



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Estrés y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del
Régimen laboral por contrato administrativo de servicios – CAS de la
Universidad Nacional de Trujillo, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Echeverría Pérez Gabriela Beatriz

ASESORA

Dra. Calvanapon Alva, Flor Alicia

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ
2018

Página del jurado



Dra. Flor Alicia, Calvanapón Alva
Presidenta



Dra. Nancy Deifilia, Aguilar Aragón
Secretaria

|



MSc. Karina Jacqueline, Cárdenas Rodríguez
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por estar conmigo en todo momento de mis días y darme la fuerza necesaria de cumplir cada meta y objetivo trazado en estos últimos 3 años y haber conocido personas estupendas como son Betsy y Yajaira que han estado conmigo en las buenas y en las malas durante el todo el tiempo de estudios.

A mis Papas: que son Juan y Luciana que son mi apoyo incondicional y que me irradian la fuerza para seguir adelante, a mi hija: Yareli mi motor, y a mi esposo Santos porque amor se escribe con OS.

A mis docentes que, me han apoyado en el transcurso del tiempo en la universidad en la cual aprendí mucho por con sus enseñanzas y experiencias en formarme en una persona de preparada y de bien.

Agradecimiento

Mi profundo y sincero agradecimiento a mis docentes de la Universidad Cesar Vallejo, quienes me brindaron sus conocimientos y sugerencias para emprender el camino de la superación

En primer lugar, quiero agradecer a Dios a mi familia y amigos por el apoyo brindado durante este tiempo, por todas las anécdotas que pasaron junto a mí y por la confianza que depositaron en mí para llevar a cabo este trabajo. A mi hija Yareli que ella fue el motivo de lograr todo lo que he conseguido por ser mi fuerza y voluntad de seguir adelante.

Del mismo modo agradezco a los Servidores Administrativos CAS, de la Universidad Nacional de Trujillo, que colaboraron respondiendo a los cuestionarios aplicados.

Declaración de Autenticidad

Yo, Echeverría Pérez Gabriela Beatriz con DNI N° 47195123, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presenta tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo – Trujillo – La Libertad.

Trujillo, diciembre 2018



Echeverría Pérez Gabriela Beatriz
DNI N° 47195123

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Estrés y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Régimen laboral por contrato administrativo de servicios – CAS de la Universidad Nacional de Trujillo, 2018”, con la finalidad de Analizar la relación que existe entre Estrés y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Régimen laboral por contrato administrativo de servicios – CAS de la Universidad Nacional de Trujillo, en cumplimiento con lo dispuesto por el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, para obtener el Título Profesional de licenciada en Administración.

Esperando cumplir con los requerimientos de aprobación.

La autora.

Indice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Presentación.....	vi
Resumen	ix
Abstract.....	xii
I. Introducción	2
1.1 Realidad problemática	2
1.2. Trabajos Previos.....	4
1.3. Teoría Relacionada al Tema	6
1.3.1. Estrés laboral.	6
1.3.2. Desempeño Laboral	8
1.4. Formulación del Problema.....	10
1.5. Justificación del Estudio	10
1.6. Hipótesis	11
1.7. Objetivos	12
1.7.1. Objetivo General	12
1.7.2. Objetivos Específicos	12
II. Método	14
2.1 . Diseño de Investigación.....	14
2.2. Variables de Operacionalización	14
2.2.1 Variables:	14
2.3. Población y muestra.....	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.4.1 Técnicas e instrumentos	17
2.5. Método de análisis de datos	19
2.6. Aspectos éticos.....	19

III. Resultados	22
3.1 Generalidades de la Universidad Nacional de Trujillo (UNT)	22
3.2. Nivel de Estrés de los Trabajadores.....	23
3.2. Desempeño Laboral de los Trabajadores.....	26
3.4. Relación entre el Estrés y el Desempeño laboral.....	27
3.5. Contratación de Hipótesis.....	28
IV. Discusión.....	30
V. Conclusiones.....	32
VI. Recomendaciones.....	34
VII. PROPUESTA.....	35
Referencias Bibliográficas	40
ANEXOS	42

Resumen

La presente investigación tiene como finalidad, determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Régimen Laboral del Contrato Administrativo de Servicios-CAS de la Universidad Nacional de Trujillo. El estudio tiene como variable independiente al “Estrés” y como variable dependiente al “Desempeño laboral”. Se utilizó un diseño, no experimental u observacional de corte transversal descriptivo, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para la recopilación de datos. La población está conformada por los administrativos CAS, representado por un total de 120 encuestados como muestra. Existe relación negativa media, entre las variables estrés y desempeño laboral, de acuerdo a los resultados obtenidos según la correlación de Rho de Spearman (-0.209) la significancia p (sig=,0.022) lo que indica que se rechaza la hipótesis de la investigación entre las variables en los colaboradores administrativos del régimen laboral del Contrato Administrativo de servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Trujillo 2018

Palabras clave: Estrés, Desempeño laboral, Administrativos.

