

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO  
DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**Autor: Estudiante Ana María Servan Cruz**

**Asesor : Econ. Edinson Cueva Vega**

**Registro: \_\_\_\_\_**

**CHACHAPOYAS – PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

A Dios y mi madre por haberme acompañado en cada momento, dándome sabiduría y fortaleza para superar todos los obstáculos y continuar luchando por alcanzar mis sueños.

A mi padre y hermanos por el apoyo incondicional para poder llegar a ser una gran profesional, y a cada uno de los que son parte de mi familia que me han dado aliento cada día para salir adelante.

**Ana María Servan Cruz**

## **AGRADECIMIENTO**

Al director de Recursos Humanos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, por brindarme información para desarrollar el tema de la presente investigación.

A los docentes, por facilitarme la información necesaria para el desarrollo eficiente de la investigación.

Al Mg. Edinson Cueva Vega, por haberme acompañado durante el desarrollo de este trabajo de investigación orientándome en cada instante.

**Ana María Servan Cruz**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

---

**DR. POLICARPIO CHAUCA VALQUI  
RECTOR**

---

**DR. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN  
VICERRECTOR ACADÉMICO**

---

**DRA. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN  
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

---

**DR. CARLOS ALBERTO HINOJOSA SALAZAR  
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y ADMINISTRATIVAS**

**VISTO BUENO DEL ASESOR**

Yo, **EDINSON CUEVA VEGA**, identificado con DNI N° 40284032, domiciliado en el Jirón Yanayacu S/N, Docente de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Doy el **VISTO BUENO**, al trabajo de investigación, "**INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA**". Elaborado por la estudiante Ana María Servan Cruz para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración de Empresas en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

**Por lo tanto:**

Firmo la presente para mayor consistencia.

Chachapoyas, 13 de septiembre del 2018



---

**Econ. EDINSON CUEVA VEGA**  
(Asesor)

**JURADOS**



---

**ING. PATRICIA ESCOBEDO OCAMPO  
PRESIDENTE**



---

**LIC. LYNN KARIN MENDOZA ZUTA  
SECRETARIO**



---

**MG. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ  
VOCAL**

v

v

**DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO DE TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN**

Yo, Ana María Servan Cruz, identificado con DNI 44303927 estudiante de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

**Declaro Bajo Juramento**

Que:

1. Soy el autor del Trabajo de Investigación titulado: Influencia del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, que presento para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración de Empresas.
2. El Trabajo de Investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El Trabajo de Investigación presentado no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. La información presentada es real y no ha sido falsificada, ni duplicada, ni copiada.

Por lo expuesto mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el Trabajo de Investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 25 de marzo del 2019

  
\_\_\_\_\_  
Ana María Servan Cruz



ANEXO 1-L

ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DEL  
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En la ciudad de Chachapoyas, el día 15 de mayo del año 2019, siendo las 4:20 pm horas, el aspirante Ana María Serasón Gauriz defiende en sesión pública el Trabajo de Investigación titulado: Influencia del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas

para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración de Empresas a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador constituido por:

Presidente: Ing. Patricia Escobedo Ocampo  
Secretario: Lsc. Lynn Karín Mendoza Zuta  
Vocal: Ing. Ricardo Rafael Alva Cruz



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Cuerpo del Trabajo de Investigación y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa del Trabajo de Investigación presentado, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre el mismo, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraran oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida al Trabajo de Investigación, en términos de:

Aprobado () Desaprobado ()

Orgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 5:05 pm horas del mismo día, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación del Trabajo de Investigación.

