, generando el aumento en la productividad y, en consecuencia, los resultados.

Las dinámicas serán brindadas a los colaboradores de la facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica, las cuales tienen como objetivo, prevenir factores estresantes, obtener un mejor ambiente laboral, aumento del compromiso con la institución, la cual va a contribuir un mayor logro de objetivos y el óptimo desarrollo personal y grupal de los trabajadores.

Las dinámicas brindadas a los trabajadores de la FIME, estarán orientadas a reducir el estrés laboral en los trabajadores. Las cuales les permitan mejorar los puntos débiles, según los resultados obtenidos en las encuestas. Las dinámicas propuestas son:

Dinámicas de trabajo en equipo.

Dinámicas de integración.

Dinámicas de innovación.

Dinámicas de diversión.

Estas dinámicas serán dadas por un coach, quien será el encargado de brindarles las pautas tanto verbales como prácticas. La duración de estas dinámicas será de 30 a 45 minutos según el entrenador contactado. Esta actividad se realizara una vez a la semana, considerando los días Lunes a las 8:30 de la mañana, puesto que para la mayoría de los trabajadores los lunes les parece un día agotador, por otro lado se escogerán dinámicas adecuadas para obtener el desenvolvimiento de los colaboradores.

El material que se presentara será la guía de como para poder desarrollar las dinámicas adecuadas de acuerdo al momento.

Tipos de Dinámicas



Dinámicas para empleados

Pruebas utilizadas en empresas para lograr objetivos estratégicos de la compañía: trabajo en equipo, integración, innovación o diversión...

Tipos de dinámicas para trabajadores



Figura 43. Modelos de dinámicas grupales que se aplicarán a los trabajadores.

Ideas de Dinámicas



Figura 44. Presentación de las ideas de dinámicas grupales.

Dinámicas de trabajo en equipo

Existen juegos de trabajo en equipo, pero si debemos citar ejemplos de nuestra dinámica de trabajo favorita, podemos destacar lo siguiente:

Lápiz y papel: esta dinámica consiste en separar tres equipos de 5 integrantes, donde un miembro del grupo debe coger un papel y dibujar algo en él, sin que los demás lo puedan ver, tras esto se tiene que dar características al resto del grupo con la finalidad de que estos busquen similitudes y acierten el mismo dibujo en otro papel. Al término se debe examinar los dos dibujos para ver si se parecen entre sí. Si las diferencias son grandes, debemos reflexionar sobre cada una de las formas de interpretación, expresión y transmisión.

Dead line Puzzle: consiste en conformar 2 equipos y un tiempo límite para completar un puzzle controlado por un cronometro. La organización, el trabajo en equipo y la comprensión de los miembros son cruciales para la victoria. Al final del juego, analizaremos la clave de la efectividad del equipo ganador o que más rompecabezas han completado. En las actividades de trabajo en equipo, el rompecabezas de tiempo límite es una buena opción.

Dinámicas de integración para empresas.

Tengo un mensaje: consiste en crear un círculo con todos los participantes y uno de ellos da un mensaje al que está a su derecha, este a su derecha y así sucesivamente. El mensaje solo puede decirse una vez, cuando llegamos al último, debe decir el mensaje que ha llegado y comprobaremos si corresponde al mensaje enviado por el primero. Todos los participantes tendrán la oportunidad de comenzar la cadena. Entre las dinámicas grupales de integración, este es uno de los favoritos.

Los números: Todos los participantes deben seguir moviéndose. En cualquier momento, el coach de los juegos decide y grita en voz alta el número de parejas que deben formarse: 1 pareja, 2 parejas, 3 parejas. Cualquier persona que no tenga pareja será eliminada. La actividad de integración grupal para trabajadores que más suele gustar entre las dinámicas para empresas.

Dinámicas de innovación para empresas

La clave del éxito: Estudiamos una historia de éxito en el sector donde trabaja nuestra empresa. Como equipo y con la participación de todos los miembros, se intenta desglosar las principales causas del éxito. Luego, se da la solución y explicamos cómo llegamos allí.

Dinámicas empresariales divertidas

El pañuelo: esta dinámica consiste en formar dos equipos, un número para cada miembro de ambos equipos. Entre los dos equipos, un coach del juego sostiene un pañuelo y dice un número. Los miembros del equipo que tengan ese número deben correr hacia el pañuelo y llevarlo a su equipo, pero tenga cuidado porque si el miembro del equipo oponente logra tocarlo cuando escapa con el pañuelo, será eliminado. Quien no use el pañuelo en la cabeza de su equipo o que, a pesar de haber tomado el pañuelo, haya sido golpeado y tocado por el miembro contrario, será eliminado.

Tabla 52

Presupuesto de Estrategias para realizar dinámicas grupales.

Producto	Nombre de la empresa	Precio	Cantidad	total
Coach		200.00 Mensual	12 meses	2400.00

Fuente: Elaboración propia

Estrategia 2: Crear Políticas de puertas abiertas.

Desarrollo de la Estrategia

Si observa que la empresa donde trabajas, el ambiente es muy tenso y no se puede llegar a realizar una queja, hacer llegar una opinión o reclamar algún

inconveniente, una política de puertas abiertas puede ser la mejor solución, ya que su implementación puede traducirse en una comunicación fluida y relajada, que favorece al ser humano.

Es por eso que para iniciar esta estrategia en la Facultad solo se necesita desarrollar tantos canales como sea posible para facilitar la participación con el único objetivo de que los trabajadores se sientan importantes para la facultad y puedan participar en la toma de decisiones, dejando de lado la burocracia y asegurando altos niveles de intervención. Para implementar esta estrategia en la facultad, sólo necesitas conocer las siguientes claves:

- 1) Las puertas de las oficinas siempre deben estar abiertas, o la mayor parte del día.
- 2) A los directivos y gerentes se les llama por su nombre, así como ellos mismos llaman por su nombre al personal.
- 3) El objetivo más importante de la política de puertas abiertas es que cualquier empleado puede hablar / organizar una reunión / enviar un correo electrónico a un gerente o director sin recurrir a su administrador directo, o solicitar permisos especiales.
- 4) Fomentan el trabajo en equipo, que consideran un recurso altamente efectivo.

Estas charlas las brindaremos a los 15 trabajadores administrativos, con el fin de que todos estén informados y lleguen a un acuerdo, donde se acepte la propuesta en beneficio de realizar un mejor trabajo, para que no exista superioridad y el trabajador se sienta con la libertad de expresar lo que le gusta o le disgusta.

Tabla 53

Presupuesto política de puertas abiertas

Producto	Nombre de la empresa	Precio	Cantidad	Total
Asesor		300.00	4 veces	1200.00

Fuente: Elaboración propia

Estrategia 3: Organizar reuniones por fechas cumpleaños.

Desarrollo de la Estrategia

El celebrar momentos especiales es algo importante, ya que nos hacen recordar buenos momentos de nuestras vidas, tanto a nivel personal como profesional. No solo generan momentos positivos o alegría en una organización, sino que son elementos importantes para el desarrollo de comportamientos deseados en el lugar de trabajo

Esta estrategia implica algo más que "celebrar": se trata de reconocer el esfuerzo, la dedicación y el trabajo de los colaboradores, teniendo como objetivo inspirarlos a contribuir de manera importante a los logros de la facultad. Como se puede ver, "celebrar" es un componente importante del liderazgo que va más allá de "perder el tiempo". Es la tarea del líder generar y favorecer oportunidades para reconocer el buen trabajo y compartir gratitud y energía con los colaboradores.

Es importante que, independientemente de los eventos y las celebraciones institucionales, los líderes puedan reconocer y agradecer día a día en sus equipos de trabajo, de una manera genuina, única, espontánea y generosa. Es la oportunidad de demostrar a los colaboradores que el trabajo que llevan a cabo tiene un significado y un impacto importante en la organización. De esta manera, los colaboradores saben que necesitan ayuda para recibir frutos y tienen una idea clara de lo que la organización espera de ellos.

La contribución de esta estrategia en la facultad traerá como consecuencia
Fomentan el compañerismo, el respeto y una buena relación entre los profesionales.

Fomentan el orgullo corporativo y la relación con la marca.

Muestran la gratitud y la buena disposición de la empresa hacia sus colaboradores.