Abstract

The purpose of this research is to determine the relationship between stress and work performance of the administrative collaborators of the Labor Regime of the Administrative Contract of Services-CAS of the National University of Trujillo. The study has as an independent variable "Stress" and as a dependent variable to "Work performance". A non-experimental or observational descriptive cross-sectional design was used, using the survey technique and the questionnaire as a tool for data collection. The population is made up of administrative CAS, represented by a total of 120 respondents as a sample. There is a mean negative relationship between the variables stress and work performance, according to the results obtained according to Spearman's Rho correlation (-0.209) the significance p (sig =, 0.022) which indicates that the research hypothesis is rejected among the variables in the administrative collaborators of the labor regime of the Administrative Service Contract (CAS) of the National University of Trujillo 2018

Keywords: Stress, Labor performance, Administrative.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

A nivel internacional, las organizaciones tienen la necesidad de lograr mejoras en el desempeño laboral de sus trabajadores, para que sea competitiva y así generar un progreso continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores. La influencia del estrés laboral dentro del área de trabajo afecta significativamente el rendimiento en la organización y este contexto se relaciona con unos trastornos como de ansiedad ya se también por factores negativos y positivos.

En muchos países se ha observado que el estrés es el principal problema dentro de las organizaciones tanto públicas como privadas, convirtiéndola en uno de los problemas en la disminución de la salud psicológica y física del colaborador. Por lo que el ser humano en la organización es considerado como el más importante para esta, ya que es una fuente de innovación y conocimiento, siendo el principal responsable de la administración laboral y el uso de los recursos, financieros, tecnológicos y materiales. Así mismo el estrés laboral es uno de los principales enemigos de las organizaciones, debido que este es uno de los causantes de que las organizaciones reduzcan sus niveles de productividad y/o baja calidad de servicios de atención a sus clientes o usuarios.

Una encuesta realizada por la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y trabajo, señaló que el estrés afecta más de 40 millones de personas en la Unión Europea. Por este motivo, existe la necesidad de establecer qué agentes estresores están presentes en el ambiente laboral que permitan detectarlos a tiempo para poder realizar medidas correctivas y así reducir los efectos en la desempeño laboral y la salud.

A nivel nacional se observa, que los funcionarios públicos como los colaboradores administrativos CAS, y administrativos nombrados no tienen los mismos derechos, existen sindicatos para cada grupo de administrativos que respalda a los colaboradores de contrato

administrativo de servicio y a los colaboradores administrativos nombrados pero aun así los contratos CAS son vulnerados sus derechos, llegando a manifestaciones a nivel nacional las cuales aún no tienen solución.

Actualmente en el Perú hay aproximadamente 270 mil colaboradores públicos en el régimen del Contrato Administrativo de Servicios (CAS). Según información de la Central de colaboradores Estatales, este grupo de colaboradores estatales no cuentan con estabilidad laboral, debido a que firman contratos de corto plazo como trimestrales y mensuales, sin recibir beneficios laborales, tales como CTS y gratificaciones (aguinaldo no más de S/ 300), alrededor del 40% del empleo público pertenecen a la contratación CAS, posteriormente el régimen de carrera pública con 38% y para el régimen privado aproximadamente con 22% (Gestión, 2017).

La Universidad Nacional de Trujillo, es una Universidad pública peruana, en la cual existen 2 tipos de trabajadores en planilla, que son los contratados administrativos de servicios (CAS) y los nombrados, esta diferencia trae consecuencias como el estrés laboral, ya que existe la problemática de no ser nombrado, las sobre cargas laborales, las vacaciones incompletas, los beneficios de acuerdo a ley y el sueldo mínimo, influyen en el trabajo ya que no es valorado por el empleador, por más que exista un sindicato de Trabajadores CAS de la Universidad Nacional de Trujillo (SITUNT CAS) que respalda sus derechos como colaboradores en la cual no hay solución alguna por más que se manifiestan mediante huelgas.

