



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

TRABAJO DE INVESTIGACION

**ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA
SEDE ADMINISTRATIVA UGEL SAN IGNACIO 2017**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER
EN ADMINISTRACIÓN**

Autores:

**Coronado Núñez María Sonia
Sandoval del Campo Carlos Javier**

Asesor:

Mg. Alvarado Castillo Wilder Ángel

Línea de Investigación:

Talento Humano y Comportamiento Organizacional

Pimentel – Perú

2017

Resumen

La presente investigación trata acerca "El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio - 2017". Para su ejecución se utilizó el diseño de investigación descriptiva, tipo de investigación cuantitativa, la técnica de investigación fueron las encuestas realizadas a todos los trabajadores de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio, y que permitieron cumplir con los objetivos trazados.

Los resultados encontrados fueron que el estrés laboral es un problema que aqueja a la mayoría de los colaboradores de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio, afecta el desempeño de las actividades de los colaboradores, disminución de la productividad y en brindar un buen servicio a los usuarios conlleva también que la entidad se vea perjudicada en la imagen institucional.

Como recomendación, La Entidad UGEL San Ignacio debería brindar un taller para disminuir el estrés laboral a los colaboradores, un taller de prevención y afrontamiento del estrés para que se pueda disminuir el riesgo del estrés en el ámbito laboral y así aumente la competitividad y el desempeño de los trabajadores.

Palabras Claves: Estrés Laboral, Desempeño y desempeño laboral.

Abstract

The present research deals with "The work stress and its influence in the performance of the collaborators of the Administrative Headquarters of the UGEL San Ignacio - 2017". For its execution we used the descriptive research design, type of quantitative research, the research technique were the surveys carried out to all the workers of the Administrative Headquarters of the San Ignacio UGEL, and that allowed to fulfill the objectives outlined.

The results found were that work stress is a problem that afflicts most of the employees of the UGEL San Ignacio Administrative Headquarters, affects the performance of employees' activities, decreases productivity and provides a good service to users also entails that the entity is impaired in the institutional image.

As a recommendation, the UGEL San Ignacio Entity should provide a workshop to reduce employee stress, a stress prevention and coping workshop to reduce the risk of stress in the workplace and thus increase competitiveness and performance from the workers.

Key Words: Work Stress, Performance and work performance.

Índice

I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
En el ámbito Internacional	11
En el ámbito Nacional	13
1.2. JUSTIFICACIÓN	14
1.3. ANTECEDENTES	14
Internacionales.	14
Nacionales.....	15
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.5. OBJETIVO DE ESTUDIO	16
1.5.1. Objetivo General	16
1.5.2. Objetivo Específicos.	16
1.6. MARCO METODOLÓGICO	16
1.6.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
1.6.1.1. Tipo de Investigación.....	16
1.6.1.2. Diseño de la investigación.....	17
1.6.2. Población y muestra.....	17
1.6.2.1. Población.....	17
1.6.2.2. Muestra	17
1.6.2.3. Hipótesis.....	17
1.7. MARCO TEORICO	17
El estrés	17
El estrés laboral.....	18
Desempeño laboral.....	19
DESEMPEÑO DE TRABAJADORES	21
II. DESARROLLO	23
2.1. VARIABLES	23
2.1.1. Variable independiente	23
2.1.2. Variable dependiente.....	23
2.2. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	26
2.2.1. Resultados en tablas y gráficos	26
2.2.1.1. Variable Independiente: Estrés Laboral.....	26
2.2.1.1.1. Dimensión	26

2.2.1.1.1.1.	Nivel de estrés	26
2.2.1.1.2.	Dimensión	31
2.2.1.1.2.1.	Control sobre el trabajo	31
2.2.1.1.3.	Dimensión	36
2.2.1.1.3.1.	Demandas psicológicas	36
2.2.1.2.	Variable Dependiente: Desempeño.....	41
2.2.1.2.1.	Dimensión	41
2.2.1.2.1.1.	Habilidades laborales.....	41
2.2.1.2.2.	Dimensión	45
2.2.1.2.2.1.	Relaciones interpersonales	45
III.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
3.1.	CONCLUSIONES	52
3.2.	RECOMENDACIONES	53
IV.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA ELABORAR LA TESINA.....	55
V.	REFERENCIAS	57
	Referencias	57

Tablas

Tabla 1: Operacionalización	24
Tabla 2: Evita los conflictos dentro del equipo	26
Tabla 3: La comunicación con sus compañeros y jefes de área es conflictiva.	27
Tabla 4: Considera adecuado el ambiente donde usted labora.	27
Tabla 5: Con frecuencia siente apatía o desmotivación por su trabajo.	28
Tabla 6: Estoy cansado y fatigado al concluir mi trabajo.	29
Tabla 7: Variable independiente Estrés Laboral y su dimensión nivel de estrés.	30
Tabla 8: Hace uso de sus capacidades en el desarrollo de sus actividades.	31
Tabla 9: <i>Existe coherencia entre tareas asignadas y sus capacidades.</i>	32
Tabla 10: Considera que el personal de la entidad tiene actitud para innovar ideas de trabajo.	33
Tabla 11: Cumple Ud. con las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente.	34
Tabla 12: Variable independiente Estrés Laboral y su dimensión control sobre el trabajo.	35
Tabla 13: Mis tareas son asignadas de acuerdo a mis habilidades y/o destrezas.	36
Tabla 14: Cumpro eficaz y eficientemente la jornada diaria.	37
Tabla 15: Cumple Ud. con las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente.	38
Tabla 16: Variable independiente Estrés Laboral y su dimensión demandas psicológicas	39
Tabla 17: Variable independiente Estrés Laboral	40
Tabla 18: Considera que realiza su trabajo con compromiso y efectividad.	41
Tabla 19: <i>Siente usted que la recarga laboral limita su tiempo libre.</i>	42
Tabla 20: <i>Cumpro eficaz y eficientemente la jornada diaria.</i>	43
Tabla 21: Variable dependiente desempeño y su dimensión habilidades laborales	44
Tabla 22: <i>Promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la</i>	

<i>responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.</i>	45
Tabla 23: <i>Usted percibe que ha recibido apoyo ineficaz de sus superiores.</i>	46
Tabla 24: <i>Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.</i>	47
Tabla 25: Variable dependiente desempeño y su dimensión demandas psicológicas	48
Tabla 26: Variable dependiente desempeño	49
Tabla 27: El estrés laboral según el desempeño de los colaboradores de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio. 2017	50

Figuras

Figura 1 Ciclo dinámico de la administración básica para implementación de un cambio.	
Fuente: Stoner J. Wankel	20
Figura 2 Evita los conflictos dentro del equipo	26
Figura 3 <i>La comunicación con sus compañeros y jefes de área es conflictiva</i>	27
Figura 4. <i>Considera adecuado el ambiente donde usted labora.</i>	27
Figura 5. Con frecuencia siente apatía o desmotivación por su trabajo.	28
Figura 6. Estoy cansado y fatigado al concluir mi trabajo	29
Figura 7. <i>Variable independiente Estrés Laboral y su dimensión nivel de estrés</i>	30
Figura 8. <i>Hace uso de sus capacidades en el desarrollo de sus actividades</i>	31
Figura 9. <i>Existe coherencia entre tareas asignadas y sus capacidades</i>	32
Figura 10. Considera que el personal de la entidad tiene actitud para innovar ideas de trabajo.	33
Figura 11. Cumple Ud. con las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente.	34
Figura 12. Variable independiente Estrés Laboral y su dimensión control sobre el trabajo	35
Figura 13. Mis tareas son asignadas de acuerdo a mis habilidades y/o destrezas.	36
Figura 14. Cumpro eficaz y eficientemente la jornada diaria.	37
Figura 15. Cumple Ud. con las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente.	39
Figura 16. Variable independiente Estrés Laboral y su dimensión demandas psicológicas.	40
Figura 17. Variable independiente Estrés Laboral.	41
Figura 18. Considera que realiza su trabajo con compromiso y efectividad.	42
Figura 19. Siente usted que la recarga laboral limita su tiempo libre.	43
Figura 20. <i>Cumpro eficaz y eficientemente la jornada diaria.</i>	44
Figura 21. Variable dependiente desempeño y su dimensión habilidades laborales	45

Figura 22. <i>Promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua</i>	46
Figura 23. <i>Usted percibe que ha recibido apoyo ineficaz de sus superiores.</i>	47
Figura 24. <i>Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.</i>	48
Figura 25. Variable dependiente desempeño y su dimensión Relaciones Interpersonales.	49
Figura 26. Variable independiente Estrés Laboral.	50
Figura 27. Local de UGEL San Ignacio.	63
Figura 28. Secretaría de la Dirección respondiendo las preguntas de la encuesta del Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño Laboral de la UGEL San Ignacio	64

CAPITULO I
PROBLEMA DE LA
INVESTIGACION

I. INTRODUCCIÓN

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Hoy en día, el concepto de estrés laboral es causado por la interacción entre el trabajador y su ámbito laboral, en las que las exigencias del ambiente sobrepasan la capacidad de respuesta del trabajador, produciendo en él la pérdida de control. (Lazarus y Folkman, 1986).

En muchos trabajos es poco evitable el estrés, el cual se acumula o almacena debido a la exigencia del ambiente que perjudica nuestras emociones, pensamiento y aspecto físico. Sabiendo que si el estrés es más constante y permanente afecta el desempeño del trabajo y su salud e incluso deteriora su capacidad de resolución de problemas (Keith y Newstrom 1999).

Se desagrega de la siguiente manera, situación problemática en el ámbito internacional, nacional, regional y local hasta la formulación del problema, delimitación, limitación de la investigación, justificación, elaboración de los objetivos generales y específicos.

En el ámbito Internacional

En España existen numerosas fuentes de estrés como por ejemplo, el contenido del trabajo, las relaciones personales, los procedimientos y normas, los estilos de dirección y participación, las condiciones ambientales, entre otras. El estrés relacionado con el trabajo según el Instituto Europeo de Salud y Bienestar Social (2012), es un patrón de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales ante ciertos aspectos extremadamente apremiantes o exigentes, en el contenido, organización y ambiente de trabajo.

En tal sentido, la OMS (2007), a través del Plan de Acción Mundial sobre la Salud de los Trabajadores (2008-2017), se abordan los aspectos relacionados con la salud de los trabajadores, la prevención, protección y promoción de la salud en el lugar de trabajo. Al respecto es necesario que instituciones de la Administración Pública como la Universidad de Carabobo promuevan un entorno de trabajo saludable que beneficie al individuo y la

organización, lo que repercutiría en la disminución del ausentismo laboral por causa médica.