Es uno de los pilares para mantener a los empleados satisfechos y motivados.

Disminuya la tensión para disfrutar de un momento agradable en un día especial.

También proponemos que se haga una lista donde se encuentren todos los datos de los trabajadores de los cuales se publiquen un semana antes en un lugar estratégico para que los otros compañeros puedan visualizar y estar al tanto de la fecha de cumpleaños para hacer las coordinaciones correspondientes.

Tabla 54

Presupuesto por organizar reuniones por fechas cumpleaños.

Producto	Precio	Cantidad	Total
Torta	60.00	15	900.00
Gaseosa	14.00	15	210.00
Platos	5.00	15	75.00
Cubiertos	5.00	15	75.00
Globos	9.00	1 bolsa	9.00
Regalo	50.00		750.00
Total			2019.00

Fuente: Elaboración propia

Estrategia 4: Establecer programas de reconocimiento al trabajador.

Desarrollo de la Estrategia

Un programa de reconocimiento a los trabajadores ayuda a inspirar la creatividad y el desempeño de los empleados, mejorando la productividad y reduciendo los niveles de estrés. Los empleados no solo desean un pago justo, sino que también desean un reconocimiento por sus esfuerzos. Un programa de reconocimiento para empleados puede ser lo que la facultad necesita para que el personal se sienta valorado. Cualquier programa requiere una planificación cuidadosa, por lo tanto, se necesita crear un comité y obtener la participación de la alta gerencia. Se deberá establecer un criterio de selección e informar a los empleados sobre cómo funciona el programa. Después de llevar a cabo el programa durante un año, reevaluarlo para ver si ha ayudado a lograr los objetivos que ha establecido.

Para esto, en coordinación con la oficina de recursos humanos, estamos planeando lo siguiente:

Premiación por años de servicio.

La implementación de un reconocimiento por años de servicio puede ser

motivación en varios niveles. La remuneración por antigüedad es una iniciativa de las empresas para recompensar la lealtad de los empleados en función de su permanencia en la empresa. Este premio a la lealtad ofrece a los empresarios una mayor apreciación por parte de la empresa. Dentro de las pautas para establecer la remuneración es una opción a tener en cuenta en muchas empresas, mientras que otras pueden estar interesadas en otro tipo de compensación para sus trabajadores.

Premiación con certificados

No todos los programas de reconocimiento tienen que costar dinero a la empresa. Se desarrollaran programas que reconozcan a los empleados con coloridos certificados impresos firmados a mano por el equipo ejecutivo y el jefe inmediato del empleado. Las ideas del programa incluyen asistencia perfecta para cada trimestre y el empleado departamental del mes según lo votado por los empleados del departamento.



Figura 45. Certificado de reconocimiento a los trabajadores que logren los objetivos.

Premios recreativos

Lo que promete esta estrategia es mejorar la calidad de vida del trabajador brindando condiciones de descanso, diversión familiar, recreación, viajes, etc. Esto va a permitir que el trabajador se sienta más relajado y no este propenso a adquirir enfermedades estresantes que afecten su desarrollo y la baja producción en la facultad.

Premios de responsabilidad

Está dedicado al trabajador que cumple la cantidad de tareas realizadas en un tiempo determinado a los cuales se les entregara lo siguiente. Con el único objetivo que los trabajadores se sientan comprometidos dentro y fuera de su lugar de trabajo.

Pines corporativos de metal.

Lapiceros grabados.

Tomatodos grabados.



Premios de responsabilidad



Figura 47. Lapiceros ejecutivos con el diseño de la Facultad, para ser entregados a los trabajadores.

Premios de responsabilidad



Figura 48. Tomadodos diseñados con el logo de la Facultad, para ser entregados a los trabajadores.

Tabla 55

Presupuesto de programa de reconocimiento.

Producto	Precio	Cantidad	Total
Pines corporativos	7.00	100	700.00
Lapiceros	1.00	200	200.00
Tomatodos	5.00	100	500.00
Llaveros	3.50	100	350.00
Total			1700.00

Fuente: Elaboración propia

Estrategia 5: Implementar un ambiente saludable.

Desarrollo de la Estrategia

La salud y el bienestar de los empleados de oficina es la principal preocupación de las compañías. Creemos que cultivar empleados satisfechos es esencial, si desea darle a su empresa una larga evitando enfermedades, rotación del personal, falta de compromiso. Fomentar un ambiente de trabajo en el que sus empleados puedan compartir momentos, desarrollar su creatividad y unir vínculos da como resultado un mayor nivel de beneficios comerciales reduciendo todo tipo de factores estresantes:

El servicio de fruta fresca en la oficina es una inversión en la salud de los trabajadores. Puesto que tiene como objetivo crear hábitos saludables, el servicio de fruta transmite a los empleados el compromiso de la empresa con su bienestar, para que se sientan más cómodos en su trabajo. Esto refuerza su satisfacción, aumentando la productividad e incentivando a no generar faltas en trabajo.

Por lo que proponemos que en la facultad se implemente el consumo de una porción de frutas un día a la semana lo cual va hacer muy beneficioso ya que esto motivaría a los trabajadores y al mismo tiempo se aumentaría la productividad, el buen ambiente de disfrutar algo sano y saludable.

Donde un encargado de la facultad se apersonará a todas las oficinas para la entrega de la fruta, siempre entre las 8 y las 11 am, para incorporar la fruta como hábito para empezar el día o como complemento para el desayuno.



Tabla 56

Presupuesto para implementar un ambiente saludable.

Producto	Precio	Cantidad	Total semanal
Manzana	0.50	15	7.50
Mandarina	0.50	15	7.50
Plátano	0.50	15	7.50
Pera	0.50	15	7.50
Granadilla	0.50	15	7.50
Total			37.50

Fuente: Elaboración propia

3.5.7 Cronograma de actividades

En la Tabla 57 se muestra el cronograma de actividades las cuales son detalladas posteriormente, lo cual se está desarrollando desde el mes de octubre.

Tabla 57

Cronograma de actividades

		2017 - 2018							
Actividades		OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY
ELABORACIÓN									
1 DE LA									
PROPUESTA									
Investigación de									
la propuesta.		X	X						
Plan de propuesta				X					
PRESENTACION									
2 DE LA									
PROPUESTA									
Revisión de la									
propuesta por es									
asesor				X					
metodólogo									
Levantamiento de									
observaciones					X				
APROBACION									
3 DE LA									
PROPUESTA									
DESAROOLO				X					
4 DE LA									
PROPUESTA									

Fuente: Elaboración propia

3.5.8 Costo total de la propuesta

En la Tabla 58 se muestra el costo total de la propuesta de manera anual dado que este documento se tiene pensado aplicar iniciando el otro año.

Tabla 58

Costo total de la propuesta

ACTIVIDADES	COSTO (Anual)
Presupuesto Dinámicas Grupales	S/. 2400.00
Presupuesto política de puertas abiertas	S/. 1200.00
Presupuesto de reuniones especiales	S/. 2019.00
Presupuesto de programa de reconocimiento.	S/. 1700.00
Presupuesto para implementar un ambiente saludable.	S/.1856.40
TOTAL	S/. 9175,40

Fuente: Elaboración propia

3.5.9 Presupuesto y financiamiento

El presupuesto de la presente propuesta será respaldado por la propia Facultad que gracias a su buena distribución del dinero no necesita de ningún tipo de financiamiento para poder ejecutar las actividades planteadas en este documento.

3.5.10 Beneficios

La implementación de programas para evitar el estrés laboral se debe a una de las principales causas de baja por enfermedad en nuestro país incrementando el índice de ausentismo y los altos costos para las empresas. Por lo tanto, se está comenzando a tomar medidas para evitarlo, aunque todavía no están muy extendidas en nuestro país.

Para conocer si este plan es positivo se realizará la aplicación de un test sencillo de 15 preguntas que analizan su nivel de estrés laboral en función de 5 criterios: carga de trabajo, horario y salario, relaciones sociales, condiciones físicas del entorno de trabajo y salud. Esto servirá para conocer la situación actual de los trabajadores y luego en un periodo trimestral para conocer si hay algún cambio en el trabajo que se está realizando. El test se encuentra en el Anexo N° 4.