[Signature]  
SECRETARIO

[Signature]  
VOCAL

[Signature]  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

## Contenido

DEDICATORIA .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
AGRADECIMIENTO .....	ii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. CUERPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	11
2.1. Teorías que respaldan la investigación .....	11
2.2. Antecedentes Bibliográficos.....	15
2.3. Metodología.....	18
2.4. Resultados.....	18
III. CONCLUSIONES .....	21
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	22

## RESUMEN

Actualmente vivimos en un mundo de mercados competitivos, por ello las empresas exigen cada vez más un nivel de competitividad de parte de sus trabajadores, lo cual conlleva a tener más presión de parte de los empleadores, con la finalidad de solventar día a día las exigencias de los usuarios, teniendo como consecuencia en los trabajadores el estrés laboral. Por lo que, en ese sentido, existen diferentes estudios para determinar las causas y consecuencias del estrés laboral para poder contrarrestar sus efectos, ya que ello influye en la productividad de la empresa; es por ello que el presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar: la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, empleando una sólida base teórica y conceptual en temas afines del Estrés Laboral y Desempeño laboral. En los antecedentes de las investigaciones analizadas se utilizaron, el método de observación, inductivo y deductivo el diseño no experimental y transversal. De acuerdo a los resultados obtenidos, el estrés está presente en el personal administrativo de las organizaciones de acuerdo a las investigaciones estudiadas, siendo los principales estresores según este trabajo de investigación: el trabajo bajo presión, las condiciones inadecuadas del ambiente laboral y las malas relaciones interpersonales. Finalmente se concluyó que el estrés en el ambiente o centro laboral reduce la productividad de los colaboradores, afectando la calidad de vida de aquellos que lo padecen. Además se propone que para reducir dicho efecto se puede realizar ejercicios para eliminar la tensión, escuchar música anti estrés u otros audios relajantes, una buena meditación guiada, mejorar las relaciones interpersonales y una alimentación saludable.

**Palabras Claves:** Estrés, laboral, desempeño, productividad

## **ABSTRACT**

We currently live in a world of competitive markets, so companies increasingly demand a level of competitiveness from their workers, which leads to more pressure from employers, in order to meet the demands of the day to day of the users, having as a consequence in the workers the labor stress. For the aforementioned, there are different studies to determine the causes and consequences of the same and to counteract these effects, since this influences the productivity of the company; that is why this research work aims to determine: how does stress influence the job performance of the administrative staff of the National University Toribio Rodríguez de Mendoza?; using theoretical and conceptual basis in related topics of Labor Stress and Labor Performance. The method of observation, inductive and deductive was used; the non-experimental design because the research is done without deliberately manipulating variables and transversal because it collects the information in a single moment. According to the results obtained, stress is present in the administrative staff of the National University Toribio Rodríguez de Mendoza, being the main stressors according to this research work: work under pressure, inadequate conditions of the work environment and poor interpersonal relationships ; It was also concluded that stress in the work environment reduces the productivity of employees, affecting the quality of life of those who suffer from it and that to reduce this effect, exercises can be performed to eliminate stress, listen to music against stress or other relaxing audios. , a good guided meditation, improve interpersonal relationships and a healthy diet.

**Key words:** Stress, work, performance, productivity

## **I. INTRODUCCIÓN**

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) reconoce al estrés como la enfermedad del siglo XXI (el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficiencia de las empresas para las que trabajan). En el ámbito laboral, su presencia es común entre los trabajadores y, de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), para el año 2021, la causa más importante de interferencia laboral será el estrés (OMS, 2004). El estrés laboral genera consecuencias negativas sobre los trabajadores, en sus funciones y por último en la misma organización, dado que propicia por ejemplo: ausentismo, rotación y un desempeño inadecuado.

En los países en desarrollo, la mayor parte de la fuerza de trabajo está autoempleada, ocupada en pequeñas compañías o industrias familiares. Estas compañías o individuos carecen de recursos e infraestructura para proteger la salud de los trabajadores (trabajan en condiciones inadecuadas que les generan estrés laboral); lo que limita la transmisión de información y asistencia. Además, la carencia de desarrollo de políticas relacionadas a riesgos psicosociales y estrés laboral, hace difícil que las compañías lleven a cabo estrategias de control para tratar con estos asuntos. (OMS, 2008)

En ese sentido, el estrés afecta negativamente el desempeño laboral. Es decir, impacta en el rendimiento del trabajador y su capacidad para efectuar sus labores. El estrés laboral influye en las funciones asignadas del trabajador; errores cada vez más frecuentes en sus tareas, lentitud en cumplir las asignaciones, entre otras; lo cual ocasiona la pérdida en el performance del equipo de trabajo, del área laboral y por último de toda la organización. En ese sentido, la diversidad del personal dentro de una organización convive con esta situación diariamente. Estos aspectos muchas veces no son tomados en cuenta por los órganos de Gobierno de las Organizaciones.