Las personas reaccionan de forma diferente, ante situaciones similares como por ejemplo una tensión de sobrecarga de trabajo, mientras que una persona puede reorganizar eficazmente la tarea, aprender nuevas formas, buscar ayuda; otra, es incapaz de superar tal tensión, pudiendo responder a largo plazo con enfermedades coronarias, depresivas, entre otras, ya que su percepción de la realidad varía de un individuo a otro. Esta capacidad para reconocer los sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos lo describe Goleman (1995), como inteligencia emocional. La actitud del trabajador frente a las exigencias del entorno es primordial para evitar el estrés laboral.

Para el Instituto Europeo de Salud y Bienestar Social (2012), la exposición a situaciones de estrés intensas, frecuentes y duraderas puede producir diversos trastornos en el organismo aumentando la vulnerabilidad a infecciones, enfermedades autoinmunes y gastrointestinales, fatiga crónica, enfermedades crónicas como la diabetes, enfermedades cardíacas, hipertensión, depresión o alteraciones cognitivas.

Los países en vías de desarrollo han iniciado el estudio de los factores psicosociales en el trabajo hace relativamente poco tiempo. En México, se han realizado diversos estudios intentando determinar la incidencia y prevalencia del síndrome del quemado, diversos autores mencionan una prevalencia tan amplia desde 25% hasta 60%. Para el año 2009, una investigación realizada a 450 profesionales de la salud, determinó que el 10% presentó agotamiento emocional, 19.6%, despersonalización, y 74.9% baja realización personal.

En América Latina específicamente, Argentina los porcentajes en materia de estrés laboral también crecen año a año, debido a las grandes transformaciones en el mercado laboral provocadas por la propia globalización que impuso nuevas reglas en la competencia de las empresas y organizaciones. Según el Pymes (2009), es uno de los países más afectados, el 64% de los empleados experimentaban esta situación de estrés

laboral, y en las multinacionales las personas afectadas representaban el 60% de los trabajadores.

(Barnejee & Mehta ,2016), en su estudio titulado “la determinación de los Antecedentes de estrés en el trabajo y su impacto en el desempeño laboral en la facultad de Andhra Pradesh, India”.

Donde se planteó como objetivo encontrar los antecedentes de estrés en el trabajo y su efecto sobre el desempeño del trabajo en términos de insatisfacción y de evitación, para tal propósito se realizó una encuesta aplicando como instrumento el cuestionario basándose principalmente en la literatura previa en el área de trabajo y el estudio de licitación, la muestra estuvo conformada por 110 profesores de enseñanza de gestión, y se concluyó que:

El estrés afecta directamente al desempeño de los maestros, mientras que los tres factores como son enseñanza, sobrecarga de trabajo y las relaciones interpersonales causan estrés considerablemente y tienen un efecto sobre la evitación del trabajo y la insatisfacción laboral en este análisis (p.17).

En el ámbito Nacional

Barquinero (2014) afirma que en Perú el 70% de colaboradores de organizaciones particulares y públicas presentan estrés, teniendo en cuenta que solo algunas empresas buscan una solución al respecto. El clima organizacional es complejo debido a que se desea mejorar la atmósfera de trabajo, logrando incrementar la productividad sin perder de vista a su personal de trabajo. El ambiente donde se desempeña el trabajador diariamente y se relaciona con sus compañeros de trabajo como con los clientes, conforma el clima laboral.

1.2. JUSTIFICACIÓN

Hoy en día se habla mucho del estrés como uno de los factores que afecta la productividad de las empresas y esta a su vez tiene mucha correlación con el desempeño laboral que se genera dentro de las organizaciones. Es por ello que el presente trabajo pretende abordar los niveles de estrés y en particular si influye en el desempeño de los colaboradores de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio, debido a que se ha observado que existe mucha rotación por parte del personal que ingresa a la entidad, lo cual está generando que no se esté llegando a la meta de la productividad o cumplimiento de compromisos por parte del Sector debido a la falta de personal estable. Este estudio será importante porque nos permitirá identificar cual es el nivel de estrés de los colaboradores y cómo influye en el desempeño de los colaboradores, en base a ello se podrá realizar un programa para alcanzar un óptimo ambiente en el desempeño y reducir el estrés laboral, haciendo que los colaboradores de la entidad se sientan bien y cómodos en su ambiente de trabajo, logrando que su permanencia sea de más tiempo en la entidad y mejorando la productividad de la Entidad.

1.3. ANTECEDENTES

Internacionales.

Alvarez, (2015) en su Tesis para optar el grado de magister “El estrés laboral en el desempeño administrativo de un núcleo universitario -2015 en la Universidad de Carabobo Facultad de Ciencias Económicas y Sociales; indica que el estrés laboral es una enfermedad ocupacional que afecta la salud de los trabajadores y al mismo tiempo la productividad y sustentabilidad de la entidad, cuyo objetivo fue establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo.

González, (2014) en su Tesis para optar el grado en Psicología Industrial/organizacional “Estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en serviteca altense de quetzaltenango 2014 en la Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango, indica que el estrés

ha sido identificado como una de las problemáticas de importancia en los últimos tiempos, que no sólo afecta a la persona como tal, sino también el ambiente que lo rodea, en donde existen factores enfatizados al estrés ya sean físicos o psicológicos. Esto influye significativamente de manera correcta si es bien manejado o puede ser perjudicial en el momento que esté sobrepasa sus límites.

Nacionales

Sallirosas Solano & Rodriguez Alayo, (2015) en su Tesis “Estrés Laboral y Desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito de la Esperanza – Año 2015”, para obtener el título profesional de licenciado en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, especifica que la exigencia en el mercado laboral respecto de las empresas en la actualidad hace que en el ser humano de hoy se generen un conjunto de emociones fuertes y estas pueden ser negativas, originadas en el cerebro de cada individuo, lo que suele afectar la vida diaria, el organismo y cada una de sus labores que realiza dentro de las empresas, haciendo que el desempeño no sea el deseado y viviendo diariamente un estado de tensión del que resulta difícil escapar. Estos inconvenientes procedentes de la exigencia laboral se resumen en una sola palabra: estrés

Weisinger, (2015). en su artículo “¿Cuál es la gran diferencia entre el Estrés y la Presión? Lima-Perú”; concluye en lo siguiente: “El estrés puede implicar una variedad de problemas que conducen a sentimientos de sobrecarga. Una reunión que empieza tarde, una larga lista de correos que debe responder. Pero eso no significa que usted está bajo presión”. La presión implica sentimientos de ansiedad y a veces temor, que se relacionan con situación que consideramos de “vida o muerte”.

De Torres (2014), en su tesis “La influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera asociación de mujeres en acción (AMA) en el periodo 2014, La libertad-Trujillo”, para obtener el grado de Licenciado en Administración el autor concluye lo siguiente: el estrés influye de manera directa en el desempeño de los trabajadores de la financiera asociación de mujeres en acción (AMA).

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué relación existe entre el estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio-2017.

1.5. OBJETIVO DE ESTUDIO

Se suscribió el objetivo general y los objetivos específicos de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio tal como se detalla:

1.5.1. Objetivo General

Determinar el estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio-2017.

1.5.2. Objetivo Específicos.

- a) Diagnosticar el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.
- b) Evaluar el desempeño de los colaboradores de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.
- c) Determinar la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio-2017.

1.6. MARCO METODOLÓGICO

1.6.1. Tipo y diseño de investigación

1.6.1.1. Tipo de Investigación.

Cuantitativa se aplicó cuestionarios a todos los colaboradores de la Sede Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio.

1.6.1.2. Diseño de la investigación

Es descriptivo nos ha permitido describir el estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la Sede Administrativa de la UGEL san Ignacio.

1.6.2. Población y muestra

1.6.2.1. Población

Estuvo conformado por los colaboradores de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio que son un total de 142 colaboradores entre funcionario, especialistas, profesionales, técnicos y auxiliares.

1.6.2.2. Muestra

Se tomó como muestra a los 142 colaboradores de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio.

1.6.2.3. Hipótesis

H1 Si existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio.

H0 No existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio.

1.7. MARCO TEORICO.

El estrés

El estrés o tensión emocional es una respuesta natural del organismo necesaria para la adaptación al medio y la supervivencia. Dicha respuesta, actúa como un mecanismo de defensa y pone en alerta todos nuestros recursos ante situaciones que se perciben como cambios, amenazas o peligros. Sin embargo, una activación excesiva de este mecanismo puede terminar provocando diversos problemas de salud, como ansiedad, cardiopatías, diabetes, insomnio o trastornos mentales. Por esta razón, es frecuente que se confunda el estrés con una patología, cuando en

realidad no es así.

Cuando el organismo activa esta respuesta de defensa, las glándulas suprarrenales liberan al torrente sanguíneo las principales hormonas relacionadas con el estrés: el cortisol y la adrenalina. El objetivo de estas hormonas es aumentar rápidamente los niveles de energía del cuerpo así como nuestra capacidad de atención y de reacción. Se produce un aumento del ritmo cardíaco y la respiración, la sangre circula más rápidamente y se llena de glucosa, para proveer al cerebro y los músculos del combustible necesario para hacer frente al desafío.

El estrés laboral

El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno próximo

El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de diversas formas. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

Además, el estrés en el trabajo está asociado con una reducción de la productividad de las empresas y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo sufren, pudiendo incluso ser motivo de baja laboral.

En palabras de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”

La mayoría de autores define el estrés laboral como un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un empleado cuando se ve sometido a diversos factores externos, que superan su capacidad para enfrentarse a

ellos. Estas reacciones pueden ser fisiológicas, cognitivas, conductuales o emocionales y por lo general van acompañadas de agotamiento físico y/o mental, angustia y sensación de impotencia o frustración ante la incapacidad del individuo para hacer frente a la situación o situaciones que generan ese estrés.

Desempeño laboral

Se define desempeño como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización”, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

La Administración del desempeño

Es definida como “el proceso mediante el cual la compañía asegura que el empleado trabaja alineado con las metas de la organización”, así como las prácticas a través de las cuales el trabajo es definido y revisado, las capacidades son desarrolladas y las recompensas son distribuidas en las organizaciones.

Si bien diferentes estudios sobre indicadores de productividad y financieros han demostrado que en las compañías en las que se implementan sistemas de administración del desempeño, los empleados han obtenido mejores resultados, que en las que no fueron utilizadas; los administradores deben ser conscientes de que cualquier falla de las organizaciones en adoptar una efectiva administración del desempeño es costosa, en términos de pérdida de oportunidades, actividades no enfocadas, pérdida de motivación y moral. Recientemente se ha descubierto que toda Administración del desempeño es un ciclo dinámico, que evoluciona hacia la mejora de la compañía como un ente integrado.