Por ello también se requerirá el reporte de asistencias cuando sea necesario para poder visualizar, comparar el antes y después de la aplicación de las estrategias y poder sacar una conclusión de cómo va influyendo en los trabajadores.

Se pasara a realizar el cálculo del índice de ausentismo a través de una formula sencilla lo cual va a permitir conocer y estar pendiente del nivel de ausentismo que tiene la facultad ya que si no se detecta a tiempo o no se toman las decisiones adecuadas este puede afectar en los costos de la empresa.

$$IA = \frac{\text{Horas de trabajo perdidas}}{\text{Horas que debieron trabajarse}}$$

$$IA = \frac{\text{Horas de trabajo perdidas}}{\text{total de personal X horas diarias X días de la semana X semanas del mes}} \times 100$$

Los beneficios que lograremos al determinar el nivel de estrés y el índice de ausentismo son:

Aumento de la productividad y menos costos.

Mejor comunicación entre colaboradores.

Creatividad y eficiencia para resolver problemas.

Mejor toma de decisiones.

Motivación a los empleados.

Incremento de autoestima y satisfacción.

Reducción de accidentes en el trabajo.

Reducción del índice de ausentismo injustificado y mental.

Reducción de ausencias provocadas.

Mejora el ánimo, compromiso, participación de los trabajadores.

Mejora la imagen institucional.

Compromiso e identificación con la facultad.

3.5.11 Conclusiones de la propuesta

Se propusieron las estrategias adecuadas para reducir los niveles de estrés laboral y aumentando la satisfacción de los trabajadores, la fidelización y el máximo rendimiento que tienen con la facultad.

Al realizar dinámicas grupales, se lograra que el grupo de trabajo esté más comprometido, que el personal no se sienta estresado ni insatisfecho, y que su rendimiento en su puesto de trabajo sea el más óptimo.

Crear políticas de puertas abiertas es de vital importancia para el buen funcionamiento de la Facultad, pues con esto se obtendría una mejor comunicación entre todos los integrantes de este grupo sin importar los cargos que tienen.

Organizar reuniones por fechas especiales es una buena iniciativa por parte de la empresa, ya que esta va a generar que los trabajadores se sientan alagados e importantes en un día especial disminuyendo algunos causantes que conllevan al aumento de estrés laboral.

Al elegir y premiar al mejor trabajador, con esta estrategia se aumentará el nivel de satisfacción por parte del empleado hacia la empresa, donde esta persona se mantendrá motivada con ganas de hacer cada vez mejor su trabajo y asimismo transmitir su experiencia de manera positiva sus compañeros.

La implementación de un ambiente saludable, nos va a permitir generar un mayor compromiso por parte de los trabajadores ya que estos sentirán que la facultad se preocupa por su alimentación, salud y bienestar.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Discusión de los Resultados

A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis general o de trabajo ya que está, según el estudio realizado establece que, si existe relación o incidencia entre el estrés laboral y el ausentismo con un 0,93% de probabilidad esto se puede observar según la Tabla N° 44, lo que indica que, a mayor estrés laboral, mayor ausentismo del personal administrativo de la facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque 2017.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene García (2015) En personal administrativo y trabajadores, quien señala la forma como se hace frente al estrés tiene mucho que ver con la ausencia de los trabajadores a sus puestos de trabajo. Este autor expresa que los trabajadores que tienen un mayor cargo tendrán mayores probabilidades de desarrollar enfermedades físico-mentales y por lo mismo generar mayor ausentismo, ello es acorde con lo que en este estudio se halla. Como se indica en lo que respecta la variable estrés laboral y en su dimensión cansancio emocional esta se encuentra por debajo del nivel medio con un 2,61% el cual es motivo para incidir en el ausentismo de los colaboradores. Por lo tanto, Para Díaz y Gaviria (2013) sostienen que al 28.3% de los profesionales aseguran que se sienten estresados mientras que el 16.0% pertenece al nivel bajo de desempeño profesional. Por lo que en comparación con los estudios mencionados llegamos a la conclusión que el estrés generado en las empresas por distintos factores, son generadores de ausentismo en los puestos de trabajo.

Por consiguiente en lo que respecta la relación de la variable ausentismo laboral del personal administrativo que forma parte de la muestra, según el estudio realizado y teniendo en cuenta el indicador de ausentismo injustificado, el cual se encuentra en un nivel bajo con un 2,72% el cual si es un problema para la empresa puesto que si se tiene inasistencias injustificadas por tres días consecutivos es considerado abandono de trabajo por lo que el empleador puede proceder al despido, cabe precisar que si el trabajador tiene tardanzas en reiteradas ocasiones también es considerada como una falta grave, por lo que se le descontará al trabajador la parte proporcional de su sueldo o al despido teniendo más de 5 faltas consecutivas en un periodo de 30 días. Por lo que tomamos como referencia a Salazar (2014), en su estudio para conocer si la relación entre rotación de personal y el ausentismo laboral la cual si

es significativa ya que algunos de los trabajadores no se sienten capaces de desarrollarse en diferentes puestos lo que les conlleva a faltar sin ningún motivo debido a que se sienten presionados, lo cual van dejando las áreas de trabajo ausentes y generando retraso en sus actividades.

Sin embargo Barreiro (2015), afirma que el ausentismo justificado se da mayormente por accidentes y enfermedades, las más comunes son la diabetes, la artritis y el dolor de espalda o lumbalgia es por ello que el autor afirma que el ausentismo justificado afecta la productividad de la empresa en un 70%, ya que al presentar la documentación correspondiente este gozaría de la remuneración aunque siga generando ausentismo en la empresa, lo cual generaría altos costos para la empresa, con respecto a la presente investigación este indicador se encuentra en un nivel medio alcanzando un 3,11% por lo que se concluye que en algunos casos las enfermedades pueden ser ficticias, por motivos de fuerza mayor, de carácter familiar u otros motivos personales, dejando como recomendación enfocarse en la prevención de esta variable para evitar un mayor índice de ausentismo.

Así mismo según los resultados obtenidos en lo que respecta a la variable ausentismo mental en los trabajadores de la facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica este indicador se encuentra en un 2,63% siendo uno de los indicadores que más afecta a la organización tomando como referencia a lo que dice Pinedo y Rivera (2017), donde manifiesta que el ausentismo mental es una condición de despersonalización y baja satisfacción personal. Estas condiciones son el resultado de la calidad de vida laboral y las condiciones de trabajo.

No siempre el personal es el único culpable de que las faltas vayan en aumento pues muchas veces las empresas crean o proponen políticas que no favorecen a los trabajadores por lo que esto influye directamente en la baja productividad, el aumento de carga laboral, falta de organización, malas relaciones personales, los cuales conllevan a que los trabajadores se ausenten cada vez más. Llegando a la conclusión que el ausentismo mental se presenta cuando existe desmotivación del colaborador, ya sea por problemas personales o porque siente que no "encaja" en el cargo que está desempeñando. El Departamento de Recursos Humanos debe determinar cuáles son los procesos más adecuados para que las personas participen de forma activa y esto se

puede lograr mediante la implementación de canales adecuados de comunicación. Cuando se empiezan a romper barreras y se abre un espacio confiable de comunicación este tipo de situaciones se discuten antes de que se presenten.

V. CONCLUSIONES

Se determinó que, a través del R cuadrado de Pearson, el estrés laboral incide en un 86,6% en el ausentismo del personal, lo que indica que el estrés de los colaboradores genera que se ausenten o abandonen su puesto de trabajo de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque 2017.

Se identificó que el nivel de estrés laboral es medio, dado que se obtuvo un promedio de 2.83, siendo el cansancio emocional y la realización personal las dimensiones que más afectan a que el colaborador se encuentre saturado física y mentalmente en Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque 2017.

Se diagnosticó que el nivel de ausentismo del personal es medio, ya que se obtuvo un promedio de 2.82, siendo el ausentismo injustificado y el ausentismo mental las dimensiones que más afectan a que los colaboradores se ausenten o abandonen su puesto de trabajo aumentando los costos en la empresa si no se realiza la prevención necesaria este sería un grave problema en la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque 2017.