En mayor o menor grado el estrés nos afecta a todos en algún momento de nuestra vida, los efectos negativos de este síndrome son la reducción del

rendimiento o desempeño personal, desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo. Cuando los trabajadores padecen menos estrés y sus tareas se hacen más variadas y satisfactorias, todos salen ganando: trabajadores, instituciones y sociedad. En consecuencia, en este estudio de investigación se pretende conocer como el estrés afecta al desempeño del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Esta investigación tiene la finalidad de mostrar la influencia del estrés en el desempeño laboral en los trabajadores Administrativos de la UNTRM. Su importancia radica en el hecho de que el performance de los trabajadores determina, en última instancia, el cumplimiento de las metas departamentales, encaminadas al logro de objetivos organizacionales y por ende el desempeño eficiente y eficaz de la gestión de Gobierno de turno.

Para que una organización logre alcanzar las metas propuestas y con máximo rendimiento, es necesario brindarle atención a sus necesidades individuales de cada uno de sus trabajadores además de dotarles del entorno favorable y la carga laboral adecuada para el logro óptimo de objetivos. Al hacerlo, estos responderán a esos estímulos de manera positiva encaminando sus esfuerzos al logro de objetivos reduciendo todas formas de estrés que perjudiquen la organización.

## **II. CUERPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

### **2.1. Teorías que respaldan la investigación**

#### **A. Estrés**

El estrés es el resultado del desequilibrio entre exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro. El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no solo incluye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus

conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador (OMS, 2004).

Sobre el concepto de estrés ha habido diferentes enfoques, pero desde una perspectiva integradora el estrés se podría definir como la "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés (Del Hoyo, s.f).

### **Estresores**

Según Rostagno (2015) los llamados estresores actúan sobre nuestro cuerpo activando el estrés. Son disparadores que tenemos en la vida diaria que, a veces en forma aislada o todos en conjunto, actúan estresándonos. Entre los estresores tenemos a la sobrecarga de trabajo, malas relaciones personales, inestabilidad laboral, falta de estímulo.

### **Síntomas del estrés**

Según Rostagno (2015) podemos decir que los síntomas más frecuentes del estrés son: dolores de cabeza, dolores musculares, insomnio, irritabilidad, aislamiento, agresividad, etc. Asimismo, el estrés eleva la tensión arterial, nos hace susceptibles a trastornos respiratorios, gripes, anginas, aumenta el riesgo de los trastornos cardíacos, diabetes, psoriasis, asma, colitis, cáncer, gastritis y úlceras en el estómago o el intestino.

### **Consecuencias del estrés.**

Algunas de las consecuencias del estrés según (Russek, s.f): ansiedad, cansancio, agotamiento o pérdida de energía, dolor en la espalda,

depresión, dolores de cabeza, caída del cabello, cambios de humor, disminución de la autoestima, dificultad para tomar decisiones, etc.

## **B. Estrés Laboral**

Para la OIT, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales. Tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (OIT, 2016).

### **Efectos del estrés laboral en los Órganos de Gobierno de las Organizaciones.**

Una entidad que no goce de buena salud (empresa con alto índice de ausentismo, rotación, estrés laboral.) no puede obtener lo mejor de sus empleados y esto, en un mercado cada vez más competitivo, puede afectar no solo a los resultados, sino en última instancia, a la supervivencia de la propia entidad.

El estrés laboral afecta a las entidades del siguiente modo: aumento del absentismo, menor dedicación al trabajo, aumento de la rotación del personal, deterioro del rendimiento y la productividad, aumento de las quejas de usuarios y clientes, etc.