Como todo ciclo consta de etapas, las cuales pueden ser observadas véase en la figura- 1

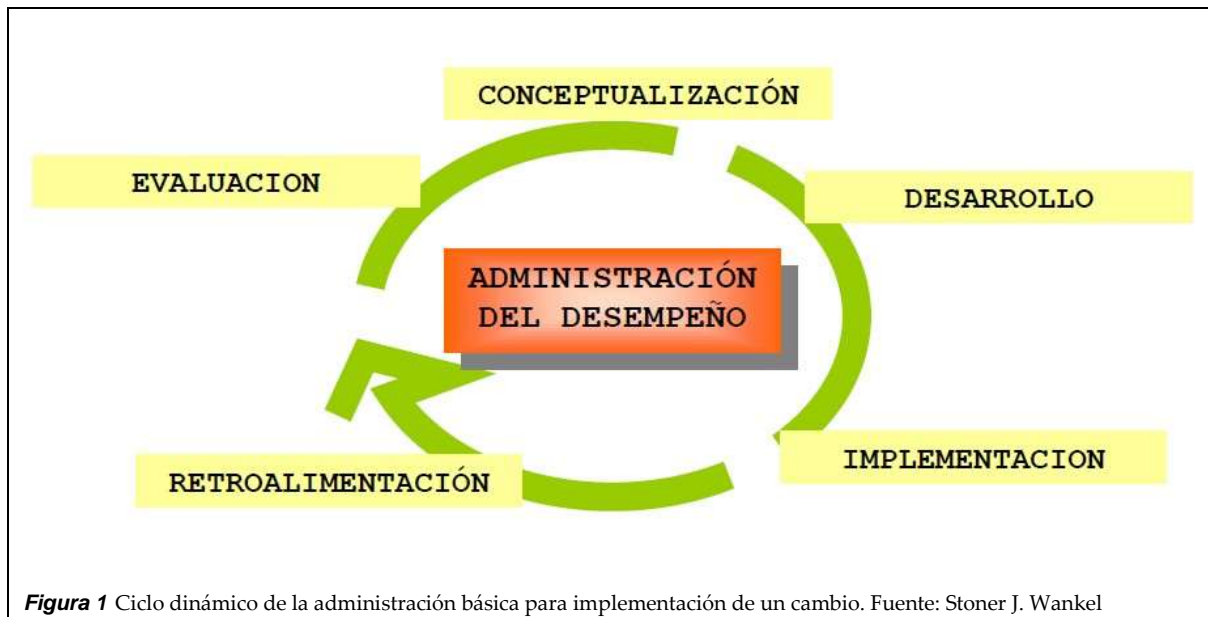


Figura 1 Ciclo dinámico de la administración básica para implementación de un cambio. Fuente: Stoner J. Wankel

- 1) **Conceptualización** es la fase en la que la empresa identifica el mejor rendimiento al cual desea dirigirse.
- 2) **Implementación** en la forma tradicional se realizaba mediante mecanismos informales de monitoreo del desempeño actual.
- 3) **Desarrollo** es la fase en que la compañía examina donde
- 4) **Sesiones de entrenamiento**, revisiones periódicas del desempeño, entre otras; sin permitir al empleado tomar control de su propio desarrollo del desempeño.
- 5) **Retroalimentación** es importante durante todo el proceso y también después de la evaluación para que el empleado sepa cuáles son los puntos que debe reforzar para mejorar su desempeño, en miras de mejorar el desempeño integral de la compañía.
- 6) **Evaluación**, en esta etapa se utilizan las medidas de desempeño para monitorear los indicadores específicos de desempeño en todas las competencias y determinar cómo se están respondiendo los objetivos

DESEMPEÑO DE TRABAJADORES

El desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo.

En años recientes, la administración del desempeño ha buscado optimizar sus recursos humanos para crear ventajas competitivas. En vista que el desempeño es una variable importante en el desarrollo de las compañías, así como su administración, éste es el objeto de estudio del presente ensayo.

Para el mejor entendimiento del tema a tratar se proporcionan los conceptos tanto de desempeño como de administración del desempeño en las organizaciones.

Se define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo

Concepto.- Es el esfuerzo de una persona poniendo en práctica sus habilidades, rasgos, oportunidades físicas o mentales obteniendo un rendimiento profesional

CAPITULO II

DESARROLLO

II. DESARROLLO

2.1. VARIABLES

2.1.1. Variable independiente

Estrés Laboral

Para Leka et al (2004) El estrés laboral es aquel enfrentamiento por el cual el individuo pasa ante cualquier exigencia y presiones profesionales, que a la vez éstas impiden sus competencias para afrontar en su puesto de trabajo (p.3)

2.1.2. Variable dependiente

Desempeño

Para Ivancevich, J. (2005). El desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

OPERACIONALIZACION

Tabla 1: Operacionalización

Variable: Independiente	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección	Índice
Estrés Laboral Se ha definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo (Comisión Europea, 2000)	Nivel de estrés	Relaciones interpersonales	Cuestionario de Likert	1-2
		Ambiente de trabajo		3
		Cansancio emocional		4-5
	Control sobre el trabajo	Posibilidad de tomar decisiones		6-7
		Creatividad y aplicación		8
		Desarrollo de las propias habilidades		9
	Demandas psicológicas	Cantidad de trabajo		10
		Exigencias intelectuales		11
		Presión del tiempo de trabajo		12

Variable: Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección	Índice
<p>Desempeño</p> <p>Se ha definido como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. (Chiavenato, 2007)</p>	Habilidades laborales	-Aplicación de los conocimientos	Cuestionario de Likert	1
		Responsabilidad demostrada en sus labores		2-3
	Relaciones interpersonales	Empatía		4
		Liderazgo		5
		Influencia que ejerce		6

2.2. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

2.2.1. Resultados en tablas y gráficos

2.2.1.1. Variable Independiente: Estrés Laboral

2.2.1.1.1. Dimensión

2.2.1.1.1.1. Nivel de estrés

Tabla 2: Evita los conflictos dentro del equipo

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	28	20
Casi Nunca	104	73
A veces	10	7
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	142	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

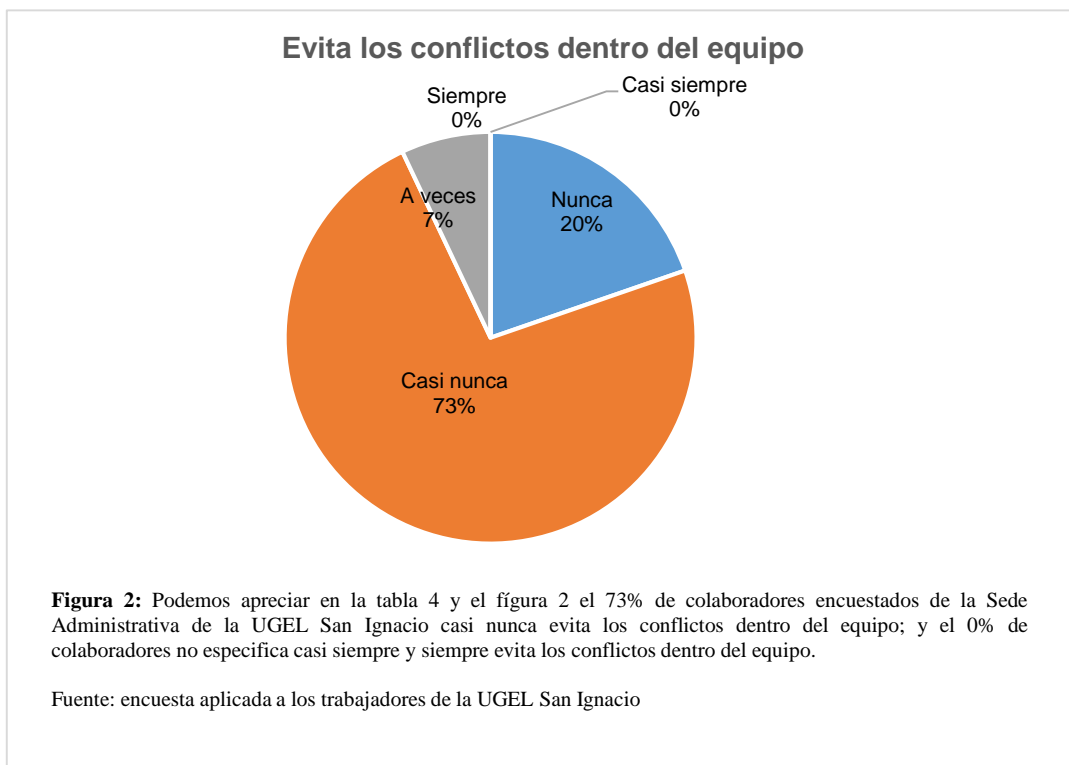


Tabla 3: La comunicación con sus compañeros y jefes de área es conflictiva.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	63	44
Casi Nunca	45	32
A veces	32	23
Casi siempre	0	0
Siempre	2	1
Total	142	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

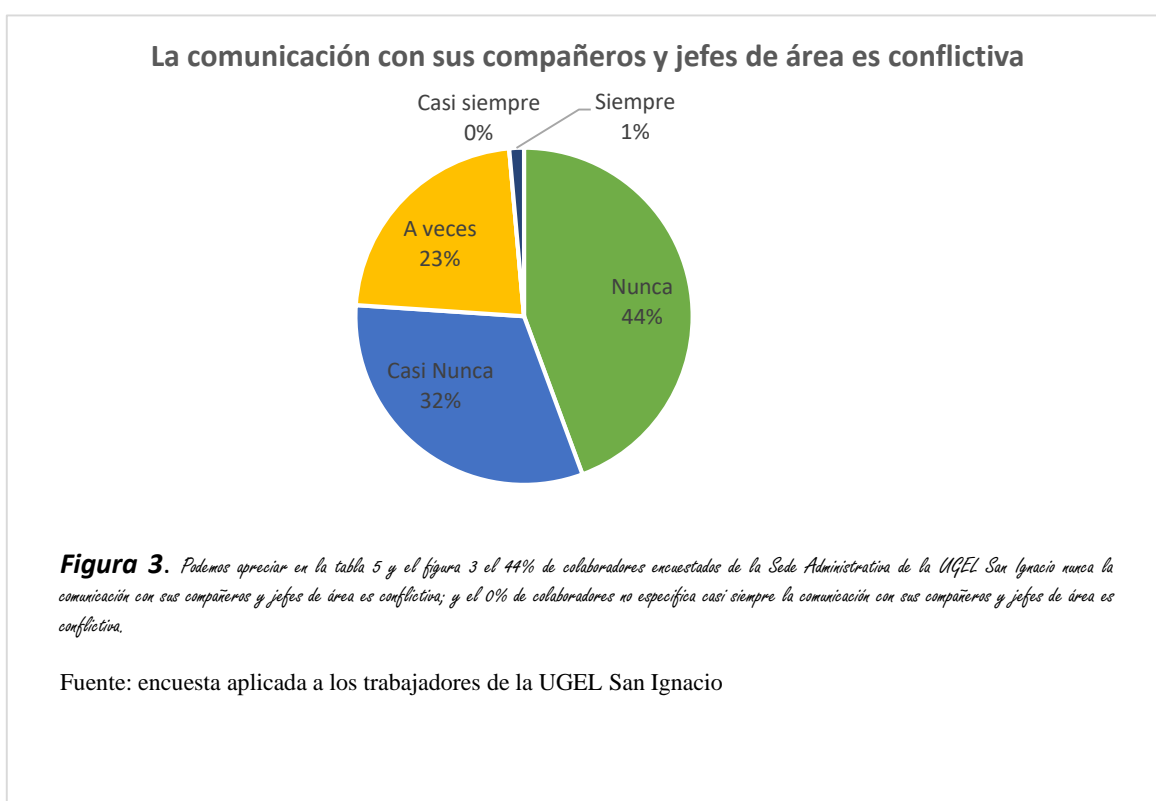


Tabla 4: Considera adecuado el ambiente donde usted labora.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	60	42
Casi Nunca	54	38
A veces	18	13
Casi siempre	10	7
Siempre	0	0
Total	142	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Considera adecuado el ambiente donde usted labora.