Se determinó que, a través del coeficiente de correlación de Pearson, el estrés laboral se relaciona con el ausentismo del personal, ya que se obtuvo un coeficiente de 0.930, lo que indica que a más colaboradores estresados, más colaboradores estarán ausentes en su puesto de trabajo de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque 2017.

VI. REFERENCIAS

Alarcón, R. (2013) *Métodos y Diseños de Investigación del Comportamiento*. Perú.

Editorial Universitaria. Pág. 51 – 52.

Amorós, E. (2012) “*Relación entre los rasgos de Personalidad y Estrés laboral en la empresa “Computel” en la ciudad de Chiclayo-2012*”

<http://www.eumed.net/librosgratis/2012c/420/DETERMINAR%20EL%20NIVEL%20DE%20ESTRES%20LABORAL%20EN%20RELACION%20AL%20TIPO%20DE%20PERSONALIDAD%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20EMPRESA%20COMPUTEL%20>

Anderson, Sweeney y Williams (2008). *Estadística para Administración y Economía*.

México. Cengage Learning Editores, S.A. de C.V. 10ª Edición. Pág. 258

Banda y Santamaría (2014) “*Propuesta para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de tiendas EFE S.A de la agencia Luis Gonzáles en la ciudad de Chiclayo en el período 2013-2014*”

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/106/1/TL_BandaLozanoMelissa_SantamariaManayCinthia.pdf

Barquinero, A. (25 de abril de 2014). *70% de trabajadores sufre estrés laboral*. *Diario La República*. Extraído de

<http://larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadoressufre-estres-laboral>.

Barraza, (2007) *El Campo de Estudio del Estrés: del Programa de Investigación Estímulo-Respuesta al Programa de Investigación Persona-Entorno*. *Revista Internacional de Psicología*. Universidad de Durango. Vol. 08, N°2, Julio 2007. Pág. 8

Barreiro, A (2015). *Estrés laboral causa el 70% del ausentismo y golpea la productividad*.

Buenos Aires, Argentina. *Revista Ámbito*, vol.25, 5,1-14

<http://www.ambito.com/804562-estres-laboral-causa-el-70-del-ausentismo-y-golpea-la-productividad>

Becerrera, F (2016). “Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades”. Recuperado de

http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

Bedoya, C y Fabricio J. (2012) “Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa de la empresa pública” Correos del Ecuador. Quito.

Bernard, (2005) *Introducción al Estudio de la Medicina Experimental*. En García Barreno, P. (Ed.). *Clásicos de la Ciencia y la Tecnología* (pp. 58 – 79). España. Editorial Crítica, S.L. recuperado el 10 de Junio del 2017, en: <http://www.pedrogarciabarreno.es/3.%20Libros/CBernard.pdf>

Bernal, (2010) *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia. Pearson Educación. Tercera Edición. Pág. 168.

Bringas, K (2015). “Factores asociados al ausentismo laboral por descansos médicos de los trabajadores de la empresa de tercerización Representaciones Agromaster S.A.C. de enero a julio del 2015” recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8432>

Caprarulo, (2007) *El estrés: Pandemia del siglo XXI*
http://www.tematika.com/libros/autoayuda--5/salud--9/estres_epidemia_del_siglo_xxi--572707.htm

Castañeda, M. (2015). “Estrés Laboral y Riesgo Psicosocial en Colaboradores de una Fábrica De Envases Industriales De Polipropileno Chiclayo 2015” <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3070/1/2-TEISIS%20-%20MOSSUL%20GUERRERO%20CASTA%20C3%91EDA%20-24-06-2017%20.pdf>

Chero, L. y Diaz, (2014) en su tesis *El Síndrome de Burnout y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores Profesionales del Banco De Crédito Del Perú, Sucursal Balta - Chiclayo, 2014*. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/168/1/TL_CheroEnriquezLuis_DiazBecerraMarco.pdf

Chiavenato, I. (2007) *Administración de Recursos Humanos: El capital Humano de las organizaciones*. México. McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V. Octava edición. Pág. 144.

Cuevas, Y., Garcia,T. y Villa, M. (2011). *Caracterización del Ausentismo Laboral en un Centro Médico de I Nivel*. Pág. 12. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2834/22647541-2012.pdf>

Davila,J. y Diaz, M (2015). En su tesis denominada “*Factores asociados al estrés laboral en docentes de Educación Básica en una Institución Educativa Nacional de Chiclayo, 2015*” http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/60/1/Tesis%20Davila%20Sobrino%20_%20Diaz%20Valladolid.pdf

Díaz, I. y Gaviria, K. (2013) “*Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital ii-2 Tarapoto. Abril - julio 2013*” http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/517/1/Ivonne%20del%20Pilar%20D%20C3%ADaz%20Re%20C3%A1tegui_Karin%20Issenia%20Gavaria%20Torres.pdf

Dongil, E. (2009) *Modelos y Evaluación del Estrés*. En 10º Congreso Virtual de Psiquiatría (pág. 1 – 8). Valencia. España. Recuperado de: <http://www.psiquiatria.com/bibliopsiquis/assetstore/42/41/79/42417903200990290651179803682365091263>

El Instituto Nacional de Estadística. (2015). “*El 59% de los trabajadores en España sufre algún tipo de estrés en el trabajo*”
Ver más en: <http://www.20minutos.es/noticia/2499561/0/59-trabajadores-espana/sufre-algun-tipo/estres-trabajo/#xtor=AD-15&xts=467263>

- Fernández, A. y Quero, N. (2014), “*Relación entre motivación y ausentismo laboral en la universidad nacional experimental de la seguridad en el año 2014*”
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS8683.pdf>
- Gallifa, A., Guada, J y Sánchez-Robles, B. (2013). *II Informe Addecco sobre Absentismo*.
Pág. 11. Recuperado de:
<http://www.amat.es/Ficheros/14946.pdf>
- García, J. (2015) “*Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015*”
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- Gardinelli, A. (2015) *Diario el correo como disminuir el estrés*.
Extraído de <http://diariocorreo.pe/ciudad/como-reducir-el-ausentismo-laboral-635062/>
- Gardinalli, A (2016). “*Enfermedades laborales*”
Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/peru/serian-dolencias-laborales-frecuentes-peru-209777>
- González (2017) “*Arroyomolinos paga 300 euros más al año a sus funcionarios si no faltan*”
https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/02/22/economia/1487791260_079164.html
- Hans, S. (1975) *Las fases del estrés*.
<https://www.diariofemenino.com/articulos/psicologia/estres/fases-del-estres/>
- Hernández, S. (2014) *Metodología de la Investigación*. México. McGRAW-HILL/
Interamericana Editores, S.A. de C.V. Sexta edición. Pág. 126 – 130.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5º edición). México: Mc Graw Hill.
- Keith, D (2012) “*el ausentismo en las empresas*” recuperado de

<http://www.monografias.com/trabajos66/ausentismo-empresas/ausentismo-empresas2.shtml>

Jaureguizar, J. y Espina, A. (2005) *Enfermedad física crónica y familia*. Libros en Red. Primera edición en español. Pág.8.

Leiva, Y. (2014), *La carga laboral, en el Perú*.

<http://larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadores-sufre-estres-laboral>

Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T. (2004). *La Organización del Trabajo y el Estrés. Serie Producción de la Salud de los Trabajadores N° 3*. Francia. Pág. 8. Recuperado de: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Lizbeth, CH. (2016), “*El Estrés Laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electro Sur S.A. en el Periodo 2015, Tacna*”

<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>

Martínez Selva (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación S.A.

Martínez, S. (2016) *Tecnoestrés Laboral: El Estrés Derivado de la Implantación de las Nuevas Tecnologías*. Anuario Internacional. UGT-CEC. Pág. 126.

Recuperado de <http://www.ugt.es/Publicaciones/Anuario2016%20WEB.pdf>

Muñoz, P. (2015). *El 40% de empleados padecen estrés laboral y no duermen bien*: Recuperado de.

<http://www.jornada.unam.mx/2015/02/06/sociedad/036n2soc>

Ñaupas, H (2015). *Justificación e Importancia*. Recuperado de-

<http://disenoprojectotesisdud.blogspot.pe/2011/07/ejemplo-de-justificacion-e-importancia.html>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2011). *Metodología de la*

Investigación Científica y Asesoramiento de Tesis. (2º Edición). Lima: Centro de Producción Editorial.

