



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

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

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

Autora:

Bach. Ana María Servan Cruz

Asesor:

Ms.C. Edinson Cueva Vega

Registro: _____

CHACHAPOYAS – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios y mi madre por haberme acompañado en cada paso que he dado, dándome las fuerzas necesarias para superar cada obstáculo y sabiduría para por lograr cada uno de mis objetivos.

A mi padre y hermanos quienes me apoyaron incondicionalmente, brindándome su confianza incondicional durante todo el desarrollo de mi carrera universitaria.

Ana María Servan Cruz

Agradecimiento

Al director de Recursos Humanos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, por permitirme la aplicación del instrumento de recolección de información para desarrollar esta investigación.

Al personal que laboran de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, por facilitarnos la información requerida.

Al Mg. Edinson Cueva Vega, por haberme guiado durante el desarrollo de esta investigación, brindándome apoyo a través de sus conocimientos y experiencia.

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**

**MG. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ
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 Jr. 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 informe de tesis, “**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, 18 de octubre del 2019

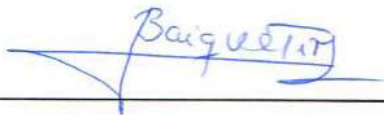


Ms.C. EDINSON CUEVA VEGA

Jurado Evaluador



**MG. CACHO REVILLA ADOLFO
PRESIDENTE**



**MG. DENNIS BRAYAN BAIQUE TIMANA
SECRETARIO**



**MG. MIRIAM VICTORIA BACALLA DEL CASTILLO
VOCAL**



ANEXO 3-K

**DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO DE TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

Yo Ara Maria Serván Cive
identificado con DNI N° 94303927 Estudiante()Egresado () de la Escuela Profesional de
Administración de Empresas de la Facultad de:

de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la Tesis titulada: "Influencia del Eslabón en el Desempeño Laboral del personal Administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza"

que presento para
obtener el Título Profesional de: Administración de Empresas

2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La Tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La Tesis presentada no ha sido publicada ni presentada 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 de la Tesis para obtener el Título Profesional, 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 encuentren causa en el contenido de la Tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que la Tesis para obtener el Título Profesional haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, _____ de _____ de _____


Firma del(a) tesista



ANEXO 3-N

**ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

En la ciudad de Chachapoyas, el día 02 de diciembre del año 2019, siendo las 16:45 horas, el aspirante ANA MARIA SERVAN CRUZ

defiende en sesión pública la Tesis titulada: Influencia del Estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas

para obtener el Título Profesional de Licenciada de Administración de Empresas a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio-Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente : Mg Cacho Revilla Adolfo
Secretario : Mg Baigue Timara Dennis Estayán
Vocal : Mg Bacalla del castillo Mariam Victoria



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron 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 la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () Desaprobado ()

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

Siendo las 17:40 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

Baigue Timara Dennis Estayán
SECRETARIO

Bacalla del castillo Mariam Victoria
VOCAL

Cacho Revilla Adolfo
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

Índice de Contenidos	Pág.
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Autoridades Universitarias	iii
Visto bueno del Asesor	iv
Jurado de tesis	v
Declaración Jurada de no Plagio	vi
Acta de Evaluación de Sustentación de Tesis	vii
Índice de contenido	viii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Índice de anexos	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MATERIAL Y MÉTODOS	03
III. RESULTADOS	08
IV. DISCUSIÓN	12
V. PROPUESTA PARA MANEJAR EL ESTRÉS	15
VI. CONCLUSIÓN	18
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	19
VIII. ANEXOS	21

Índice de Tablas

Pág.

Tabla 01.	Nivel de Estrés	08
Tabla 02.	Nivel de Estrés / Género	09
Tabla 03.	Nivel de Estrés según dimensiones	10
Tabla 04.	Prueba Chi Cuadrado	11

Índice de Figuras

Pág.

Figura 01.	Nivel de Estrés	08
Figura 02.	Nivel de Estrés / Género	09
Figura 03.	Nivel de Estrés según dimensiones	10

Índice de Anexos

Pág.