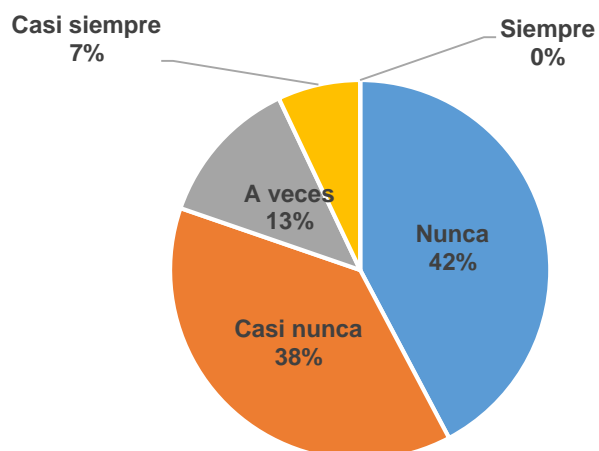


Figura 4: Podemos apreciar en la tabla 6 y el figura 4 el 42% de colaboradores encuestados de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio nunca considera adecuado el ambiente donde usted labora; y el 0% de colaboradores no especifica siempre considera adecuado el ambiente donde usted labora.

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Tabla 5: Con frecuencia siente apatía o desmotivación por su trabajo.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	79	56
Casi Nunca	56	39
A veces	2	1
Casi siempre	5	4
Siempre	0	0
Total	142	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Con frecuencia siente apatía o desmotivación por su trabajo.

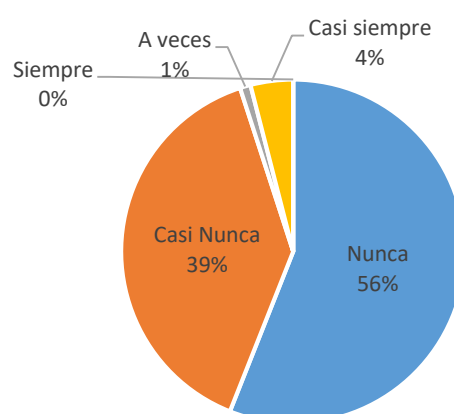


Figura 5: Podemos apreciar en la tabla 7 y el figura 5 el 56% de colaboradores encuestados de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio nunca con frecuencia siente apatía o desmotivación por su trabajo; y el 0% de colaboradores no especifica siempre y 1% de colaboradores encuestados con frecuencia siente apatía o desmotivación por su trabajo.

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Tabla 6: Estoy cansado y fatigado al concluir mi trabajo.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	42	30
Casi Nunca	16	11
A veces	60	42
Casi siempre	24	17
Siempre	0	0.0
Total	142	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Estoy cansado y fatigado al concluir mi trabajo.

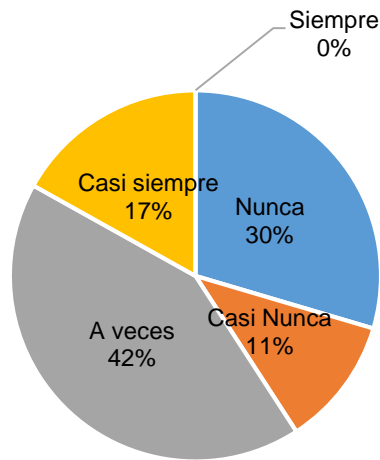


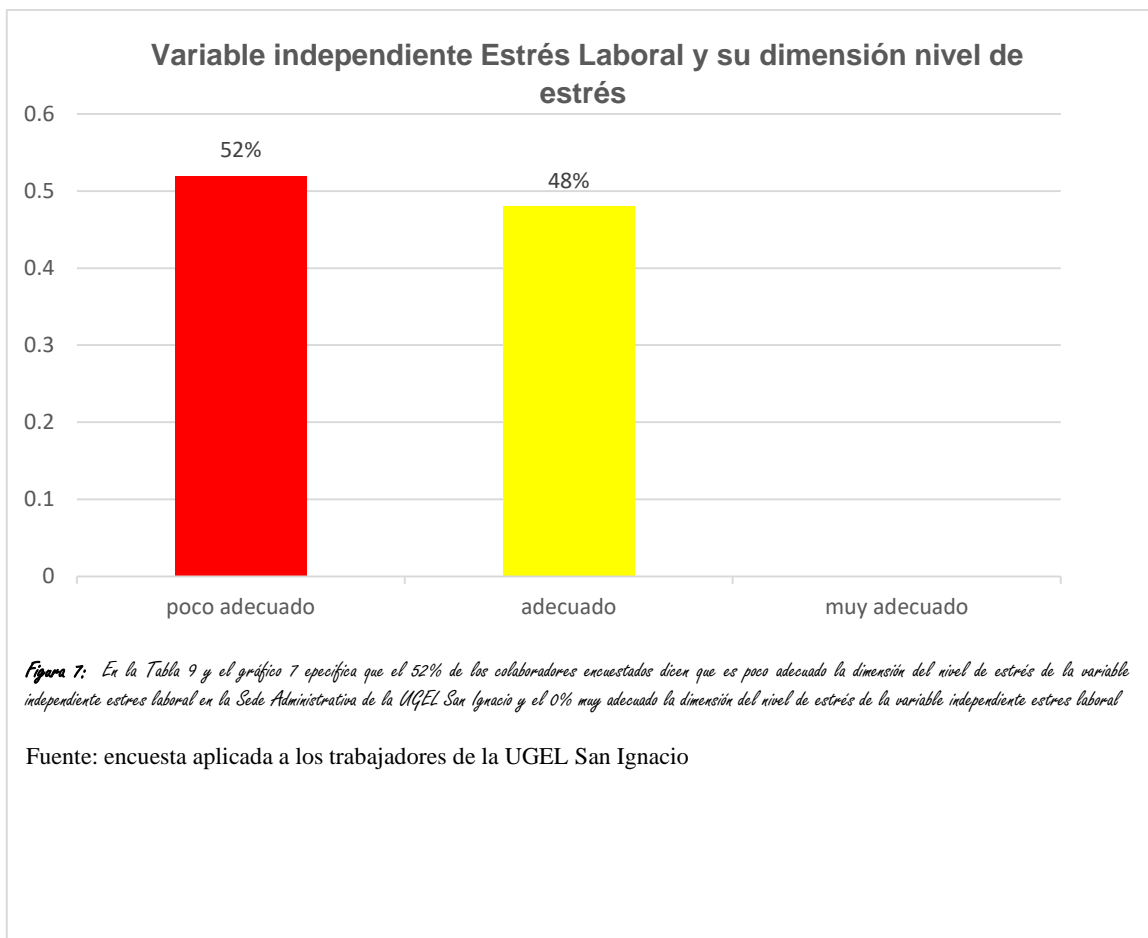
Figura 6: Podemos apreciar en la tabla 8 y el figura 6 el 42% de colaboradores encuestados de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio a veces estoy cansado y fatigado al concluir mi trabajo; y el 0% de colaboradores especifica siempre y 11% de colaboradores encuestados casi nunca estoy cansado y fatigado al concluir mi trabajo.

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Tabla 7: Variable independiente Estrés Laboral y su dimensión nivel de estrés.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
poco adecuado	74	52
adecuado	68	48
muy adecuado	0	0
Total	142	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio



2.2.1.1.2. Dimensión

2.2.1.1.2.1. Control sobre el trabajo

Tabla 8: Hace uso de sus capacidades en el desarrollo de sus actividades.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	66	46
Casi Nunca	69	49
A veces	4	3
Casi siempre	3	2
Siempre	0	0
Total	142	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Hace uso de sus capacidades en el desarrollo de sus actividades

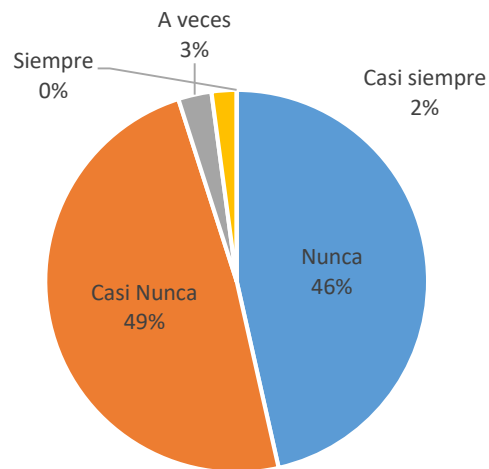


Figura 8: Podemos apreciar en la tabla 10 y el figura 8 el 42% de colaboradores encuestados de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio a casi nunca hace uso de sus capacidades en el desarrollo de sus actividades; y el 0% de colaboradores especifica siempre y 3% de colaboradores encuestados a veces hace uso de sus capacidades en el desarrollo de sus actividades.

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Tabla 9: Existe coherencia entre tareas asignadas y sus capacidades.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	74	53
Casi Nunca	37	26
A veces	29	20
Casi siempre	2	1
Siempre	0	0
Total	142	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Existe coherencia entre tareas asignadas y sus capacidades

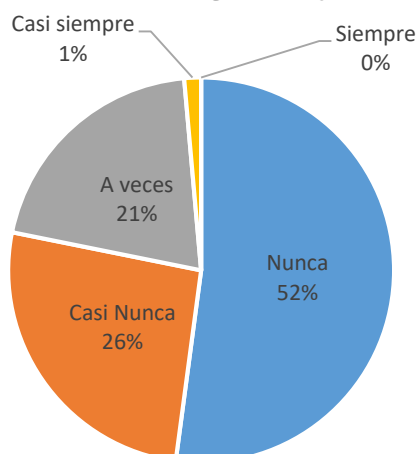


Figura 9: Podemos apreciar en la tabla 11 y el figura 9 el 52% de colaboradores encuestados de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio nunca hace uso de sus capacidades en el desarrollo de sus actividades. Existe coherencia entre tareas asignadas y sus capacidades; y el 0% de colaboradores especifica siempre y 1% de colaboradores encuestados casi siempre. Existe coherencia entre tareas asignadas y sus capacidades.