Oramas (2013) “*el estrés laboral y el síndrome de burnout en la educación primaria en La Habana, Cuba*” extraído de http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis_-_ARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf

Organización Internacional del Trabajo, (2016). *Estrés en el Trabajo: Un Reto Colectivo.* Ginebra. Publicado por la Oficina de la OIT. Italia. Primera Edición. Pág.2. Recuperado en:
<http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Organización Internacional del Trabajo, (2016). *Estrés en el Trabajo: Un Reto Colectivo.* Anuario Internacional: sobre prevención de Riesgos Psicosociales y calidad de vida en el trabajo. Edita Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC. Pág. 118. Recuperado el 09 de Junio del 2017 en:
<http://www.ugt.es/Publicaciones/Anuario2016%20WEB.pdf>

Paurinotto, M. (2014) “*Calidad de vida laboral y el ausentismo en el trabajo de los profesionales que laboran en sala de operaciones de pediatría del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins.* Chincha Perú - Período 2014”
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/35/1/MARIA%20ODEL%20PILAR%20PAURINOTTO%20BOLIVAR%20%20-%20CALIDAD%20DE%20VIDA%20LABORAL%20Y%20EL%20%20AUSENTISMO.pdf>

Peiró, J., Rodríguez, I., y González, M. (2008). *El Absentismo Laboral: Antecedentes, Consecuencias y Estrategias de Mejora.* España. Universidad de Valencia. Pág. 19.

Perales, A., Chue, H., Padilla, A y Barahona, L.(2012). Estrés, ansiedad y depression en magistrados de Lima, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* vol.28,4,01-16 recuperado de
http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S17264634201200040000

- Pérez, A y Muriel, I. (2007). *El Ausentismo Laboral en relación con el Estrés, la Compensación, Beneficios y sus implicaciones en términos de costos: Comparación entre Estados Unidos y China* (Tesis de Maestría). Recuperada en:
http://ponce.inter.edu/cai/Tesis_Ggraduado/Ana_Ivonne/index.pdf
- Pinedo, I. y Rivera, A. (2017) en su tesis denominada “*Factores relacionados al Ausentismo Laboral en el personal administrativo de un Hospital Nacional*” recuperado de
<http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/642>
- Pulido, L. (2012) *el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores*.
<http://studylib.es/doc/1926087/el-estr%C3%A9s-laboral-en-el-desempe%C3%B1o-del-personal-administra...>
- Quispe, K. (2016), en su tesis para optar el Título de Licenciada en Psicología denominado “*Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*”.
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%2C%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>
- Rincon, N. y Visbal, J. (2012) “*Relación entre el estrés laboral y la actividad física del personal administrativo de una Institución de Educación Superior de Chía, 2012*”.recuperado de
<https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/8147>
- Rychtenberg, C. (2017) *La Organización Internacional del Trabajo (OIT)*. Recuperado de:
<http://www.losandes.com.pe/Nacional/20150324/87166.html>
- Rychtenberg, Carolina (2017). *El estrés: un problema para casi el 60 % de los peruanos*. Recuperado de:
<http://noticias.universia.edu.pe/cultura/noticia/2017/02/06/1149136/estres-problema->

casi-60--peruanos.html

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administration*. México. Prentice Hall. Décima Edición.
Pág 341

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México. Pearson Educación S.A. de C.V. Decimoquinta Edición.

Rodríguez, G., Roque, D. y Molero, P. (2002). *Estrés Laboral, Consideraciones sobre sus Características y Formas de Afrontamiento*. Revista Internacional de Psicología. Vol. 03. N° 01.2002. pág. 6.

Rojas, J. (2017) *de la Universidad Privada del Norte*
<http://gestion.pe/empleo-management/cuales-son-sus-causas-ansiedad-laboral-y-como-combatirla-2191675>

Ruiz, E (2012). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito la victoria, Chiclayo – 2012*. Recuperado de:

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/329/1/TL_Diaz_Ruiz_StephanyMedalit.pdf

Salazar, Y. (2014). “*Rotación de personal, absentismo laboral y productividad*”. San Martín Emprendedor, Vol. 5 (3 ed.), pp. 53-62, recuperado de:

http://www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/sites/9/2014/08/sme_v5n3_yccollana_Rotaci%C3%B3n-del-personal-absentismo-laboral-y-productividad-de-los-trabajadores.pdf

Sánchez, B. (2016) *Propuesta de Mejora del Clima Laboral Basado en el Modelo de las seis Casillas de Marvin Weibord en el Banco Interbank Tienda Mercado Modelo. Universidad Santos Toribio de Mogrovejo*. Chiclayo. Pág. 14. Recuperada de:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/749/1/TL_Sanchez_Ferrer_Giraldo_Brunella.pdf

Sarason, Irwing G. y Bárbara R. (2006). *Psicopatología. Psicología Anormal: el Problema de la Conducta Inadaptada*. México. Peason Educación, S.A. de C.V. Undécima Edición. Pág. 158.

Selye, H. (1936), *los estresores laborales*, descargado de:
<http://www.ceoearagon.es/prevencion/estres/capitulo2.htm>

Slipack, O. (1996) *Estrés Laboral*. Alcmeon. Vol. 4, N° 4. Recuperado el 09 de Junio 2017 de http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm

Stavroula, B., Amanda., Cox, T. (2004). *La Organización del Trabajo y el Estrés*. Francia. Organización Mundial de la Salud. Pág. 1-3.

Tamayo y Tamayo, M. (2014). *El Proceso de la Investigación Científica*. México. Editorial Limusa, S.A. de C.V. Quinta Edición. Pág. 50.

Vásquez, J., Maruy, A. y Verne, M. (2014). Frecuencia del síndrome de burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú. *Revista de Neuropsiquiatría*, vol.77, 3, 1-19. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S003485972014000300005&script=sci_arcttext

ANEXOS

ANEXO 01

CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre el nivel de estrés laboral de los trabajadores; a fin de conocer los motivos e insatisfacciones de los mismos.

Por ello se le solicita responda las siguientes preguntas con veracidad. Agradecemos anticipadamente su colaboración.

I. DATOS GENERALES

1. Servicio donde labora: -----

2. Fecha de nacimiento: _____

3. Sexo: Femenino Masculino

4. Estado civil: Soltera(o) Casada(o) Conviviente
Divorciada Viuda(o)

5. Tiempo de servicio en la institución:

Menos de tres meses Menos de 1 año 1 año a 3 años
4 años a más

6. Tiempo que labora en el servicio:

Menos de tres meses Menos de 1 año 1 año a 3 años
4 años a más

7. Cargo que desempeña: _____

8. Situación laboral: _____

9. Trabaja en otra institución: Si No

Especifique:

.....

10. Sufre de alguna enfermedad: Si

Especifique:.....

¿Hace cuanto tiempo?.....

Gracias...!

ANEXO 02

ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

La presente Encuesta fue elaborada por los investigadores, con el fin de recopilar información necesaria para el desarrollo de nuestra investigación titulada *“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL AUSENTISMO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA ELÉCTRICA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, LAMBAYEQUE 2017”*

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa “X” de acuerdo a lo que considere adecuado.