Anexo 01.	Cuestionario Burnot	22
Anexo 02.	Cuestionario Evaluación de Desempeño	24
Anexo 03.	Cuestionario evaluación de desempeño	26
Anexo 04.	Tabla y Gráfico 08: Desempeño Laboral	28

Resumen

El presente estudio fue no experimental, transversal, de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional. Cuyo objetivo fue: Determinar la influencia de estrés en el desempeño del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. La población muestral estuvo constituida por 92 trabajadores de la UNTRM, que fue calculada mediante formula probabilística. Para recabar la información se utilizó como instrumento dos cuestionarios. Los resultados del estudio fueron: el 44.6% de trabajadores administrativos tienen un nivel bajo de estrés y el 55.4% tienen un nivel medio de estrés; acerca del nivel de estrés según la dimensión; acerca del nivel de estrés según el género; del grupo de trabajadores del sexo femenino el 32.6% tienen un nivel bajo de estrés, el 42.4% tienen un nivel medio de estrés; del grupo de trabajadores del sexo masculino el 12% tienen un nivel bajo de estrés, el 13% tienen un nivel medio de estrés. Concluyendo: Con $X^2 = 3.426$, $gl = 2$, $p = 0.18$, como la significancia es mayor que 0.05 se acepta H_0 , por lo que se determina que el estrés no influye en el desempeño del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

Palabras Claves: Estrés, Desempeño laboral

Abstract

The present study was non-experimental, transversal, quantitative approach, correlational type. Whose objective was: To determine the influence of stress on the performance of the administrative staff of the Toribio Rodríguez de Mendoza National University of Amazonas. The sample population consisted of 92 UNTRM workers, which was calculated using a probabilistic formula. To collect the information, two questionnaires were used as instruments. The results of the study were: 44.6% of administrative workers have a low level of stress and 55.4% have a medium level of stress; about the level of stress according to the dimension; about the level of stress according to gender; of the group of female workers, 32.6% have a low level of stress, 42.4% have a medium level of stress; of the group of male workers 12% have a low level of stress, 13% have a medium level of stress. Concluding: With $X^2 = 3,426$, $gl = 2$, $p = 0.18$, since the significance is greater than 0.05, H_0 is accepted, so it is determined that stress does not influence the performance of the administrative staff of the Toribio Rodríguez de Mendoza National University.

Keywords: Stress, Work performance

I. INTRODUCCIÓN

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).

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)

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).

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 la entidad.

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.

C 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. MATERIAL Y MÉTODOS

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal; de enfoque cuantitativo; de tipo correlacional; según la planificación de la toma de datos fue prospectiva; y según el número de variables de interés fue de análisis estadístico simple de frecuencias (Sampieri, 1991).

No experimental porque la investigación se realiza sin manipular deliberadamente variables, transversal porque recolectan datos en un solo momento; de enfoque cuantitativo porque reúne datos por medio de entrevistas y observaciones, que se codifican de tal manera que permiten hacerles un análisis estadístico. De tipo correlacional porque tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (Sampieri, 1991).

El diagrama de este tipo de estudio es el siguiente:



Dónde:

M = Desempeño del personal

O = Estrés

2.1. Población, muestra y muestreo

Universo:

Estuvo constituida por 120 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, 2018. Según panilla de trabajadores de dicha institución.

Criterios de selección

- **Criterios de inclusión**

Trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas.

- **Criterios de exclusión**

Trabajadores administrativos que se encuentren de vacaciones o licencia de la UNTRM, Chachapoyas.

Población:

Gracias a los criterios de selección la muestra estuvo constituido por 120 trabajadores administrativos de la UNTRM, Chachapoyas, 2018.

Muestra:

La muestra estuvo constituida por 92 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

Muestreo:

Para obtener la cifra se utilizó la fórmula y los datos siguientes:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

N: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Unidades de desviación estándar a un nivel de confianza de 95% = 1,96

p: Proporción de créditos con impacto positivo; por no haber referencia en estudios similares, se asume = 0,5

q: Proporción de créditos con impacto negativo = 1 – p = 0,5

e: Error máximo permitido = 5%

2.2.Variables de Estudio

Variable independiente: Estrés

Variable dependiente: Desempeño laboral

2.3.Métodos

Durante el proceso de investigación, se empleó los siguientes métodos científicos (Méndez, 2011):

- **Método de observación:** Observar es advertir los hechos como se presentan, y conseguirlos por escrito. La observación como procedimiento de investigación puede entenderse como “el proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base

en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar”.

- **Método inductivo:** La inducción es ante todo una forma de raciocinio o argumentación. Por tal razón conlleva un análisis ordenado, coherente y lógico del problema de investigación, tomando como referencias premisas verdaderas. Tiene como objetivo llegar a conclusiones que estén “en relación con sus premisas como el todo lo está con las partes”.
- **Método Deductivo:** El conocimiento deductivo permite que las verdades particulares contenidas en las verdades universales se vuelven explícitas. Esto es, que a partir de situaciones generales se lleguen a identificar explicaciones particulares contenidas explícitamente en la situación general. Así, de la teoría general acerca de un fenómeno o situación, se explican hechos o situaciones particulares.