### **La protección de la salud mental en el trabajo**

Desde la perspectiva de la OIT, la protección de la salud mental en el trabajo tiene más impacto si se centra en estrategias preventivas. Tanto la salud en el trabajo como las medidas de promoción de la salud en el

lugar de trabajo pueden contribuir a mejorar la salud mental y el bienestar de las mujeres y los hombres en el trabajo y reducir el riesgo de trastornos mentales. Esto implica la puesta en práctica de la salud en el trabajo, lo que supone proteger la salud de los trabajadores mediante la evaluación y gestión de los riesgos psicosociales para prevenir el estrés y los trastornos mentales en el trabajo (OIT, 2016).

### **Dimensiones del estrés laboral**

**Cansancio Emocional:** Definido como desgaste, pérdida de la energía, agotamiento y fatiga y puede manifestarse física y psíquicamente, o con una combinación de ambas formas. Engloba también el exceso de tiempo directo en la actividad laboral y cansancio del contacto directo con la gente en el trabajo o los subordinados, en el caso de los jefes.

**Despersonalización:** Pone de manifiesto un cambio de actitudes en las respuestas hacia las otras personas, que dificultan la comunicación personal, específicamente hacia los beneficiarios del propio trabajo, acompañado de un incremento de la distancia afectiva con los demás o un endurecimiento en las relaciones (frialdad emocional) con los subordinados en el trabajo y de indiferencia por sus resultados.

**Realización Personal:** Agrupa una serie de respuestas y valoraciones negativas hacia sí mismo (autoestima) y hacia el propio trabajo, propios o típicos de la depresión, la baja moral, la frustración en el trabajo, el rechazo y las relaciones interpersonales en la actividad laboral, incluso en el manejo de los problemas con los colaboradores y otras personas, englobando el clima laboral que el individuo puede contribuir a crear en su grupo más o menos favorable y sus resultantes en productividad, capacidad para enfrentar presiones y soportarles con éxito.

## **C. Desempeño laboral**

Según Chiavenato (2000) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. El desempeño humano en el cargo varía de una persona a otra y de situación en situación, pues este dependerá de los factores condicionantes por lo que sea influenciado.

### **Evaluación del desempeño**

- **Evaluación informal**

Se entenderá que el término evaluación informal del desempeño significa el proceso permanente que ofrece información a los empleados sobre lo bien que están desempeñando su trabajo en la organización. La evaluación informal se puede hacer día tras día. Debido a la estrecha relación entre la conducta y la retroalimentación respectiva, la evaluación informal es una forma estupenda de fomentar el desempeño deseable y de desalentar el desempeño indeseable antes de que eche raíces

- **Evaluación formal sistemática**

La evaluación formal tiene cuatro objetivos básicos: 1) permitir que los empleados conozcan, de manera formal, qué calificación merece su desempeño presente; 2) identificar a los empleados que merecen aumentos por méritos; 3) localizar a los empleados que necesitan mayor capacitación, y 4) identificar a los candidatos para ascensos.

## **2.2. Antecedentes Bibliográficos**

**Alvarez (2015) Venezuela:** Realizó una investigación, cuyo objetivo fue establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de un Núcleo Universitario Público Venezolano. Estudio de

tipo correlacional, no experimental, la muestra de tipo probabilística intencional estuvo representada por 41 trabajadores administrativos. Las técnicas de recolección de datos fueron la observación directa y la encuesta. Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de 0,662. Se recomienda prevenir y manejar el estrés laboral, minimizar los factores psicosociales, promover actividades de concientización y recreación, revisar los procesos gerenciales de la institución.