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Tabla 10: Considera que el personal de la entidad tiene actitud para innovar ideas de trabajo.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	95	67
Casi Nunca	35	25
A veces	10	7
Casi siempre	2	1
Siempre	0	0
Total	142	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Considera que el personal de la entidad tiene actitud para innovar ideas de trabajo.

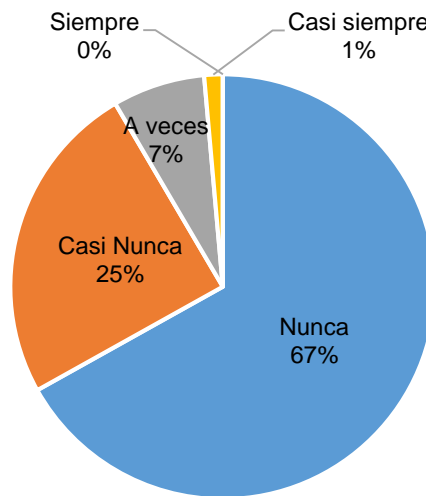


Figura 10: Podemos apreciar en la tabla 12 y el figura 10 el 67% de colaboradores encuestados de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio nunca considera que el personal de la entidad tiene actitud para innovar ideas de trabajo; y el 0% de colaboradores especifica siempre y 1% de colaboradores encuestados casi siempre considera que el personal de la entidad tiene actitud para innovar ideas de trabajo.

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Tabla 11: Cumple Ud. con las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	67	47
Casi Nunca	30	21
A veces	30	21
Casi siempre	13	9
Siempre	2	2
Total	142	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Cumple Ud. con las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente.

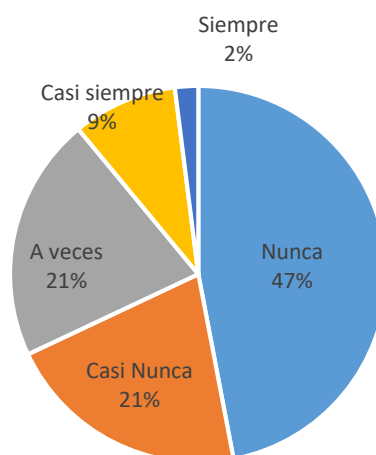


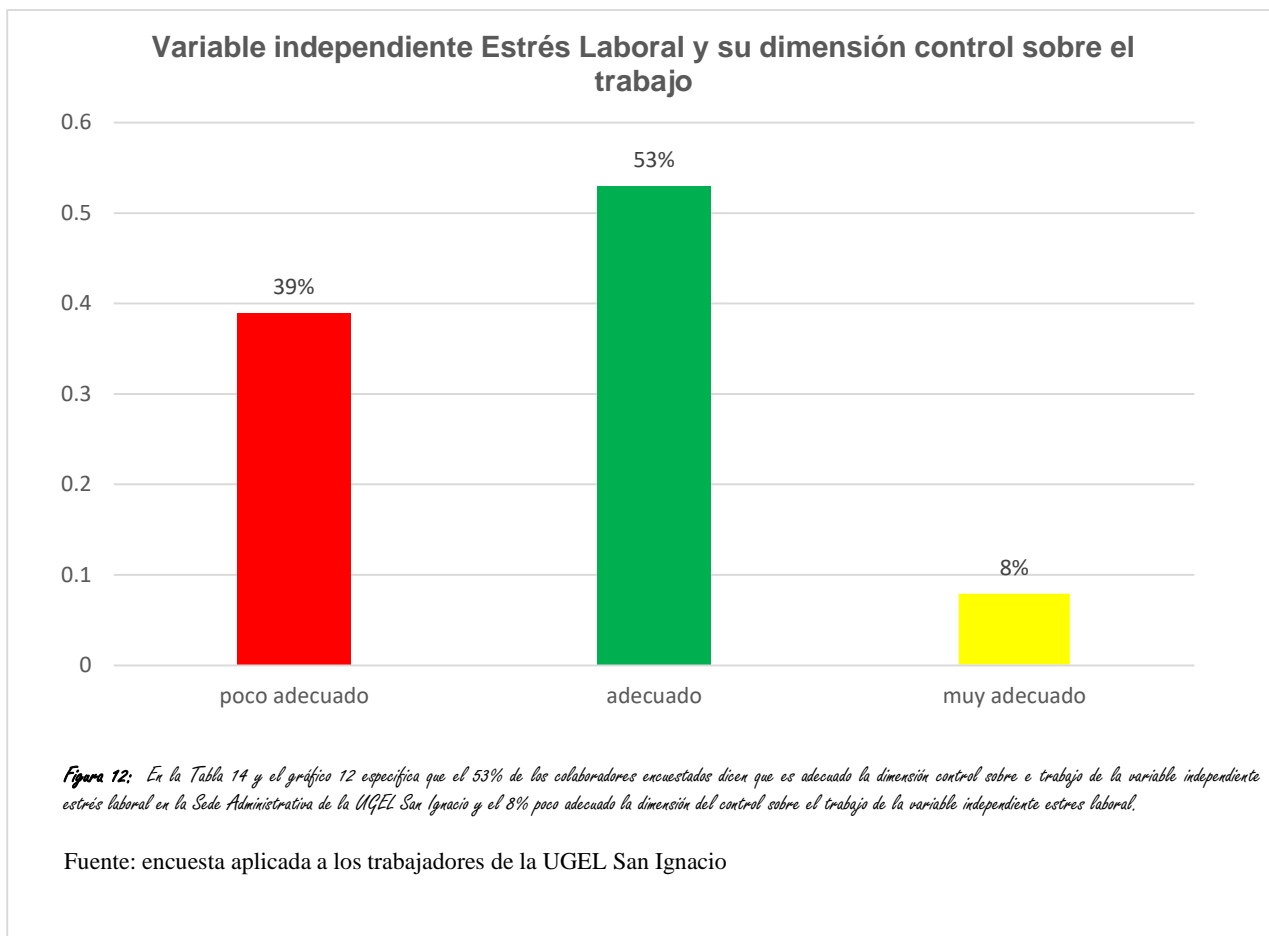
Figura 11: Podemos apreciar en la tabla 13 y el figura 11 el 47% de colaboradores encuestados de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio nunca cumple Ud. con las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente; y el 2% de colaboradores especifica siempre y 9% de colaboradores encuestados casi siempre cumple Ud. con las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente.

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Tabla 12: Variable independiente Estrés Laboral y su dimensión control sobre el trabajo.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Poco adecuado	56	39
Adecuado	75	53
Muy adecuado	11	8
Total	142	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio



2.2.1.1.3. Dimensión

2.2.1.1.3.1. Demandas psicológicas

Tabla 13: Mis tareas son asignadas de acuerdo a mis habilidades y/o destrezas.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	95	67
Casi Nunca	32	22
A veces	13	9
Casi siempre	0	0
Siempre	2	1
Total	142	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Mis tareas son asignadas de acuerdo a mis habilidades y/o destrezas.

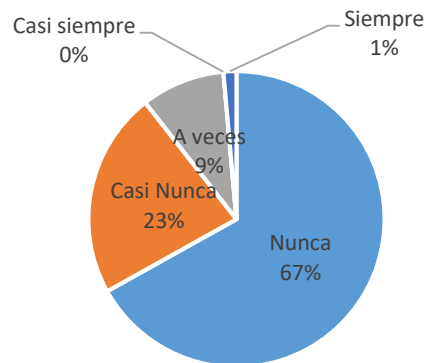


Figura 13: Podemos apreciar en la tabla 15 y el figura 13 el 67% de colaboradores encuestados de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio nunca mis tareas son asignadas de acuerdo a mis habilidades y/o destrezas; y el 0% de colaboradores especifica casi siempre y 1% de colaboradores encuestados siempre mis tareas son asignadas de acuerdo a mis habilidades y/o destrezas.

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Tabla 14: Cumplimiento eficaz y eficientemente la jornada diaria.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	90	63
Casi Nunca	50	36
A veces	0	0
Casi siempre	0	0
Siempre	2	1
Total	142	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Cumple eficaz y eficientemente la jornada diaria.

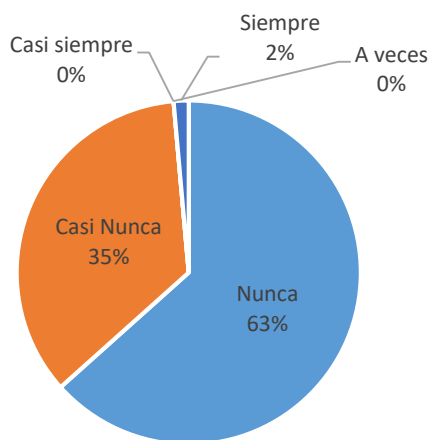


Figura 14: Podemos apreciar en la tabla 16 y el figura 14 el 63% de colaboradores encuestados de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio nunca cumple eficaz y eficientemente la jornada diaria; y el 0% de colaboradores especifica casi siempre y a veces y 2% de colaboradores encuestados siempre cumple eficaz y eficientemente la jornada diaria

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Tabla 15: Cumple Ud. con las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	106	75
Casi Nunca	31	22
A veces	3	2
Casi siempre	0	0
Siempre	2	1
Total	142	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Cumple Ud. con las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente.