Técnica e instrumento

Cuestionario: El cuestionario supone su aplicación a una población bastante homogénea, con niveles similares y problemática semejante. Se puede aplicar colectivamente, por correo o a través de llamadas telefónicas (Méndez, 2011).

➤ **Instrumento de recolección de datos**

- a. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario breve de Burnout elaborado por (Gonzales, 2007.) El instrumento estuvo constituido por 03 factores y un total de 22 ítems distribuidos de la siguiente manera: ***Cansancio emocional*** 8 ítems (2, 3, 6, 8, 12, 14, 16, 20), ***Despersonalización*** 7 ítems (4, 5, 10, 11, 15, 21, 22), ***Realización Personal*** 7 ítems (1, 7, 9, 13, 17, 18, 19).

Para evaluar los ítems se utilizó la escala Likert cuyos valores son: Muy Baja (1), Baja (2), Media (3), Alta (4), Muy Alta (5).

Para medir la variable en estudio se utilizó el promedio; es decir se realizó la suma total de los valores y el resultado fué dividido entre en número de ítems, por ejemplo, si la respuesta obtenida es 5 quiere decir que el personal se encuentra con un nivel de estrés alto.

- b. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario breve de Evaluación de Desempeño elaborado por (StarMeUp., 2017). El instrumento estuvo constituido por 02 factores y un total de 21 ítems distribuidos de la siguiente manera: **Características de las Actividades** 13 ítems (1 al 13), **Características Individuales** 8 ítems (14 al 21).

Para evaluar los ítems se utilizó la escala Likert cuyos valores son: Nunca (1), Casi Nunca (2), A Veces (3), Casi Siempre (4), Siempre (5).

Para medir la variable en estudio se utilizó el promedio; es decir se realizó la suma total de los valores y el resultado será dividido entre en número de ítems, por ejemplo, si la respuesta obtenida es 5 quiere decir que el personal tiene un muy buen desempeño.

Procedimientos

En cuanto al procedimiento de recolección de datos se tuvo en cuenta las siguientes etapas:

- a. Se coordinó con el director de Recursos Humanos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas - Chachapoyas, con el propósito de solicitar autorización para el desarrollo del estudio.
- b. Se coordinó con los trabajadores de cada área para realizar el estudio respectivo.
- c. El instrumento se aplicó a los actores involucrados en la presente investigación, esta se realizó en forma colectiva por exigencias y fines y propiedad de la investigación.
- d. Revisión de los instrumentos aplicados a los trabajadores.

- e. Como última etapa del proceso de recolección de datos, se elaboró la tabulación de las mediciones obtenidas para su respectivo análisis estadístico.

2.4. Análisis de datos

Para el procesamiento de los datos se empleó el programa SPSS versión 19, Microsoft Word 2013 y Excel 2013 y una serie de técnicas estadísticas (distribución de frecuencias, representaciones gráficas, tablas de doble entrada, y gráficos agrupados). Se realizó un análisis estadístico descriptivo que permitió obtener los datos básicos del estudio, asimismo se realizó el análisis correlacional para determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral, finalmente se obtuvieron conclusiones muy relevantes que permitieron definir las condiciones laborales de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