Total acuerdo 1

Acuerdo 2

Indiferente 3

Desacuerdo 4

Total desacuerdo 5

Indicador	Total acuerdo	acuerdo	indiferente	desacuerdo	Total desacuerdo
1. Mi horario de trabajo es flexible.					
2. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.					
3. Cuando termino mi trabajo me siento vacío.					
4. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.					
5. Siento que puedo entablar relaciones con los trabajadores fácilmente.					
6. Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.					
7. Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.					
8. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.					
9. Siento que mi trabajo me está desgastando.					
10. Siento que estoy influyendo positivamente en					

la vida de otras personas a través de mi trabajo

11. Siento que me he vuelto más duro con la gente.
 12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
 13. Me siento con mucha energía en mi trabajo.
 14. Me siento frustrado en el trabajo.
 15. Siento que estoy demasiado tiempo en el trabajo.
 16. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros de labores.
 17. Siento que trabajar en contacto directo con el público me cansa.
 18. Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable con mis compañeros.
 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
 20. Me parece que mis compañeros me culpan de algunos de los problemas.
-

Medición de las dimensiones

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total
Cansancio emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14 y 16	
Despersonalización	5, 10, 11, 15 y 20	
Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18 y 19	

-
- trabajo.
10. Falto a mi trabajo por tener trastornos delirantes.
 11. Falto a mi trabajo por tener problemas de sueño.
 12. Falto a mi trabajo por padecer de ansiedad.
 13. Falto a mi trabajo por tener problemas de conducta.
 14. Falto a mi trabajo por tener problemas depresivos.
 15. Falto al trabajo cuando me accidento fuera del trabajo.
 16. Falto al trabajo por problemas personales.
 17. Falto al trabajo por responsabilidad en mi hogar.
 18. Falto al trabajo por embarazo.
 19. Falto al trabajo por injurias y bullying.
-

Medición de las dimensiones

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total
Ausentismo justificado	1, 2, 3, 4, 8, 17 y 18	
Ausentismo Injustificado	5, 6, 7, 14, 15, 16 y 19	
Ausentismo mental	9, 10, 11, 12 y 13	

**ANEXO 04
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TITULO: ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL AUSENTISMO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA ELÉCTRICA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, LAMBAYEQUE 2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIANBLES	INDICADORES	METODOLOGIA	POBLACION y MUESTRA	TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera el estrés laboral incide en el Ausentismo del personal administrativo de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque - 2017?</p> <p>Problemas específicos.</p> <p>¿En qué medida el estrés laboral incide en el personal administrativo de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque - 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de ausentismo en el</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar de qué manera el estrés laboral incide en el ausentismo del personal administrativo de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque 2017.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar el nivel de estrés laboral del personal administrativo de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la</p>	<p>Hipótesis de trabajo (H1): el estrés laboral si incide en el ausentismo del personal administrativos en la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica de la UNPRG de Lambayeque..</p> <p>Hipótesis nula (H0): el estrés laboral no incide en el ausentismo del personal administrativos en la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica de la UNPRG de Lambayeque..</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Estrés Laboral.</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>Ausentismo</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>D. ESTRÉS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cansancio Emocional. • Despersonalización • Baja Realización en el trabajo <p>D. AUSNTISMO</p> <ul style="list-style-type: none"> • A. Justificado • A. Injustificado • A. Mental 	<p>ESTRÉS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desinterés. • Agotamiento físico. • Actitudes negativas hacia el trabajo. • Personas como objeto. • Endurecimiento emocional. • Comportamiento insensible. • Inseguridad • Baja participación • Desinterés por el trabajo <p>AUSENTISMO</p> <ol style="list-style-type: none"> Descansos médicos Justificados. Permisos legales retribuidos. Abandono del puesto de trabajo. Por cumpleaños o fiestas. Faltas sin aviso. Falta de 	<p>Método:</p> <p>Inductivo – Deductivo</p> <p>Tipo:</p> <p>No experimental de corte transversal</p> <p>Diseño:</p> <p>Descriptivo, correlacional</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Dónde:</p> <p>M =Representa la muestra: Personal Administrativo de la FIME.</p> <p>O_x = Representa a la Variable Independiente: Estrés Laboral.</p>	<p>Al ser una población reducida, se consideró tomar como muestra los 15 trabajadores que conforman el personal Administrativo de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica de la Universidad Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque.</p>	<p>TECNICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación <p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario

<p>personal administrativo de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque - 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el ausentismo en el personal Administrativo de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque - 2017?</p>	<p>Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque 2017.</p> <p>Identificar el nivel de ausentismo que existe en el personal Administrativo de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque 2017.</p> <p>Determinar la relación entre estrés laboral y el ausentismo en el personal Administrativo de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque 2017.</p>	<p>compromiso.</p> <p>8 Bullying Laboral.</p>	<p>O_Y = Representa a la Variable Dependiente: Ausentismo</p> <p>R = Representa la relación que existe entre Estrés Laboral y el Ausentismo.</p>
--	--	---	--

ANEXO N° 05

TEST DE ESTRÉS LABORAL

Esta prueba de estrés laboral es simple, consta de 15 preguntas que analizan su nivel de estrés laboral en función de 5 criterios: carga de trabajo, horario y salario, relaciones sociales, condiciones físicas del entorno de trabajo y salud. Está diseñado para obtener una puntuación entre 0 (sin estrés) y 100 (estrés máximo). Si su nivel de estrés es demasiado alto, también recomendará algunos recursos útiles para combatirlo.

1. Está satisfecho con el número de horas que trabaja:

Muy satisfecho	
Satisfecho	
Neutro	
Insatisfecho	
Muy insatisfecho	

2. Está satisfecho con el sistema de turnos establecido (se siente cómodo trabajando por la mañana, por la tarde o por la noche, o con las variaciones impuestas desde la dirección):

Muy satisfecho	
Satisfecho	
Neutro	
Insatisfecho	
Muy insatisfecho	

3. Está satisfecho con el salario que recibe por su trabajo:

Muy satisfecho	
Satisfecho	
Neutro	
Insatisfecho	
Muy insatisfecho	

4. En su trabajo apenas tiene tiempo para tomar un pequeño descanso:

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Neutro	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

5. En su trabajo realiza tareas que requieren un alto nivel de concentración:

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Neutro	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

6. Al salir del trabajo se encuentra agotado mental y físicamente:

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Neutro	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

7. Habitualmente usted trata con clientes o usuarios enojados:

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Neutro	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

8. Cuenta con el apoyo de sus jefes o superiores (le ayudan cuando lo necesita y prestan atención a sus opiniones, quejas y reclamaciones):

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Neutro	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

9. La relación con sus compañeros de trabajo es:

Muy mala	
Mala	
Neutra	
Buena	
Muy buena	

10. En su trabajo realiza tareas insalubres o peligrosas:

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Neutro	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

11. La temperatura en su puesto de trabajo es confortable:

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Neutro	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

12. Está expuesto a ruidos o sonidos molestos en su puesto de trabajo:

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Neutro	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

13. Cuánto tiempo pasa durmiendo cada día:

Menos de 4 horas	
Más de 4 horas y menos de 6	
Entre 6 horas y menos de 7	
Entre 7 y 9 horas	
Más de 9 horas	

14. Los problemas en su trabajo le han llevado a consumir drogas para evadirse o medicamentos como ansiolíticos, antidepresivos o somníferos:

Nunca	
Alguna vez	
Varias veces al mes	
Varias veces a la semana	
Todos los días	

15. Diga cuántos de los siguientes síntomas sufre habitualmente (varias veces al mes): insomnio, ansiedad, irritabilidad, depresión, falta de energía o problemas gastrointestinales:

Ninguno	
1 de ellos	
Entre 2 y 3 de ellos	
Entre 4 y 5 de ellos	
Todos ellos	

ANEXO 06



Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	WILUFIR OMAR RODRIGUEZ LÓPEZ
2	Profesión	Lic. ESTADÍSTICA. Mg.
	Mayor Grado Académico obtenido	MAGISTER EN ESTADÍSTICA.
	Experiencia Profesional (en años)	15 AÑOS
	Institución donde labora	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
	Cargo	DOCENTE.
TESIS		
<p>TÍTULO: EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL AUSENTISMO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA ELECTRICA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, LAMBAYEQUE 2017.</p> <p>PROBLEMA: ¿EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL AUSENTISMO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA ELECTRICA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, LAMBAYEQUE 2017?</p> <p>OBJETIVO GENERAL: DETERMINAR DE QUE MANERA EL ESTRÉS LABORAL INCIDE EN EL AUSENTISMO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA ELECTRICA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, LAMBAYEQUE 2017.</p>		
<p>Autores: Elera Castro Herlys Teodomiro Tafur Namuche Celina del Milagro</p> <p>Asesor:</p>		
Instrumento evaluado		Encuesta N° 1 Encuesta N° 2
Objetivo de la investigación.		
Detalle del Instrumento:		

16. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros de labores.	A (4) D () Sugerencias:.....
17. Siento que trabajar en contacto directo con el público me cansa.	A (4) D () Sugerencias:.....
18. Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable con mis compañeros.	A (4) D () Sugerencias:.....
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	A (4) D () Sugerencias:.....
20. Me parece que mis compañeros me culpan de algunos de los problemas.	A (4) D () Sugerencias:.....