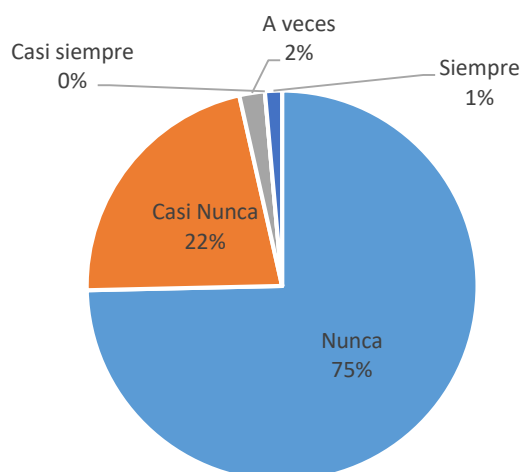


Figura 15: Podemos apreciar en la tabla 17 y el figura 15 el 75% de colaboradores encuestados de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio nunca cumple Ud. con las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente; y el 0% de colaboradores especifica casi y 1% de colaboradores encuestados siempre cumple Ud. con las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Tabla 16: Variable independiente Estrés Laboral y su dimensión demandas psicológicas

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
poco adecuado	126	89
adecuado	5	3
muy adecuado	11	8
Total	142	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

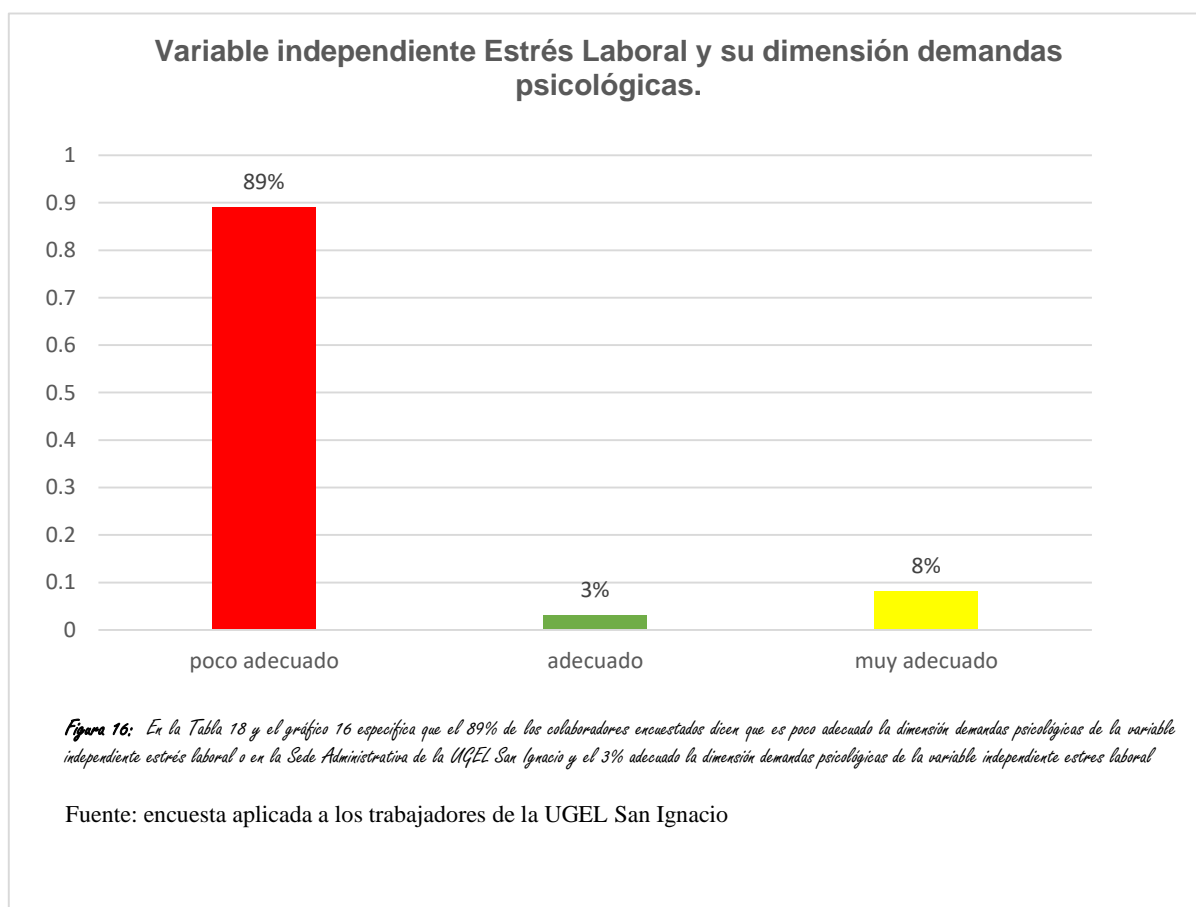
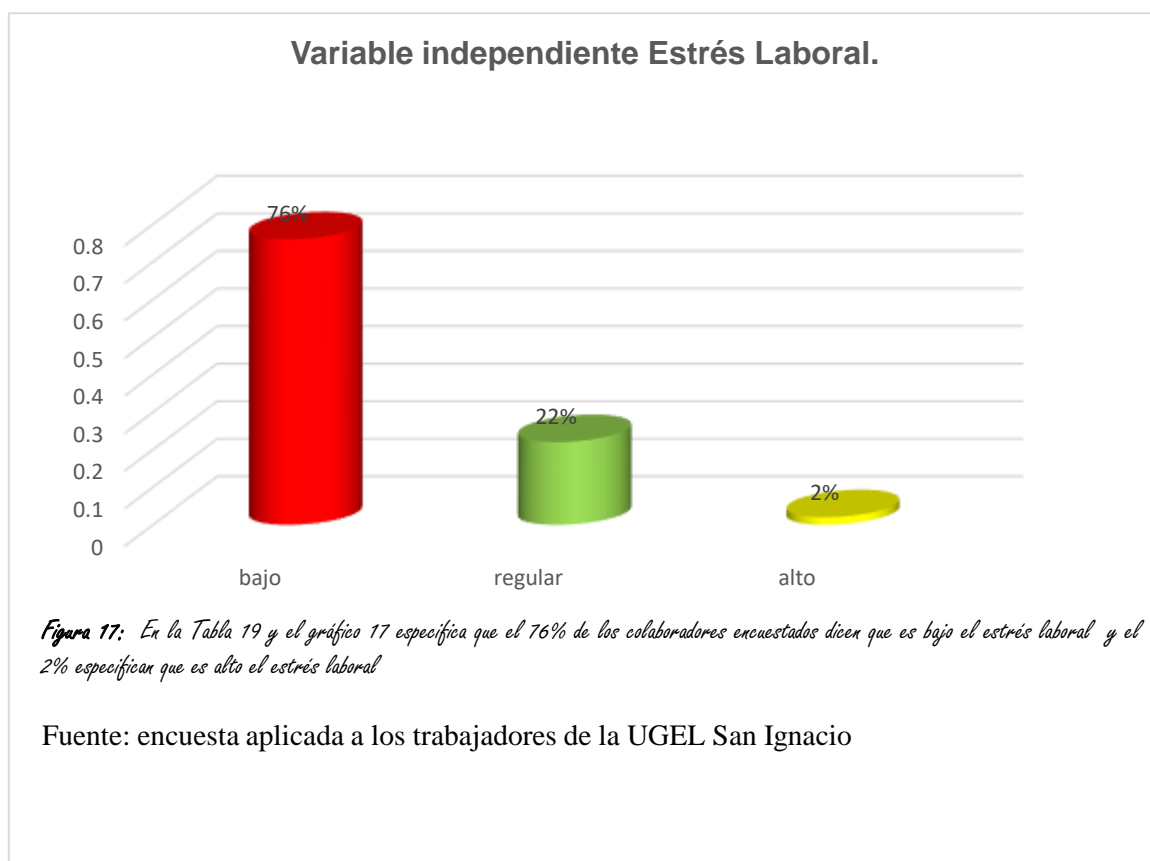


Tabla 17: Variable independiente Estrés Laboral

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
bajo	108	76
regular	31	22
alto	3	2
Total	142	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio



2.2.1.2. Variable Dependiente: Desempeño

2.2.1.2.1. Dimensión

2.2.1.2.1.1. Habilidades laborales

Tabla 18: Considera que realiza su trabajo con compromiso y efectividad.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	118	83
A veces	6	4
Casi siempre	16	12
Siempre	2	1
Total	142	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Considera que realiza su trabajo con compromiso y efectividad.

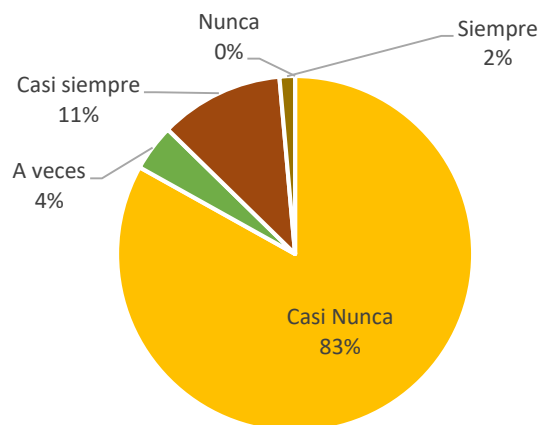


Figura 18: Podemos apreciar en la tabla 20 y el figura 18 el 83% de colaboradores encuestados de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio casi nunca considera que realiza su trabajo con compromiso y efectividad; y el 0% de colaboradores encuestados nunca y 2% siempre considera que realiza su trabajo con compromiso y efectividad.

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Tabla 19: Siente usted que la recarga laboral limita su tiempo libre.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	8
Casi Nunca	116	82
A veces	9	6
Casi siempre	4	3
Siempre	1	1
Total	142	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Siente usted que la recarga laboral limita su tiempo libre.

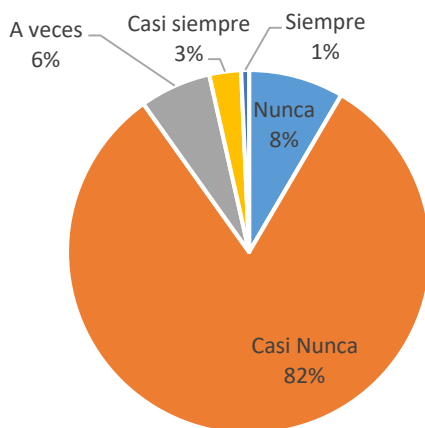


Figura 19: Podemos apreciar en la tabla 21 y el figura 19 el 82% de colaboradores encuestados de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio casi nunca siente usted que la recarga laboral limita su tiempo libre; y el 0% de colaboradores especifica casi y 1% de colaboradores encuestados siempre y 3% casi siempre siente usted que la recarga laboral limita su tiempo libre.

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Tabla 20: *Cumpla eficaz y eficientemente la jornada diaria.*

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	1
Casi nunca	124	87
A veces	14	10
Casi siempre	1	1
Siempre	1	1
Total	142	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Cumplo eficaz y eficientemente la jornada diaria.