**Iza (2016) Ambato – Ecuador:** El presente estudio tiene como objetivo Investigar de qué manera influye el estrés laboral en el desempeño laboral del personal Administrativo de la Empresa Productos Familia Sancela del Ecuador S.A. De enfoque cualitativo – cuantitativo, cualitativa porque estudia la realidad en su contexto acerca del problema presente en la Empresa, cuantitativo porque su enfoque es la elección de métodos para obtener resultados objetivos en la investigación; de nivel exploratorio - descriptivo; la muestra estuvo constituida por todo el personal del área administrativa que consta de 66 colaboradores. Los resultados obtenidos fueron: el 50% de colaboradores mencionan que siempre se estresa con facilidad en su puesto de trabajo, el 36 % que a veces, mientras que el 14 % manifiestan que nunca se estresan; el 42% de colaboradores mencionan que siempre que sufren de estrés disminuye su desempeño laboral, el 56 % indican que a veces, mientras que el 2 % manifiesta que nunca disminuye su desempeño a causa del estrés; el 24% siempre sienten que las actividades que realizan actualmente le causan presión laboral, el 59% indican que a veces y el 17% manifiestan que nunca han sentido presión laboral. Se realizó un proceso de investigación y en base a los resultados reales obtenidos mediante la aplicación de un cuestionario se comprobó la hipótesis alternativa la cual indica que el estrés laboral si influye en el desempeño de

los colaboradores debido varios factores que se presenta en la organización, entre ellos se encuentran la presión laboral, la inestabilidad laboral, el ambiente inadecuado entre otros.

**Villegas (2016) Moquegua – Perú:** Realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar el nivel de relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua. Estudio de tipo correlacional con un diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 78 trabajadores a los cuales se aplicó dos cuestionarios denominados: cuestionario de estrés laboral (22 ítems) y el cuestionario de desempeño laboral (22 ítems). El análisis y la interpretación de los datos obtenidos se realizaron a través de la forma lógica deductiva, mediante el uso de tablas de frecuencia y figuras estadísticas porcentuales. Para probar la hipótesis se realizó el análisis de Chi - Cuadrado de Pearson por el método asintótico, la cual mostró un  $p\_valor = 0,000$ ; este resultado indica que hay evidencia estadística para afirmar que existe relación directa y significativa ( $p=0,000$ ) entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua.

**Coronado & Sandoval (2017) Pimentel - Perú:** Realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar el estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio-2017. El estudio fue cuantitativo, 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; las variables fueron el estrés laboral y el desempeño. 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.

Se concluye: Se determinó que el desempeño está influenciado por el estrés laboral, con un nivel de significación menor de 0.05 ( $p < 0,05$ ).

**Bardales (2018) Amazonas – Perú:** Realizó una investigación, cuyo objetivo fue establecer la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas, partió de la hipótesis; el estrés laboral influye significativamente en el desempeño del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas. Se trabajó con una muestra de 153 trabajadores. Como instrumentos se utilizó cuestionarios sobre estrés laboral y desempeño laboral. Los resultados: el 28.10% del personal administrativo están en el nivel de estresados, por lo que su desempeño laboral es ineficiente, así mismo podemos verificar en los resultados que el 26,80 % se encuentran en el nivel poco estresado y el 24.18 % en el nivel nada estresado, por lo que evidencian desempeño laboral eficiente. De esta manera se concluye que existe una influencia significativa del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas.

### **2.3. Metodología**

El diseño de la investigación será de revisión bibliográfica. Porque el objetivo principal de esta modalidad es realizar una investigación documental, es decir recopilar información ya existente sobre un tema o problema.

### **2.4. Resultados**

El estrés en el ambiente laboral reduce la productividad de los colaboradores, lo que ocasiona un declive en la calidad de vida de aquellos que lo sufren. Un colaborador con altos niveles de estrés se siente desmotivado, realizando sus actividades por cumplimiento. Los síntomas son diversos y van desde la irritabilidad hasta la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

En el estudio de Álvarez, se encontraron los siguientes resultados: existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa. Se recomienda prevenir y manejar el estrés laboral, minimizar los factores psicosociales, promover actividades de concientización y recreación, revisar los procesos gerenciales de la institución.

Villegas realizó un estudio con el objetivo de determinar el nivel de relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua; el resultado determinó que hay evidencia estadística suficiente para afirmar que existe relación directa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua.