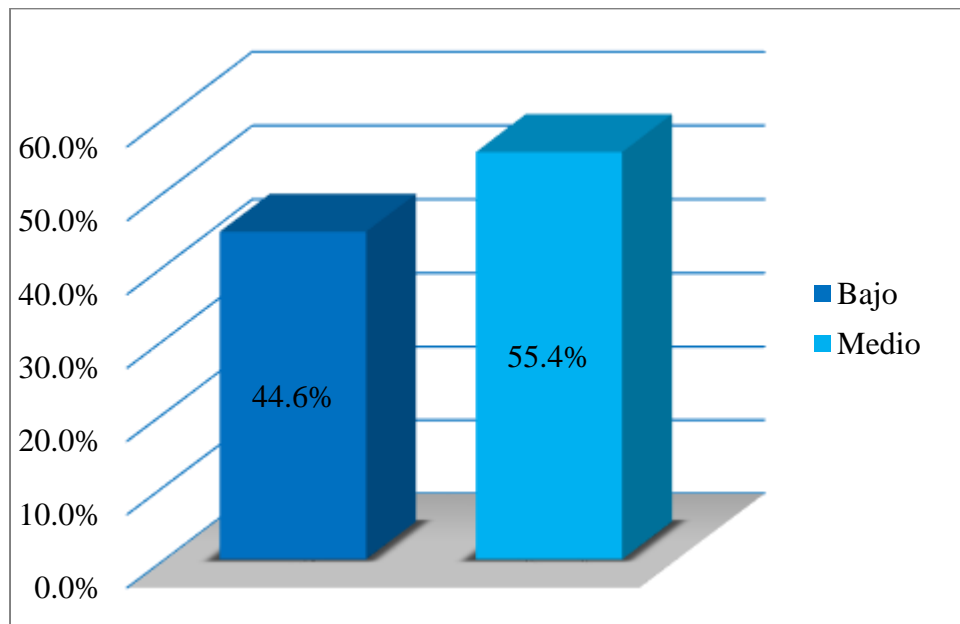
III. RESULTADOS

Tabla 01: Nivel de Estrés

Nivel de Estrés	fi	hi	HI
Bajo	41	44.6%	44.6%
Medio	51	55.4%	100%
Total	92	100%	

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de UNTRM

Figura 01: Nivel de Estrés



Fuente: Tabla 01

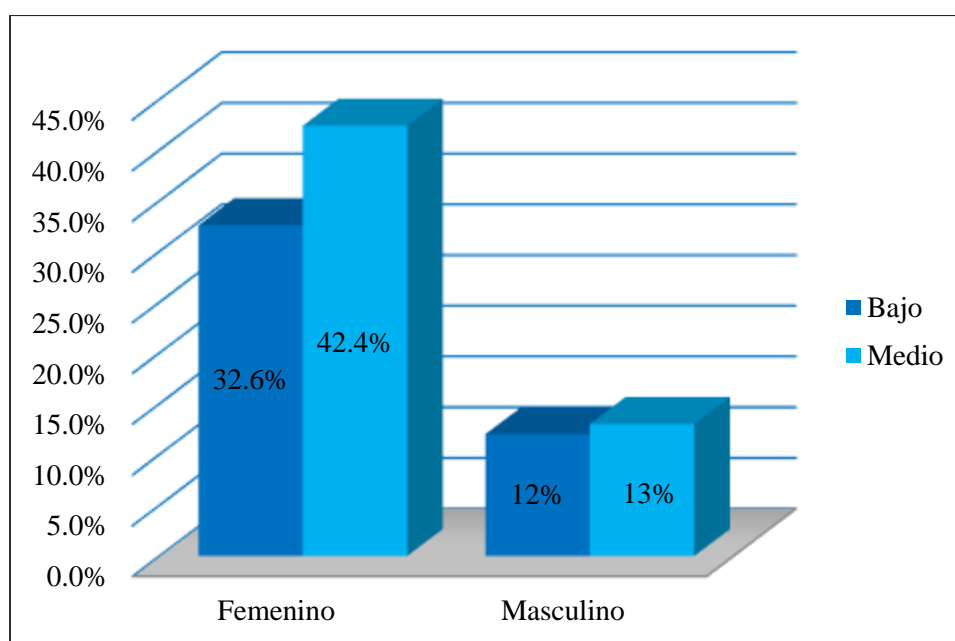
En la tabla y figura 01: se observa que del 100% (92) trabajadores de la UNTRM encuestados, acerca del nivel de estrés; el 44.6% (41) tienen un nivel bajo de estrés y el 55.4% (51) tienen un nivel medio de estrés.

Tabla 02: Nivel de Estrés / Género

Nivel de Estrés	Género				Total	
	Femenino		Masculino			
	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	30	32.6%	11	12%	41	44.6%
Medio	39	42.4%	12	13%	51	55.4%
Total	69	75%	23	25%	92	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de UNTRM

Figura 02: Nivel de Estrés/ Género



Fuente: Tabla 02

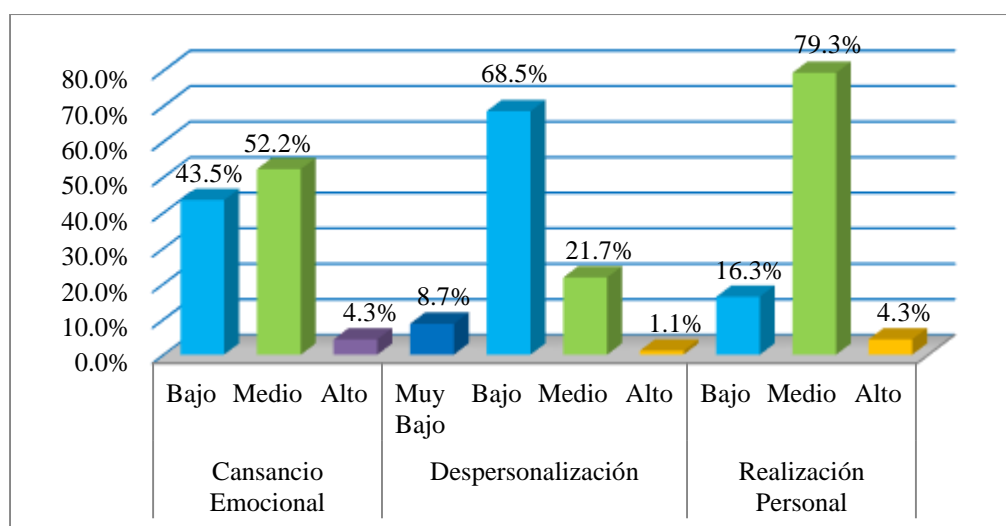
En la tabla y figura 02: se observa que del 100% (92) trabajadores de la UNTRM encuestados, acerca del nivel de estrés según el género; del grupo de trabajadores del sexo femenino el 32.6% (30) tienen un nivel bajo de estrés, el 42.4% (39) tienen un nivel medio de estrés; del grupo de trabajadores del sexo masculino el 12% (11) tienen un nivel bajo de estrés, el 13% (12) tienen un nivel medio de estrés.