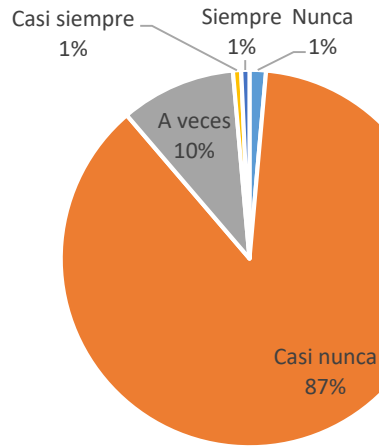


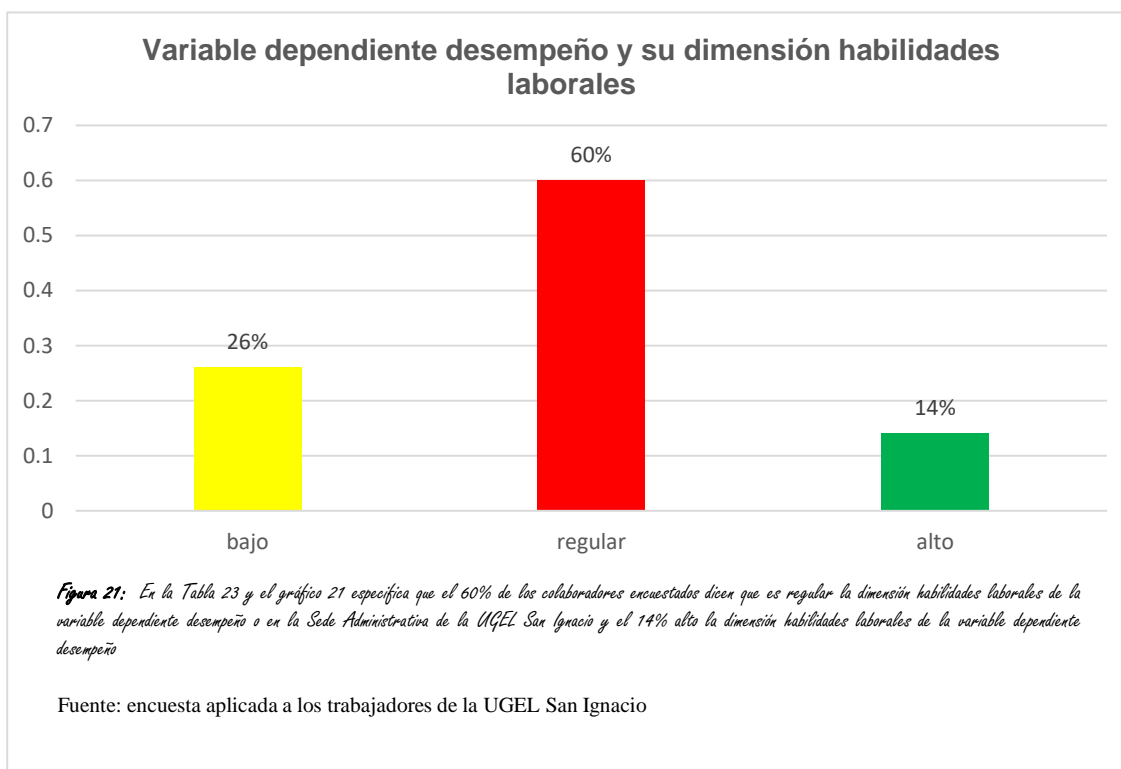
Figura 20: Podemos apreciar en la tabla 21 y el figura 20 el 87% de colaboradores encuestados de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio casi nunca cumpla eficaz y eficientemente la jornada diaria; y el 0% de colaboradores especifica casi y 1% de colaboradores encuestados nunca, casi siempre y siempre cumpla eficaz y eficientemente la jornada diaria.

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Tabla 21: Variable dependiente desempeño y su dimensión habilidades laborales

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
bajo	37	26
regular	85	60
alto	20	14
Total	142	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio



2.2.1.2.2. Dimensión

2.2.1.2.2.1. Relaciones interpersonales

Tabla 22: Promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	135	95
Casi nunca	0	0
A veces	5	3
Casi siempre	1	1
Siempre	1	1
Total	142	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

**Promueve relaciones interpersonales en el área,
basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad
y la confianza mutua**

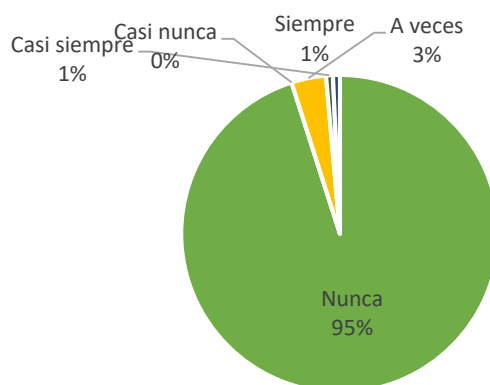


Figura 22: Podemos apreciar en la tabla 24 y el figura 22 el 95% de colaboradores encuestados de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio nunca promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua; y el 0% de colaboradores especifica casi nunca y 1% de colaboradores encuestados casi siempre y siempre promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Tabla 23: *Usted percibe que ha recibido apoyo ineficaz de sus superiores.*

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	136	96
Casi nunca	2	1
A veces	3	2
Casi siempre	0	0
Siempre	1	1
Total	142	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Usted percibe que ha recibido apoyo ineficaz de sus superiores.

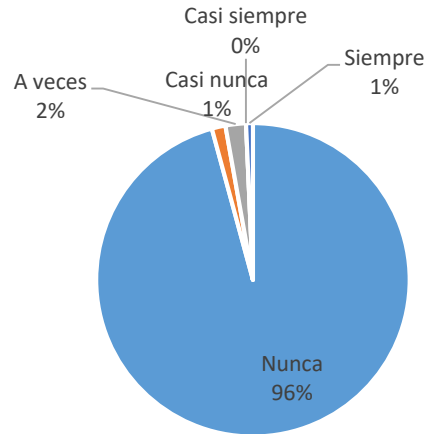


Figura 23: Podemos apreciar en la tabla 25 y el figura 23 el 96% de colaboradores encuestados de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio nunca usted percibe que ha recibido apoyo ineficaz de sus superiores; y el 0% de colaboradores especifica casi siempre y 1% de colaboradores encuestados casi nunca y siempre usted percibe que ha recibido apoyo ineficaz de sus superiores.

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Tabla 24: Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	132	93
Casi nunca	4	3
A veces	5	3
Casi siempre	0	0
Siempre	1	1
Total	142	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.

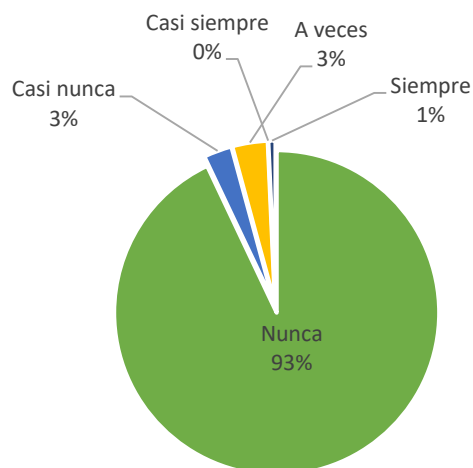


Figura 24: Podemos apreciar en la tabla 26 y el figura 24 el 93% de colaboradores encuestados de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio nunca mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión; y el 0% de colaboradores especifica casi siempre y 1% de colaboradores encuestados siempre mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Tabla 25: Variable dependiente desempeño y su dimensión demandas psicológicas

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
bajo	51	36
regular	77	54
alto	14	10
Total	142	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

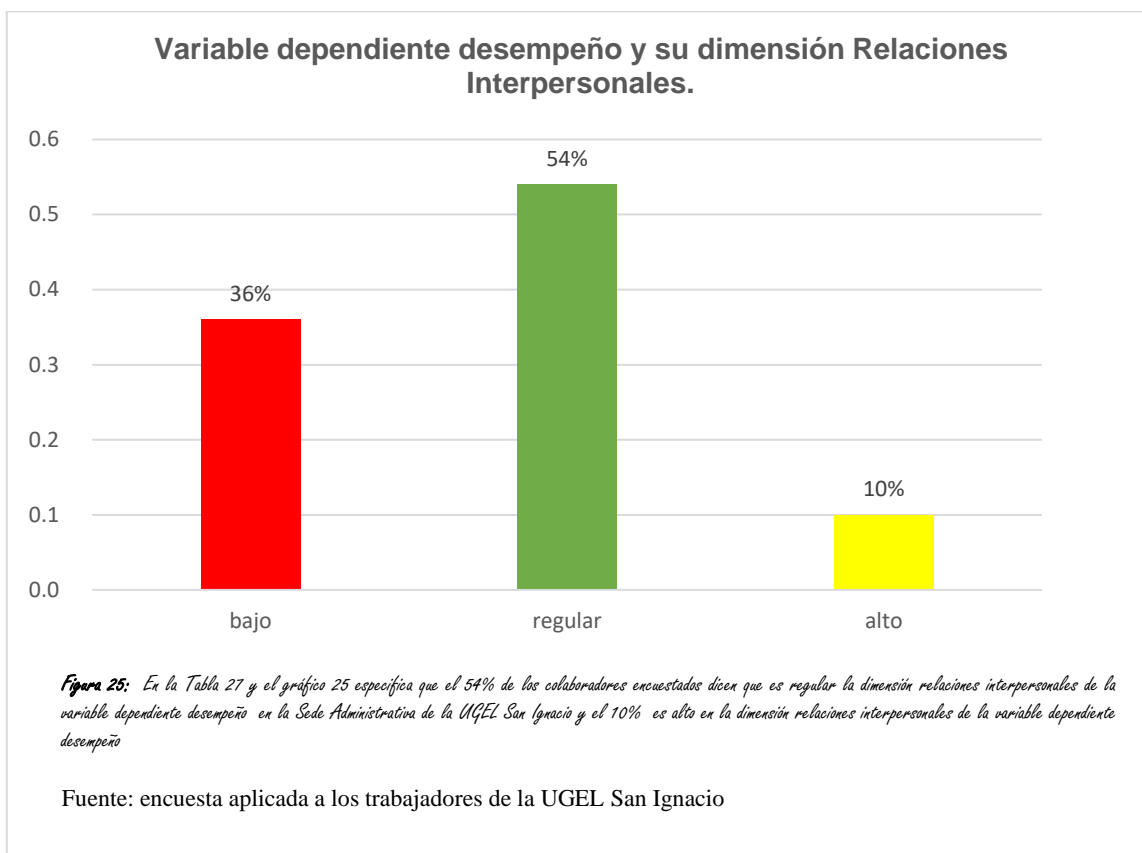


Tabla 26: Variable dependiente desempeño

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
bajo	111	78
regular	27	19
alto	4	3
Total	142	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL San Ignacio

Tabla 27: El estrés laboral según el desempeño de los colaboradores de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio. 2017

CLIMA ORGANIZACIONAL		DESEMPEÑO LABORAL			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Bajo	n	86	20	2	108
	%	79.6%	18.5%	1.9%	100.0%
Regular	n	24	6	1	31
	%	77.4%	19.4%	3.2%	100.0%
Alto	n	1	1	1	3
	%	33.3%	33.3%	33.3%	100.0%
Total	n	111	27	4	142
	%	78.2%	19.0%	2.8%	100.0%
		11.44 chi-cuadrado			
		0.0221	p-value*		

CAPITULO III

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1. CONCLUSIONES

Se diagnosticó el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la institución que presentan estrés y que influyen en el desempeño de los mismos, debido a factores ambientales, organizacionales e individuales siendo más resaltantes el 75% nunca cumple usted con las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente, el 73% consideran que casi nunca evita los conflictos dentro del equipo referente a la variable independiente de estrés laboral los colaboradores de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.