El principal enfoque de este trabajo de investigación radica en saber cuál es la relación que tiene el estrés en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del contrato administrativo de servicios de la Universidad Nacional de Trujillo.

1.2. Trabajos Previos

Trujillo (2017), investigo en su tesis titulada: “De qué manera influye el estrés laboral en el desempeño laboral de los colaboradores del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo -2015”. La variable independiente del estudio fue “Estrés laboral” y la variable dependiente fue “Desempeño laboral”. En la investigación se afirmó que:

Existe un nivel medio de estrés laboral, esto se afirma con los porcentajes obtenidos en los resultados de la investigación esto quiere decir que el estrés genera un desempeño laboral no óptimo. Las causas principales que influyen en un nivel de estrés laboral medio según la investigación son el ritmo y volumen de trabajo, desconfianza a perder el trabajo, utilización inadecuada de poder, acoso laboral. (p.6)

Luján (2017), realizó una investigación con el objetivo de determinar la “Influencia del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Consermet SAC, en la ciudad de Trujillo”. En la investigación se afirmó que: “El estrés influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Consermet SAC, la cual se puso a prueba y se contrastó mediante la prueba estadística t-Student” (p.15). De los resultados de su investigación llegó a la conclusión “que los colaboradores de esta empresa, se encuentran con altos niveles de estrés, originados principalmente por las exigencias de las tareas y del rol, reduciendo significativamente su nivel de desempeño laboral” (p.15).

Álvarez (2015) en la investigación: “El desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público; de la Universidad de Carabobo Campus”, tuvo como objetivo:

Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño del colaborador administrativo. La muestra fue de tipo probabilística intencional, la cual estuvo representada por 41 trabajadores. El estudio concluyó que hay una relación directa entre estrés y desempeño laboral,

condicionado por agentes estresores y factores psicosociales. Además recomienda minimizar los factores psicosociales y desarrollar actividades de recreación. (p.11)

Llazo (2015), en su investigación “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico Sole –EIRL., Trujillo-2015”. La conclusión del estudio fue que: “El desempeño de los trabajadores debido al estrés laboral se ve afectado en cumplir con las metas de ventas y/o servicios, mala relación y/o falta de apoyo entre los compañeros de trabajo y sobrecargas de tareas laborales” (p.153). de igual forma Llazo concluye “Se encontró que las causas del estrés laboral que más presentan en los trabajadores del servicio Técnico SOLE-Trujillo son el elevado nivel de responsabilidad, volumen y ritmo de trabajo, condiciones laborales del lugar de trabajo” (p.153).

González (2014) en su investigación: “Estrés y desempeño laboral, realizado en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala”; cuyo objetivo fue:

Establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., llegando a las conclusiones que la mayoría de los trabajadores manifiestan niveles altos de estrés, que el estrés general y laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal y, por lo tanto, problemas significativos en la misma. Una recomendación fue brindar más atención a los colaboradores de la institución para mejorar su desempeño y reducir el estrés. (p.71)

1.3. Teoría Relacionada al Tema

1.3.1. Estrés laboral.

García y Romero (2009), hacen saber que el estrés laboral es: “un estado de tensión física y psicológica que se produce el momento de existir un desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas” (p.44).

Comín, De la Fuente y Gracia (citado por Goicochea, 2016) define: “El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo” (p. 5).

Vega (citado por Goicochea, 2016) menciona tres dimensiones del estrés laboral:

Apoyo en el trabajo, demandas psicológicas y control sobre el trabajo: Apoyo en el trabajo, hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros de trabajo, como con los superiores. Demandas psicológicas, son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones; Control sobre el trabajo, se trata de la dimensión básica del modelo, puesto que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Como del no tener capacidad de control para resolverlas los problemas del trabajo (p.5).

Para Gutiérrez y Ángeles (2012), El estrés laboral en las personas aparece: “cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de ellos para hacerles frente o mantenerlas bajo control, causándoles problemas en su salud, en los ámbitos fisiológicos, psicológicos emocionales y conductual, conllevando consecuencias en el rendimiento de las organizaciones” (p.79).