Comparando los resultados encontrados por Álvarez y Villegas indicado en el cuerpo de la investigación con la información recolectada a través de la observación, inducción y deducción encontramos semejanzas ya que en ambos el estrés afecta directamente al desempeño laboral de los colaboradores. Los principales estresores según este trabajo de investigación son el trabajo bajo presión, las condiciones inadecuadas del ambiente laboral y las malas relaciones interpersonales, lo que determina por abrumar la vida de ellos.

Bardales, realizó un estudio, cuyo objetivo fue establecer la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas; donde los resultados determinaron que existe una influencia significativa del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas.

Al comparar ambos estudios se encuentran similitudes ya que tanto en el presente estudio como en el estudio realizado por Bardales se encontró una influencia significativa del estrés en el desempeño laboral.

El estrés es considerado como la enfermedad del siglo XXI; por lo cual todas las instituciones públicas deben preocuparse por buscar mecanismos que disminuyan el nivel de estrés de sus colaboradores, logrando de esta manera que el colaborador se sienta motivado e identificado con su institución. Mantener un ambiente laboral saludable (buenas relaciones interpersonales) mejorando su calidad de vida.

Realizar ejercicios para eliminar la tensión, escuchar música anti estrés u otros audios relajantes, una buena meditación guiada, mejorar las relaciones interpersonales, una alimentación saludable son las acciones más utilizadas para contrarrestar los efectos negativos que ocasiona el estrés. Asimismo, expresarse en el momento oportuno, a la persona indicada, en el contexto adecuado y de una manera respetuosa disminuye presiones.

### **III. CONCLUSIONES**

- El estrés es un tema que cada día adquiere mayor interés, debido a los múltiples factores de tensión a los cuales están expuestas las personas, a su frecuente aparición e intensidad con la que se presentan y a los efectos nocivos que produce en el organismo de la parte física y mental. La mayoría de los seres humanos desconoce cómo manejarlo.
- Las principales causas del estrés son el elevado nivel de responsabilidad o a la excesiva carga laboral que recae en algunos trabajadores, las inadecuadas condiciones laborales y las malas relaciones inter personales.
- El estrés en el ambiente laboral reduce la productividad de los colaboradores, lo que ocasiona indirectamente un declive en la calidad de vida de aquellos que lo sufren.
- Se propone realizar ejercicios para eliminar la tensión, escuchar música anti estrés u otros audios relajantes, una buena meditación guiada, mejorar las relaciones interpersonales, una alimentación saludable son las acciones más utilizadas para contrarrestar los efectos negativos que ocasiona el estrés.

#### IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público*. Tesis. La Morita - Venezuela.
- Bardales, K. J. (2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas - 2018*. Tesis. UNTRM - Perú.
- Barceló, J. C. (26 de Mayo de 2016). *La evaluación del desempeño laboral y la gestión de RRHH*. Recuperado el 18 de Abril de 2018, de <https://blogs.imfformacion.com/blog/recursos-humanos/evaluacion-desempeno/laevaluacion-del-desempeno-laboral-y-la-gestion-de-rrhh/>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Edit. Pearson. 5a ed. Mexico.
- Del Hoyo, M. A. (s.f). *Estrés laboral*. Edit. I.N.S.H.T. Madrid.
- García, T. (2011). *Más allá del estrés*. Edit. Bubok Publishing. España.
- Méndez, C. (2011). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. 4ª. ed.). Edit. Limusa. Mexico.
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Edit. CIF. Turin - Italia.
- OMS. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Edit. Stavroula. Francia.
- OMS. (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo*. Edit. Stavroula. Francia.
- Rostagno, F. (2015). *El ABC del estrés laboral*. Edit. Cordoba. Cordoba.
- Russek, S. (s.f). *Síntomas y consecuencias del estrés*. Recuperado el 16 de Mayo de 2018, de <http://www.crecimiento-y-bienestar-emocional.com/sintomas-yconsecuencias.html>
- Sampieri, R. (1991). *Metodología de la investigación*. Edit. MCGRAW-HILL. Colombia.
- Stoner, J. A. (2000). *Administración* (6a Edición ed.). Edit. Pearson. Mexico.
- Villegas, R. (2016). *Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional De Moquegua, 2016*. Tesis. Moquegua - Perú.