La evaluación del desempeño se llegó al 96% que revelan que los colaboradores nunca usted percibe que ha recibido apoyo ineficaz de sus superiores; el 95% manifiesta que nunca Promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.

Se determinó que el desempeño está influenciado por el estrés laboral, con un nivel de significación menor de 0.05 ($p < 0,05$). Por lo que se demuestra que el desempeño de los colaboradores se ve afectado en gran parte por la existencia de una falta de comunicación directa entre el funcionario y el colaborador lo que está impidiendo las aportaciones de nuevas ideas, sugerencias responsabilidades y compromiso.

3.2. RECOMENDACIONES

Se propone realizar un programa de capacitación orientado para los colaboradores de la sede administrativa para disminuir el estrés laboral a los colaboradores, un taller de prevención y afrontamiento del estrés para que se pueda disminuir el riesgo del estrés en el ámbito laboral y así aumente la competitividad y el desempeño de los trabajadores.

Se recomienda sesiones de trabajo en forma quincenal entre funcionarios y trabajadores y fomentar la participación de los trabajadores y así mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, ya que esto podría influenciar en las futuras tomas de decisiones.

CAPITULO IV
CRONOGRAMAS DE
ACTIVIDADES

IV. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA ELABORAR LA TESIS

ACTIVIDADES DIARIAS	SETIEMBRE 2017																			A CARGO
	1 SEMANA							2 SEMANAS							3 SEMANAS					
	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	
INICIO																				
Redacción del Título	■	■																		Autores tesina
Esquema del proyecto de investigación	■	■	■																	Autores tesina
elementos del proyecto	■	■	■																	Autores tesina
Objetivos de la investigación	■	■	■																	Autores tesina
Justificación e importancia	■	■	■																	Autores tesina
DESARROLLO																				Autores tesina
Revisión bibliografía	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Autores tesina
Elaboración del marco teórico			■	■	■															Autores tesina
Elaboración de instrumentos					■	■	■													Autores tesina
prueba de instrumentos								■	■	■										Autores tesina
Recolección de datos											■	■	■	■						Autores tesina
Procesamiento de datos															■	■				Autores tesina
Análisis de Datos																	■	■		Autores tesina
CIERRE																				Autores tesina
Transcripción y entrega de trabajo final																			■	Autores tesina

Observaciones: se ha destinado 7 horas diarias de investigación del trabajo de la tesina

CAPITULO V

REFERENCIAS

V. REFERENCIAS

Referencias

- Acabal, M. R. (2014). *http://biblio3.url.edu.gt*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Caceres, V., & Peralta, M. (2016). *http://repositorio.upn.edu.pe*. (U. P. Norte, Editor) Recuperado el 09 de 2017, de <http://hdl.handle.net/11537/9884>
- Cercado, I., & Cercado, M. (2016). *Efecto de la implementación de un programa de mejora en el Proceso de servicio de atención al cliente en la Empresa V&T Servicios Generales SRL de la Ciudad de Cajamarca 2016*. Cajamarca - Peru: Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración - Universidad Privada del Norte.
- Deloitte University Press. (2016). *Tendencias Globales en Capital Humano*. Obtenido de https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwixjoSZq5_UAhWBXiYKHSnWCh4QFggjMAA&url=https%3A%2F%2Fwww2.deloitte.com%2Fcontent%2Fdam%2FDeloitte%2Fmx%2FDocuments%2FHuman-capital%2F2016_HC%2520Trends_espa%25C3%2
- Diaz, S., & Flores, G. (2014). *Plan de Retención del Talento Humano para mejorar la competitividad empresarial de ANYA Contratistas Generales SRL, de la ciudad de Chiclayo 2014*. Pimentel - Perú: Tesis para optar el título de licenciadas en Administración - Universidad Señor de Sipán.
- Fiorella, Sallirosas Solano Elmer Fujimori y Rodriguez Alayo Claudia. (2015). *http://repositorio.upao.edu.pe*. Recuperado el 09 de 2017, de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1388>
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación*. Universidad de Chile, Santiago.: Tesis Pregrado. .
- Galarza, A. (2016). *Análisis de la gestión del talento humano en las pymes medianas del sector manufacturero de Quito y propuesta de un esquema mejorado*. Quito.
- García. (2012). *Tesis: La Motivación Laboral Estudios Descriptivos de Algunas Variables*.
- Goleman, D. (1999). *La Inteligencia emocional en la empresa*. Buenos Aires: Ediciones Argentina.
- Herly, A. (2015). *http://mriuc.bc.uc.edu.ve*. Recuperado el 09 de 2017, de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3060/Halvarez?sequence=1>
- Loredo, P. d. (2014). *Tesis de la Facultad de Ciencias Administrativas: "Motivación y Desempeño de los Empleados del Ins - Titulo de la Visión"*. Mexico.
- Marcillo, N. (2014). *MODELO DE GESTION POR COMPETENCIAS PARA OPTIMIZAR EL RENDIMIENTO DEL TALENTO HUMANO EN LOS GOBIERNOS AUTONOMOS DESCENTRALIZADOS DEL SUR DE MANABI*. Trujillo: TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN - UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO ORREGO.
- Mariño, M. (2016). *MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA MÍSTER DENT DEL DISTRITO DE TRUJILLO – LA LIBERTAD, AÑO 2014*. Trujillo - Perú.: Universidad Nacional de Trujillo. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias.

- Martínez, E. (2014). *Calidad de atención al cliente en las agencias de Chiclayo para una entidad de micro finanzas*. Chiclayo. Chiclayo - Perú: Tesis para optar el título de Licenciado en administración - Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo .
- Mejía, A., Bravo, M., & Montoya, A. (2013). EL FACTOR DEL TALENTO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES: ANÁLISIS DESDE UNA PERSPECTIVA CRÍTICA EL FACTOR DEL TALENTO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES: ANÁLISIS DESDE UNA PERSPECTIVA CRÍTICA. *Ingeniería Industrial*, 34(1). Obtenido de <http://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/548>
- Ministerio de la Producción. (2010). *Las Cooperativas en el Perú. Estadísticas Económicas y Financieras*. Lima, Perú.: F.S. Editores. .
- Ministerio de la Producción. (2010). *Las Cooperativas en el Perú. Estadísticas Económicas y Financieras*. Lima, Perú: F.S. Editores.
- Olvera. (2013). “*Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*”. Ecuador.
- Pardo, C., & Diaz, O. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C. *Suma de Negocios*, 7-8. Obtenido de http://ac.els-cdn.com/S2215910X14700187/1-s2.0-S2215910X14700187-main.pdf?_tid=cf56215e-47a7-11e7-8371-00000aacb35e&acdnat=1496417352_667a0d318d930a47ce14f8b712e961ea
- Peña, A. (2015). *EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFRECE LA EMPRESA COMERCIAL RC A SUS CLIENTES – SUCURSAL CHICLAYO*. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo - Chiclayo: Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas.
- Prado. (2015). *Tesis: Relacion entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo*. Trujillo.
- Quispe. (2015). *Tesis: Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha*. Andahuaylas.
- Ramos, J. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión del talento humano para mejorar el clima organizacional de la Municipalidad distrital de Reque*. Pimentel -Perú: Tesis para optar el título de Licenciado en Administración - Universidad Señor de Sipán.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Pearson Education.
- Rodriguez, J. (2015). Implementación del modelo de gestión de talento humano por competencias en una universidad de Lima Metropolitana. *Propósitos y Representaciones* , 319-401.
- Supo, A., & Choquepuma, K. (2015). *Tesis: "Análisis de la relación entre la satisfacción laboral y la motivación que presenta el personal de la Empresa Compartamos Financiera S.A."*. Arequipa.
- Vargas, G., Gomez, A., & Roa, A. (2015). *Análisis del manejo del talento humano de los protocolos y normas técnicas y de la percepción sobre la educación recibida por los usuarios Programa de Detección Temprana. Colombia, 2002-2007*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=54543012008>

Vergara, J., Quesada, V., & Blanco, I. (2011). *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios*. CHILE.

Anexos

Anexo 01

Cuestionarios de Escala de Likert

Encuestado N° 001

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL

I. INTRODUCCION

OBJETIVO: conocer y evaluar el estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio 2017.

II. **DATOS GENERALES** Lea detalladamente las preguntas y marque con un aspa (X) la respuesta que considere correcta.

1. **¿Especifique su sexo?**

A) Masculino

B) femenino

CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL

1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

N°	ITEM	1	2	3	4	5
Nivel de estrés						
1	¿Evita los conflictos dentro del equipo?					
2	¿La comunicación con sus compañeros y jefes de área es conflictiva?					
3	¿Considera adecuado el ambiente donde usted labora?					
4	¿Con frecuencia siente apatía o desmotivación por su trabajo?					
5	¿Estoy cansado y fatigado al concluir mi trabajo?					
Control sobre el trabajo						
6	¿Hace uso de sus capacidades en el desarrollo de sus actividades?					
7	¿Existe coherencia entre tareas asignadas y sus capacidades?					
8	¿Considera que el personal de la entidad tiene actitud para innovar ideas de trabajo?					
9	¿Cumple Ud. con las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente?.					
Demandas psicológicas						
10	¿Mis tareas son asignadas de acuerdo a mis habilidades y/o destrezas?					
11	¿Cumplo eficaz y eficientemente la jornada diaria?					
12	¿Cumple Ud. con las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente?.					

CUESTIONARIO DESEMPEÑO

1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Habilidades laborales						
1	¿Considera que realiza su trabajo con compromiso y efectividad?					
2	¿Siente usted que la recarga laboral limita su tiempo libre?					
3	¿Cumplo eficaz y eficientemente la jornada diaria?					
Relaciones interpersonales						
4	¿Promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua?					
5	¿Usted percibe que ha recibido apoyo ineficaz de sus superiores?					
6	¿Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión?					

“Muchas gracias por su muy apreciada colaboración”

Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio



Figura 27. Local de UGEL San Ignacio.

Fuente: Elaboración propia

Aplicación de la encuesta



Figura 28. Secretaria de la Dirección respondiendo las preguntas de la encuesta del Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño Laboral de la UGEL San Ignacio

Fuente: Elaboración propia