Tabla 03: Nivel de Estrés según dimensiones

Dimensiones		fi	hi	HI
Cansancio Emocional	Bajo	40	43.5%	43.5%
	Medio	48	52.2%	95.7%
	Alto	4	4.3%	100%
Despersonalización	Muy Bajo	8	8.7%	8.7%
	Bajo	63	68.5%	77.2%
	Medio	20	21.7%	98.9%
	Alto	1	1.1%	100%
Realización Personal	Bajo	15	16.3%	16.3%
	Medio	73	79.3%	95.7%
	Alto	4	4.3%	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de UNTRM

Figura 03: Nivel de Estrés según dimensiones



Fuente: Tabla 02

En la tabla y figura 03: se observa que del 100% (92) trabajadores de la UNTRM encuestados, acerca del nivel de estrés según la dimensión; en la dimensión donde existe un más alto nivel de estrés es en la realización personal, lo que nos indica que las causas del estrés están relacionadas a los aspectos que constituyen esta dimensión.

Tabla 04: Prueba Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3.426	2	0.18

Fuente: SPSS

En la tabla 04: Con $X^2 = 3.426$, $gl = 2$, $p = 0.18$, como la significancia es mayor que 0.05 se acepta H_0 , por lo que se determina que el estrés no influye en el desempeño del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

IV. DISCUSIÓN

En la figura 01 y figura 02: según la investigación realizada, del 100% de trabajadores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, de acuerdo al nivel de estrés que poseen, los resultados obtenidos indicaron que el 44.6% tienen un nivel bajo de estrés y el 55.4% tienen un nivel medio de estrés.

En cuanto al nivel de estrés según el género; del grupo de trabajadores del sexo femenino el 32.6% tienen un nivel bajo de estrés, el 42.4% tienen un nivel medio de estrés; del grupo de trabajadores del sexo masculino el 12% tienen un nivel bajo de estrés, el 13% tienen un nivel medio de estrés. A partir de estos resultados se puede manifestar que los colaboradores del sexo femenino tienen un mayor nivel de estrés. Resultado que corrobora que el estrés tiene una mayor incidencia en mujeres según los múltiples estudios realizados por el instituto de salud mental de EE.UU.

En el estudio realizado por (Iza, 2016.); se obtuvieron como resultados que le 50% del personal Administrativo de la Empresa Productos Familia Sancela del Ecuador S.A. 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.

Comparando con el estudio realizado por (Iza, 2016.), se encuentra diferencia en ambos estudios; ya que en la presente investigación la mayor parte de trabajadores administrativos tienen un nivel medio de estrés y en la investigación realizada por Iza la mayor parte de trabajadores tienen un nivel alto de estrés (50% se estresa con facilidad en su puesto de trabajo).

Se debe tener en consideración que el estrés laboral no siempre es negativo sino depende del nivel, de la capacidad de adaptación, y la forma de respuesta ante esta situación. Los factores que generan estrés laboral son múltiples, los que deben ser identificados para buscar medidas de reducir la incidencia de dichos factores y prevenir consecuencias en la salud física y psicológica de los colaboradores.

En la figura 03: de acuerdo al nivel de estrés según dimensiones los resultados obtenidos fueron los siguientes: en la dimensión cansancio emocional el 43.5% tienen un nivel bajo de estrés, el 52.2% tienen un nivel medio de estrés y el 4.3% tiene un nivel alto de estrés; en la dimensión Despersonalización el 8.7% tiene un nivel muy bajo de estrés, el 68.5% tiene un nivel bajo de estrés, el 21.7% tienen un nivel medio de estrés y el 1.1% tiene un nivel alto de estrés, en la dimensión realización personal el 16.3% tiene un nivel bajo de estrés, el 79.3% tienen un nivel medio de estrés y el 4.3 % tiene un nivel alto de estrés.