Según Guízar (2004), los síntomas clásicos del estrés, que se pueden experimentar en algún momento son: en primer lugar “Existe nerviosismo en las personas, convirtiéndose en seres bastante preocupados” (p.267), segundo lugar “Las personas

manifiestan ira con mucha frecuencia, teniendo dificultad para relajarse” (p.267), en tercer lugar “No son muy cooperativas, adquiriendo vicios con bastante facilidad que en situaciones normales (alcoholismo, ingestión de barbitúricos, tabaquismo, etc)” (p.267), y por cuarto lugar “Los desórdenes físicos son más frecuentes, es decir, comer en demasía o muy poco, no poder conciliar el sueño, despertarse intempestivamente a las 3 o 4 de la mañana y no poder volver a dormir, etc” (p.267),

De igual forma Guizar (2004), afirma que: “Es útil saber que las tensiones pueden ser pasajeros o de largos periodos, los problemas se presentan cuando la tensión perdura por un lapso prolongado debido a que el cuerpo no puede recuperar su capacidad para enfrentar a la tensión” (p.267).

Muller (2011), establece que el estrés laboral contiene distintos escenarios relacionados, siendo los principales factores, la discriminación laboral, mal clima laboral, acoso sexual en el trabajo, baja compensación económica, carga laboral excesiva, inicios a la jubilación, despido arbitrario, reajusto del puesto de trabajo y por último el cambio de horario de trabajo. (pp. 11-14)

Por otro lado, para Lume (2011), el estrés laboral se establece de muchas maneras en la persona afectada, por ejemplo, úlceras y presión sanguínea alta, tener problemas para a toma de decisiones habituales, bajos deseos de alimentarse, sufrir accidentes constantemente, etc. Las principales consecuencias causadas por el estrés se pueden clasificar en tres categorías generales: las FISIOLÓGICAS.- que nos dice que los cambios en el funcionamiento del organismo (aumenta el ritmo cardiaco, infartos, jaquecas, etc) en las, PSICOLÓGICAS.- nos dice que los cambios de actitud y disposición laboral provocando insatisfacción laboral dentro de los colaboradores, y el COMPORTAMIENTO define como la baja productividad ausentismo, propenso a algún vicio, problemas de sueño, etc (pp. 22-23).

Navarrete (2008), menciona que existen 3 tipos de estrés principalmente:

Estrés Agudo: Proviene de las presiones del pasado inmediato. Las enfermedades que habitualmente se observan son: Úlceras por estrés, estados de shock, entre otros.

Estrés agudo episódico: Personas que andan siempre en apuros, no son capaces de organizar sus vidas y hacer frente al trabajo. Estas personas reaccionan de forma descontrolada, irritables tensos, ansioso, muy emocionales.

Estrés crónico: Cuando un colaborador es sometido a un factor estresante de manera constante. Algunas enfermedades causadas por este estrés son: Infarto al miocardio, ansiedad, accidentes, migraña, depresión, agresividad, gastritis, frustración, adicciones, conductas antisociales, disfunción laboral y familiar, entre otras. (p.2)

1.3.2. Desempeño Laboral

Según Alles (2011), el desempeño es “el conjunto de comportamientos y resultados obtenidos por un trabajador en un determinado período. Además menciona que la sumatoria de conocimientos (integrados por conocimientos estudios formales e informales), la experiencia práctica y las competencias conforman el desempeño de una persona” (p.44).

Chiavenato (2002), expone que el desempeño laboral es “la eficacia del colaborador de una organización, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p.116). En otras palabras, es la “capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento” (p.116).

Por otro lado, Davis y Newstrom (1999), mencionan que el rendimiento laboral es afectado por algunos elementos tales como, las capacidades o competencias laborales; que describe las capacidades para desempeñar actividades, también los conocimientos, habilidades y actitudes por otro lado las condiciones de trabajo: describe que en el ambiente de trabajo son (las condiciones y objetos que rodean el ambiente laboral), el buen ambiente laboral genera menos fatiga al trabajador, también la buena planificación de las condiciones laborales permite disminuir la carga de trabajo. Mientras en la motivación: nos dice que es un conjunto de fuerzas para manifestar un comportamiento en el trabajo, influye en el desempeño y comportamiento laboral y por último la mayor motivación, genera un mayor esfuerzo para conseguir algo positivo. (p.123).