Osro Rodríguez

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI N° 17630119

WILVER OSORO RODRIGUEZ LUPEZ

I. Items preguntas.- ENCUESTA N°1	
1. Mi horario de trabajo es flexible.	A (✓) D () Sugerencias.....
2. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	A (X) D () Sugerencias.....
3. Cuando termino mi trabajo me siento vacío.	A (X) D () Sugerencias.....
4. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.	A (✓) D () Sugerencias.....
5. Siento que puedo entablar relaciones con los trabajadores fácilmente.	A (✓) D () Sugerencias.....
6. Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.	A (✓) D () Sugerencias.....
7. Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.	A (X) D () Sugerencias.....
8. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	A (✓) D () Sugerencias.....
9. Siento que mi trabajo me está desgastando.	A (X) D () Sugerencias.....
10. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	A (Y) D () Sugerencias.....
11. Siento que me he vuelto más duro con la gente.	A (✓) D () Sugerencias.....
12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	A (X) D () Sugerencias.....
13. Me siento con mucha energía en mi trabajo.	A (✓) D () Sugerencias.....
14. Me siento frustrado en el trabajo.	A (✓) D () Sugerencias.....
15. Siento que estoy demasiado tiempo en el trabajo.	A (✓) D () Sugerencias.....

II. Items preguntas.- ENCUESTA N°2	
1. Usted en su trabajo es Nombrado o Contratado?	A (✓) D () Sugerencias.....
2. Falto alguna vez al trabajo por muerte de un familiar cercano.	A (✓) D () Sugerencias.....
3. Falto alguna vez al trabajo por tener una citación judicial.	A (✓) D () Sugerencias.....
4. Falto alguna vez al trabajo por asistir a una cita a un organismo oficial.	A (✓) D () Sugerencias.....
5. Falto alguna vez al trabajo para acudir a una cita médica.	A (✓) D () Sugerencias.....
6. Falto alguna vez al trabajo cuando encontró un congestionamiento de tránsito.	A (✓) D () Sugerencias.....
7. Falto alguna vez al trabajo para cumplir con un compromiso familiar.	A (✓) D () Sugerencias.....
8. Se me hace difícil cumplir con mi horario de trabajo.	A (✓) D () Sugerencias.....
9. Alguna vez ha tenido accidentes en el trabajo.	A (✓) D () Sugerencias.....
10. Falto a mi trabajo por tener trastornos delirantes.	A (✓) D () Sugerencias.....
11. Falto a mi trabajo por tener problemas de sueño y permanezco despierto.	A (✓) D () Sugerencias.....
12. Falto a mi trabajo por padecer de ansiedad.	A (✓) D () Sugerencias.....

13. Falto a mi trabajo por tener problemas de conducta.	A (X) D () Sugerencias.....
14. Falto a mi trabajo por tener problemas depresivos.	A (X) D () Sugerencias.....
15. Falto al trabajo cuando me accidento fuera del trabajo.	A (X) D () Sugerencias.....
16. Falto al trabajo por problemas personales.	A (X) D () Sugerencias.....
17. Falto al trabajo por responsabilidad en mi hogar.	A (X) D () Sugerencias.....
18. Falto al trabajo por embarazo.	A (X) D () Sugerencias.....
19. Falto al trabajo por injurias, bullying.	A (X) D () Sugerencias.....
20. Falto al trabajo porque me siento emocionalmente agotado	A (X) D () Sugerencias.....

Olivia Rodriguez

FIRMA JUEZ EXPERTO
DNI N° 17.626.159

WILSA OFFER RODRIGUEZ LUPEZ-



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	Josef F. Enrique Urbina C.
2	Profesión	Lic Administración.
	Mayor Grado Académico obtenido	Magister.
	Experiencia Profesional (en años)	14 Años.
	Institución donde labora	Universidad Señor de Sipán.
	Cargo	Docente a tiempo parcial.
TESIS		
TITULO: EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL AUSENTISMO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA ELECTRICA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, LAMBAYEQUE 2017.		
PROBLEMA: ¿EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL AUSENTISMO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA ELECTRICA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, LAMBAYEQUE 2017?		
OBJETIVO GENERAL: DETERMINAR DE QUE MANERA EL ESTRÉS LABORAL INCIDE EN EL AUSENTISMO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA ELECTRICA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, LAMBAYEQUE 2017.		
Autores: Elera Castro Herlys Teodomiro Tafur Namuche Celina del Milagro		
Asesor:		
Instrumento evaluado		Encuesta N° 1 Encuesta N° 2
Objetivo de la investigación.		
Detalle del instrumento:		

I. Items preguntas.- ENCUESTA N°1	
1. Mi horario de trabajo es flexible.	A () D () Sugerencias.....
2. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	A () D () Sugerencias.....
3. Cuando termino mi trabajo me siento vacío.	A () D () Sugerencias.....
4. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.	A () D () Sugerencias.....
5. Siento que puedo entablar relaciones con los trabajadores fácilmente.	A () D () Sugerencias.....
6. Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.	A () D () Sugerencias.....
7. Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.	A () D () Sugerencias.....
8. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	A () D () Sugerencias.....
9. Siento que mi trabajo me está desgastando.	A () D () Sugerencias.....
10. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	A () D () Sugerencias.....
11. Siento que me he vuelto más duro con la gente.	A () D () Sugerencias.....
12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	A () D () Sugerencias.....
13. Me siento con mucha energía en mi trabajo.	A () D () Sugerencias.....
14. Me siento frustrado en el trabajo.	A () D () Sugerencias.....
15. Siento que estoy demasiado tiempo en el trabajo.	A () D () Sugerencias.....
16. Siento que realmente no me importa lo que les	A () D () Sugerencias.....

15. Falto al trabajo cuando me accidento fuera del trabajo.	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....
16. Falto al trabajo por problemas personales.	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....
17. Falto al trabajo por responsabilidad en mi hogar.	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....
18. Falto al trabajo por embarazo.	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....
19. Falto al trabajo por injurias, bullying.	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....



 FIRMA JUEZ EXPERTO
 DNI N° 16718050

II. Items preguntas.- ENCUESTA N°2	
1. Usted en su trabajo es Nombrado o Contratado?	A (<input type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias.....
2. Falto alguna vez al trabajo por muerte de un familiar cercano.	A (<input type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias.....
3. Falto alguna vez al trabajo por tener una citación judicial.	A (<input type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias.....
4. Falto alguna vez al trabajo por asistir a una cita a un organismo oficial.	A (<input type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias.....
5. Falto alguna vez al trabajo para acudir a una cita médica.	A (<input type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias.....
6. Falto alguna vez al trabajo cuando encontró un congestionamiento de tránsito.	A (<input type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias.....
7. Falto alguna vez al trabajo para cumplir con un compromiso familiar.	A (<input type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias.....
8. Se me hace difícil cumplir con mi horario de trabajo.	A (<input type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias.....
9. Alguna vez ha tenido accidentes en el trabajo.	A (<input type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias.....
10. Falto a mi trabajo por tener trastornos delirantes.	A (<input type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias.....
11. Falto a mi trabajo por tener problemas de sueño y permanezco despierto.	A (<input type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias.....
12. Falto a mi trabajo por padecer de ansiedad.	A (<input type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias.....
13. Falto a mi trabajo por tener problemas de conducta.	A (<input type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias.....
14. Falto a mi trabajo por tener problemas depresivos.	A (<input type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias.....

15. Falto al trabajo cuando me accidento fuera del trabajo.	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....
16. Falto al trabajo por problemas personales.	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....
17. Falto al trabajo por responsabilidad en mi hogar.	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....
18. Falto al trabajo por embarazo.	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....
19. Falto al trabajo por injurias, bullying.	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNTN°

[Handwritten Signature]
10718050.

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0725 - FACEM-USS-2017**

Chiclayo, 31 de julio del 2017.

VISTO:

El oficio N° 813-2017/FACEM-USS, de fecha 31 de Julio del 2017, en el que el Decano de la FACE, Dr. Max F. Urbina Cárdenas y la relación de Proyectos de Tesis de los estudiantes del IX ciclo de la EAP de Administración del semestre académico 2017-I, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Estado a lo expuesto y en el uso de las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyecto de Tesis de los estudiantes del IX ciclo de la EAP de Administración del semestre académico 2017-I, modalidad presencial, de acuerdo al cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE.