Teniendo en cuenta esos resultados se identifica que la dimensión donde existe un más alto nivel de estrés es en la realización personal, lo que determina que las causas del estrés están directamente relacionadas con esta dimensión, según la operacionalización de las variables las causas son las siguientes: el clima laboral, productividad, trabajo bajo presión.

En el estudio de (Iza, 2016.), cuyo objetivo principal fue investigar de qué manera influye el estrés laboral en el desempeño laboral del personal Administrativo; indica que en la Empresa Productos Familia Sancela del Ecuador S.A. los factores mas relevantes que causan estrés en sus trabajadores administrativos son la presión laboral, la inestabilidad laboral, el ambiente inadecuado.

Comparando el estudio realizado por (Iza, 2016.), con la presente investigación, en ambos resultados encontramos similitudes, ya que los dos estudios identifican como causas más frecuentes del estrés a la presión laboral y el clima laboral. Iza también señala la inestabilidad laboral como una causa de estrés.

El clima laboral se refiere a la percepción que los miembros de una organización tienen de las características que la describen y diferencian de otras organizaciones, influyendo estas percepciones en el comportamiento organizacional de las personas, un clima negativo puede ocasionar cansancio mental, aunado a estar expuesto a una contante presión laboral puede que el trabajador no pueda responder a los retos que implican el desarrollo de sus actividades.

En la figura 04: Con $X^2 = 3.426$, $gl = 2$, $p = 0.18$, como la significancia es mayor que 0.05 se acepta H_0 , por lo que se determina que el estrés no influye en el desempeño del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

El estudio de (Alvarez, 2015), obtuvo resultados que le 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.

(Villegas, 2016), realizó un estudio en el año 2016; donde 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, M., & Sandoval, C., 2017), indican que el estrés laboral es un problema que aqueja a la mayoría de los colaboradores de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio, y afecta el desempeño de las actividades de los colaboradores; la prueba Chi cuadrado de Pearson tuvo un nivel de significación menor de 0.05 ($p < 0,05$).

En las investigaciones de (Alvarez, 2015) (Villegas, 2016) (Coronado, M., & Sandoval, C., 2017), se ha determinado una relación directa entre el estrés y el desempeño laboral, mientras que en el presente estudio se determinó que el estrés no influye en el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

Manejar adecuadamente el estrés permite que este desequilibrio se convierta en positivo, ya que las exigencias a las que están sometidos se convierten en un reto estimulante que permite desarrollar las actividades de manera eficaz. Ante una situación de estrés se deben tomar las cosas con calma, buscando tener un mayor control de sus emociones, para luego poder resolver aquello que le estaba causando tensión de manera más exitosa.

V. Propuesta para manejar el estrés en 7 pasos

Cuando el estrés laboral se vuelve crónico puede ser perjudicial y dañar la salud física y emocional y esta situación es también más común de lo deseable, señalan los psicólogos americanos. Desde la institución estadounidense apuntan los siguientes pasos para gestionar el estrés asociado al trabajo (INFOSALUS, 2015):

1. Identifica aquello que te estresa en el trabajo

Mantén un diario una semana o dos para identificar que situaciones te crean más estrés y como respondes a ellas. Registra tus pensamientos, sentimientos e información sobre el ambiente, incluyendo las personas y circunstancias implicadas, la situación física y como reaccionaste. Aspectos como si elevaste la voz, si decidiste ir por un tentempié o a dar un paseo pueden ayudar a encontrar patrones entre aquello que te estresa y como reaccionas ante ello.

2. Desarrolla respuestas saludables

En vez de intentar combatir el estrés con comida o alcohol, elige opciones saludables cuando sientes que sube la tensión. El ejercicio es un gran liberador de estrés. El yoga puede ser una buena opción, pero cualquier forma de actividad física es beneficiosa.

Además, busca tiempo para tus aficiones y aquello que más te gusta hacer. Ya sea leyendo una novela, acudiendo a conciertos de música o disfrutando de tu familia, asegúrate de que dejas tiempo para hacer las cosas que te producen placer. Dormir bien también es importante para gestionar el estrés. Crea hábitos de sueño sanos limitando la cafeína por la tarde y reduciendo actividades estimulantes como ver la tele o utilizar el ordenador por la noche.

