



## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración  
denominada:

“Programa gerencial basado en el modelo de reingeniería y gestión por competencia, para reducir el estrés laboral en la dirección regional de transportes y comunicación, Lambayeque - 2009”

Autores:

Bach. Betsy Araujo Mesía

Bach. Yudith Dianira Pérez Meléndrez

Pimentel – Perú

2010

## **RESUMEN:**

Con este trabajo de investigación proponemos alternativas de solución para “reducir el alto índice de estrés laboral en la DRTC”; por consiguiente pretendemos dar a conocer que la eficiencia en la Implementación de Tecnologías y la existencia de una buena política de Remuneración en la Institución reducirán el alto índice de estrés laboral.

Esta investigación se justifica porque, solucionando el alto índice de estrés laboral de la DRTC de Lambayeque se logrará mejorar la salud del personal, así mismo mejorar el rendimiento de la productividad y por consiguiente, mejorar la atención al usuario.

La Gestión de la DRTC esta ocasionado malestar en los empleados por la falta de Implementación Tecnológica, lo cual no permite que ellos se desempeñen eficientemente en sus funciones y por consiguiente alcanzar una óptima calidad en la productividad. Asimismo la no existencia de una adecuada política de remuneración origina incomodidad en el ambiente laboral. Por ello es que se realiza un estudio Descriptivo, Analítico, con propuesta, en la cual nuestra población muestra es de noventa y siete trabajadores, basado en el modelo de reingeniería tecnológica de Hammer Michael.y en el modelo de gestión por competencia de Alles y el diagrama de Kaoru Ishikawa. Es decir mediante el diseño de un programa y en base a los modelos ya mencionados se mejorara la atención al usuario en la DRTC.

## **ABSTRACT**

We aim with this research, "to reduce the high index of stress in the DRTC "and therefore we intend to give know that efficiency in the utilization of technology and existence of a good policy for remuneration in the institution reduce the high rate of job stress.

This investigation is justified because, solving the high rate of work stress of Lambayeque DRTC be achieved to improve the health of staff was able to improve performance and productivity therefore, improve customer service.

The management of the DRTC this caused discomfort for employees Lack of Technology Implementation, which does not allow them efficiently perform their duties thus achieving optimum quality on productivity. Likewise, the non-existence of adequate remuneration policy on the environment caused discomfort labor.

That is why it takes a descriptive, analytic, with proposal, in which our sample population is ninety-seven workers, based on the model of technological reengineering Hammer Michael.y in the management model and the competence of Alles Kaoru Ishikawa diagram. Finally in this research is designing a program Management to reduce work stress and thus improve service and customer service.