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.
Dr. Max Fernando Urbina Cárdenas
DECANO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS EMPRESARIALES


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Facultad de Ciencias Empresariales
Mg. Emilia Mury Guzmán
SECRETARÍA GENERAL

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Cc. Escuela, Archivo

36	Arroyo Aguilar Jessenia Ventura Damián Erika Fiorela	Estrategias de endomarketing para captar clientes en la IEP Antonio Raimondi – Illimo 2017
37	Elera Castro Herlys Teodomiro Tafur Namuche Celina Del Milagro	Estrés Laboral y su incidencia en el ausentismo del personal administrativo de la Facultad De Ingeniería Mecánica Eléctrica en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo- Lambayeque 2017
38	Ruiz Pasapera Marco Gabriel Quiroz Espino Giordan Jair	Marketing 3.0 y competitividad en la Institución Educativa Constantino Carvallo- Reque 2017
39	Pacheco Roque Jhenny Liliana Espinoza Rivera Rubén Alexander	Marketing de proximidad como herramienta para consolidar la marca de la empresa Mundo Celular SAC, Chiclayo- 2017
40	Linares Carmona Daniel Esteban	Sistema de Costos ABC para contribuir a una eficiente gestión estratégica en el Hotel Valparaíso SRL Chiclayo 2017
41	Zamora Flores Karla Miluska Rafael Chuquicahua Jesenia Fiorela	Estrategias de servicio post venta para fidelizar a los clientes de la empresa Vela Motors SRL- Chiclayo 2017
42	Lamadrid La Rosa Jhon Brian	Plan Publicitario para la mejora de la comunicación de la marca Club De Tiro Elías Aguirre 77, Chiclayo 2017
43	Brito Saavedra Rosina Estela Palomino campos Luz María	Benchmarking y la competitividad de la sanguchería la Awela Chiclayo, 2017
44	García García Victor Renzo Roque Santos María Nely	ADMISIÓN E INFORMES 074 481610 - 074 481632 Control administrativo y productividad en el área de producto persona de la financiera Crediscotía SA sede Pedro Ruiz Gallo- Chiclayo 2017 Chiclayo, Perú





UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"



Ciudad Universitaria, Setiembre 2017.

Sr. Mg.
JUAN ANTONIO TUMIALAN HINOSTROZA
Decano - FIME
Facultad Ingeniería Mecánica Eléctrica - UNPRG
Presente.

Asunto: Solicito autorización para aplicación Tesis.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales - de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente autorice el ingreso a sus instalaciones a los alumnos del X ciclo, para que apliquen Instrumentos para el desarrollo de su tesis denominado "El estrés laboral y su incidencia en el ausentismo del personal administrativo de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque", en horarios coordinados con su despacho.

Detalle datos de los alumnos:

- Herys Elera Castro - DNI: 77213996
- Celina Tafur Namuche - DNI: 17521771

Por lo que pido a Ud. brinde las facilidades del caso a fin de que nuestros alumnos no tengan inconvenientes y puedan ejecutar su tesis.

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente y sin otro particular, aprovecho la oportunidad para renovar le las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Jesús Alberto Jiménez García
DECANO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS EMPRESARIALES

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA Y ELÉCTRICA
DECANATO



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Lambayeque, Octubre 05 del 2017
OFICIO N° 309-2017-D-FIME

Señor Mg.
JESUS ALBERTO JIMENEZ GARCIA
DECANO
Facultad de Ciencias Empresariales - USS

Presente.-

ASUNTO: AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE TESIS

Tengo a bien dirigirme a su despacho con la finalidad de saludarle y, al mismo tiempo hacerle de su conocimiento que este despacho da por aceptado y brindara todas las facilidades necesarias para el desarrollo de su tesis Titulada "El Estrés Laboral y su Incidencia en el Ausentismo del Personal Administrativo de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo" a los estudiantes:

- *Herlys Elera Castro* DNI : 77213996
- *Celina del Milagro Tafur Namuche* DNI : 17521771

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica

M.Sc. Ing. Juan Tamielán Hinojosa
DECANO

C.c. Archivo

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

ELERA CASTRO HERLYS TEODOMIRO

Apellidos y nombres

77213996 2131819070 Presencial

DNI N° Código N° Modalidad de estudio

TAFUR NAMUCHE CELINA DEL MILAGRO

Apellidos y nombres

17521771 2132818767 Presencial

DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación Informe de investigación

DECLARÓ BAJO JURAMENTO QUE:

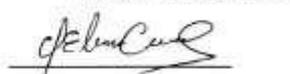
1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado

EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL AUSENTISMO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE INGENIERIA MECÁNICA ELÉCTRICA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO LAMBAYEQUE 2017. La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.



ELERA CASTRO HERLYS TEODOMIRO

DNI N° 77213996





TAFUR NAMUCHE CELINA DEL MILAGRO

DNI N° 17521771



**FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, abril del 2017

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los suscritos:

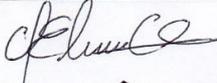
Elera Castro Herlys Teodomiro con DNI 77213996

Tafur Namuche Celina del Milagro con DNI 17521771

En nuestra calidad de autores exclusivos del trabajo de grado titulado:
ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL AUSENTISMO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA ELÉCTRICA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, LAMBAYEQUE 2017, presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración por medio del presente escrito autorizamos al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre nuestro trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Elera Castro Herlys Teodomiro	77213996	
Tafur Namuche Celina del Milagro	17521771	

Urkund Analysis Result

Analysed Document: ELERA CASTRO & TAFUR
NAMUCHE.docx (D36747548) Submitted: 3/20/2018 2:35:00 PM
Submitted By: fheredia@crece.uss.edu.pe
Significance: 9 %

Sources included in the report:

TESIS EDY FINAL presentar.docx (D30684940)
FERNANDEZ DAVILA & GONZALES DUAREZ.docx (D36647624)
Tesis.- Estres Laboral.docx(D11601202)
TESIS FINAL CARMEN Y DIEGO 1.docx (D14297296)
documento para plagio.docx(D18561826)
Gonzales Espinoza Magaly
Evelyn.docx (D34995525) CRUZ-
CRUZ-SANCHEZ..docx
(D30322504)
http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/4202/2/Causas_Ausentismo_Laboral.pdf
http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUIC_f494d192ee36c290dacc6fe2c692b018 **<http://www.ambito.com/804562-estres-laboral-causa-el-70-del-ausentismo-y->** **<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8432>**
<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2834/22647541-2012.pdf> **<http://www.20minutos.es/noticia/2499561/0/59-trabajadores->**
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/02/22/economia/1487791260_079164.html
<https://www.diariofemenino.com/articulos/psicologia/estres/fases-del-estres/> **<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>**
<http://www.ugt.es/Publicaciones/Anuario2016%20WEB.pdf>
<http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
<https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/8147>
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/329/1/TL_Diaz_Ruiz_StephanyMedalit.pdf

Instances where selected sources appear:

89



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

FLOR DELICIA HEREDIA LLATAS, docente a tiempo completo de la EAP de Administración procedió a realizar la evaluación a través del programa URKUND de la tesis presentada por los estudiantes: **ELERA CASTRO HERLYS TEODOMIRO Y TAFUR NAMUCHE CELINA DEL MILAGRO**, autores de la investigación titulada: **ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL AUSENTISMO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA ELÉCTRICA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, LAMBAYEQUE 2017**, investigación aprobada mediante Resolución N° 0725-FACEM-USS-2017 de fecha 31 de julio del 2017.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 09% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que la investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de URKUND en la USS, para el año 2017.

Ciudad Universitaria, 08 de diciembre de 2017.

Mg. FLOR DELICIA HEREDIA LLATAS

DNI N° 41365424

Aplicación de la encuesta



Figura 50. Encuesta aplicada al personal administrativo de la FIME.

Aplicación de la encuesta



Figura 51. Encuesta aplicada al personal administrativo de la FIME.

Aplicación de la encuesta



Figura 52. Encuesta aplicada al personal administrativo de la FIME.

Aplicación de la encuesta



Figura 53. Encuesta aplicada al personal administrativo de la FIME.