3. Establece límites

En el actual mundo de las relaciones digitales, es fácil sentirse angustiado ante la posibilidad de estar disponible las 24 horas del día. Establece algunos límites entre trabajo y vida personal. Esto podría significar no consultar el mail desde casa por la tarde o no contestar al teléfono horas

después de terminar la jornada laboral. Fijar límites claros entre la vida laboral y personal reduce el estrés asociado a los posibles conflictos de conciliación.

4. Tomate tu tiempo para descansar

Para evitar los efectos negativos del estrés crónico y el cansancio laboral necesitamos tiempo para recuperarnos y volver al nivel de rendimiento anterior al estrés. Este proceso de recuperación requiere desconectar de la actividad laboral cuando no se está trabajando. Siempre que sea posible tomate tu tiempo para descansar para poder volver al trabajo listo para ofrecer lo mejor de ti. Cuando no te sea posible desconectar al menos desconecta tu teléfono y centra tu atención durante un rato en actividades no ligadas al trabajo.

5. Aprende a relajarte

Las técnicas como la meditación, los ejercicios de respiración profunda y la conciencia plena (un estado en el que observas de forma activa las experiencias del presente y tus pensamientos sin juzgarlos) pueden ayudar a liberar estrés.

Comienza con unos pocos minutos cada día para centrarnos en una actividad simple como la respiración, caminar o disfrutar de una comida. La habilidad de ser capaz de centrarse de forma consciente en una única actividad sin distraerte se volverá más fuerte con la práctica y descubrirás que puedes aplicarla a muchos aspectos diferentes de tu vida.

6. Habla con tu jefe

Los empleados saludables suelen ser más productivos por lo que tu jefe tiene en este sentido un incentivo claro para crear un ambiente de trabajo que promueva el bienestar de los empleados.

Empieza por entablar una conversación abierta con tu jefe. El propósito no es presentar una lista de quejas sino comenzar con un plan eficaz para controlar aquellas situaciones de estrés que hayas identificado para poder realizar mejor tu trabajo.

Aunque algunas áreas de este plan deberían estar diseñadas para mejorar tus habilidades en áreas como gestión del tiempo, otros elementos podrían incluir la identificación de aspectos que te hagan sentir mejor en tu puesto de trabajo como clarificar que se espera de ti, conseguir más ayuda de tus colegas, enriquecer tu trabajo con tareas que supongan un reto o que tengan sentido para ti o hacer cambios en tu ambiente de trabajo físico para hacerlo más confortable y reducir las tensiones.

7. Consigue algunos apoyos

Aceptar ayuda de amigos de confianza y miembros de la familia puede mejorar tu capacidad para manejar el estrés. En tu empresa podría existir un programa de prevención de riesgos laborales en el que se incluya un protocolo de actuación sobre el estrés laboral con información, consejos y casos en los que se aconseja la derivación a profesionales de la salud mental, si fuera necesario.

Si continúas sintiéndote sobrepasado por el estrés laboral, quizás fuera buena idea hablar con un psicólogo, que podría ayudarte a manejar el estrés y cambiar un comportamiento no saludable.

VI. Conclusiones

- El 44.6% de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza tienen un nivel bajo de estrés y el 55.4% tienen un nivel medio de estrés.
- Las principales causas del estrés de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza son el clima laboral, productividad y el trabajo bajo presión.
- Con $X^2 = 3.426$, $gl = 2$, $p = 0.18$, como la significancia es mayor que 0.05 se acepta H_0 , por lo que se determina que el estrés no influye en el desempeño del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.
- Los trabajadores de la UNTRM no tienen niveles altos de estrés, lo que manifiesta que convierten al estrés en eutres.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvarez, H. (2015). *El Estrés Laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público*. La Morita - Venezuela.: Tesis.
- Coronado, M., & Sandoval, C. (2017). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la Sede Administrativa Ugel San Ignacio 2017*. Pimentel - Peru.: Tesis.
- Del Hoyo, M. A. (s.f). *Estrés laboral*. Madrid: I.N.S.H.T.
- Gonzales, F. M. (2007.). *Instrumentos de Evaluación Psicológica*. La Habana. : Ciencias Medicas.
- INFOSALUS. (01 de Junio de 2015). *7 pasos para combatir el estrés laboral*. Obtenido de <https://www.infosalus.com/salud-investigacion/noticia-pasos-combatir-estres-laboral-20141022091920.html>
- Iza, M. L. (2016.). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Productos Familia Sancela Del Ecuador*. Ambato - Ecuador: Tesis.
- Méndez, C. (2011). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales* (4a ed ed.). Mexico: Limusa.
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Turin - Italia: CIF.
- OMS. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia: Stavroula.
- OMS. (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo*. Francia: Stavroula.
- Sampieri, R. (1991). *Metodología de la investigación*. Colombia: MCGRAW-HILL.
- StarMeUp. (27 de mayo de 2017). *Modelo de Evaluación de Desempeño Laboral*. Recuperado el 27 de Mayo de 2018, de <https://www.starmeup.com/blog/es/materiales/modelo-evaluacion-desempeno-laboral/>.

Villegas, R. (2016). *Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional De Moquegua*. Moquegua - Peru.: Tesis.

ANEXOS

ANEXO N° 01: CUESTIONARIO BURNOT

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos tal como usted lo siente. No existen respuestas mejores o peores. La respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia experiencia. A cada una de las frases deberá responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento.

1. Datos Generales

Género	Edad	Cargo	Modalidad de Contrato	Tiempo de Servicio

2. Cuestionario

Responda escribiendo una X en la columna que corresponda a la escala escogida.

N = Nunca AVA = Algunas veces al año AVM = Algunas veces al mes

AVS = Algunas veces a la semana D = Diariamente

N°	Item	N	AVA	AVM	AVS	D
1	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado					
4	Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo					
5	Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados como si fueran objetos impersonales					
6	Siento que tratar todo el día con la gente me cansa					
7	Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender (dirigir)					
8	Siento que mi trabajo me está desgastando					

9	Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
10	Siento que mi trato con la gente es más duro					
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo					
13	Me siento frustrado por mi trabajo					
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
15	Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de mis subordinados (o personas que atiende profesionalmente)					
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
18	Me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
20	Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades					
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22	Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas					

ANEXO N° 02: CUESTIONARIO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

1. Información del empleado

Género	Edad	Cargo	Modalidad de Contrato	Tiempo de Servicio

2. Cuestionario

Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Sobresaliente
1	2	3	4	5

Califique cada pregunta utilizando la escala numérica. Sume y divida por la cantidad total de preguntas. El promedio dará como resultado una puntuación general de desempeño.

1- Calidad y productividad	Puntuación
a. Precisión y calidad del trabajo realizado.	
b. Cantidad de trabajo completada.	
c. Organización del trabajo en tiempo y forma.	
d. Cuidado de herramientas y equipo.	
Promedio:	

2- Conocimiento	Puntuación
a. Nivel de experiencia y conocimiento técnico para el trabajo requerido.	
b. Uso y conocimiento de métodos y procedimientos.	
c. Uso y conocimiento de herramientas.	
d. Puede desempeñarse con poca o ninguna ayuda.	
e. Capacidad de enseñar/entrenar a otros.	
Promedio:	

3- Compromiso y presentismo	Puntuación
a. Trabaja sin necesidad de supervisión.	
b. Se esfuerza más si la situación lo requiere.	
c. Puntualidad.	
d. Presentismo.	
Promedio:	

4- Iniciativa / Liderazgo	Puntuación
a. Cuando completa sus tareas, busca nuevas asignaciones.	
b. Elige prioridades de forma eficiente.	
c. Sugiere mejoras.	
d. Identifica errores y trabaja para arreglarlos.	
e. Motiva y ayuda a los demás.	
Promedio:	

5- Trabajo en equipo	Puntuación
a. Trabaja fluidamente con supervisores, pares y subordinados.	
b. Tiene una actitud positiva y proactiva.	
c. Promueve el trabajo en equipo.	
Promedio:	

ANEXO N° 03: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	ITEM	Categorías		Escala
						De la dimensión	De la variable	
Estrés	Se define 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. (Del Hoyo, s.f).	Estrés indica un conjunto de respuestas para ajustarse a diversas situaciones, el cual será medido a través de un cuestionario.	Cansancio Emocional	Desgaste Perdida de la energía Agotamiento Fatiga	8 ítems	Muy baja Baja Media Alta Muy alta	Muy baja Baja Media Alta Muy alta	Escala Likert
			Despersonalización	Frialdad Emocional	7 ítems	Muy baja Baja Media Alta Muy alta		
			Realización personal	Clima laboral Productividad Trabajo bajo presión	7 ítems	Muy baja Baja Media Alta Muy alta		

Desempeño	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.	Desempeño indica realizar un conjunto de actividades para alcanzar los objetivos, el cual será medido a través de un cuestionario.	Características de las actividades	Calidad y productividad Conocimiento Compromiso	13 ítems	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre	
			Características Individuales	Iniciativa y liderazgo Trabajo en Equipo	9 ítems	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre		

ANEXO N° 04: Tabla y figura – Desempeño laboral

Tabla

	fi	hi	HI
Bajo	1	1.1%	1.1%
Medio	79	85.9%	87%
Alto	12	13%	100%
Total	92	100%	

Figura