Chiavenato (2000) expone: Que el desempeño laboral: de las personas se evalúa a través de factores, los cuales se menciona a continuación: “**Factores operativos:** conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo y **Factores actitudinales:** disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización” (Romero, 2014, p.30).

Según Robbins (citado por Morales, Alcivar y Lopez 2016) es importante fijar metas, ya que esto activa el comportamiento y mejora el desempeño. Cuando se fijan metas difíciles en vez de fáciles, el autor menciona que el desempeño global se mejora totalmente. (p.564)

Según Chiavenato (Citado por Quintero & Africano 2008) define el desempeño cómo “El comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”(p. 36). Por su parte, Bittel (citado por Delgado & Di Antonio, 2010), plantea que “el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía” (p. 44).

Evaluación de desempeño:

Criterios a considerar para la evaluación de desempeño:

Se deben considerar los siguientes criterios: “Habilidades: conocimiento, puntualidad, facilidad en el aprendizaje, comprensión de situaciones, capacidad de realización. *Comportamientos*: desempeño de la tarea, responsabilidad, actitud e iniciativa. Metas y resultados: calidad de trabajo, atención y satisfacción al cliente y a los plazos” (Chiavenato 2002 p. 86)

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del régimen laboral por contrato administrativo de servicio, de la Universidad Nacional de Trujillo, 2018?

1.5. Justificación del Estudio

Teniendo en cuenta los criterios de Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp.39-40) observamos:

Conveniencia. Es importante realizar esta investigación para obtener la información relevante si es que el estrés afecta a los trabajadores administrativos del régimen del contrato administrativo de servicio, de la Universidad Nacional de Trujillo en la cual esta contrastada al control de las emociones y como es que está afectando en el desempeño de los colaboradores.

Relevancia social. Esta investigación beneficia a los empleados contratados administrativos de servicio para determinan la eficiencia de los trabajadores del sector publico bajo a los normas y leyes de las nuevas gestiones que se dan.

Implicaciones prácticas. Con esta investigación podremos contrastar la información si beneficia a las direcciones administrativas para permitir conocer la

afectación del como una persona responde en su trabajo y así se debe mejorar el desempeño de los trabajadores logrando brindar un servicio de calidad a los estudiantes.

Valor Teórico. Con la investigación desarrollada podremos determinar la relación entre las variables, es decir la relación existente entre estrés y desempeño laboral.

Utilidad metodológica. La investigación que se va a realizar va a permitir comprender la relación entre las variables de estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos sugiriendo diseñar una mejor motivación entre compañeros de trabajo

1.6. Hipótesis

Existe relación directa entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del régimen laboral del Contrato Administrativo de servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Trujillo 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del régimen laboral del Contrato Administrativo de servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Trujillo 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de estrés de los colaboradores administrativos del régimen laboral por contrato administrativo de servicio, de la Universidad Nacional de Trujillo 2018.
- Evaluar el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del régimen laboral por contrato administrativo de servicio, de la Universidad Nacional de Trujillo 2018.
- Diseñar una propuesta para reducir los niveles de estrés y mejorar el desempeño de los colaboradores administrativos del régimen laboral por contrato administrativo de servicio, de la Universidad Nacional de Trujillo 2018.

CAPITULO II

METODO

II. Método

2.1 . Diseño de Investigación

De acuerdo a la técnica de contrastación la investigación es de diseño no experimental porque se limitara a describir las variables tal cual se dan en su contexto.

De acuerdo a la temporalidad es transversal, porque estudia el hecho o fenómeno en un momento determinado.

2.2. Variables de Operacionalización

2.2.1 Variables:

Variable: Estrés

Variable: Desempeño Laboral

Tabla 2.2 Operacionalización de Variables Estrés

<i>Variables</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala</i>
<i>Estrés</i>	<p>“Navarrete (2008), menciona que existen 3 tipos de estrés principalmente: Estrés Agudo: Proviene de las presiones del pasado inmediato. Estrés agudo episódico: Personas que andan siempre en apuros, no son capaces de organizar sus vidas y hacer frente al trabajo. Estrés crónico: Cuando un colaborador es sometido a un factor estresante de manera constante.” (p. 2).</p>	<p>Se va a medir a través de un cuestionario adaptado por (Navarrete, 2008.)</p>	Estrés Agudo	Ataques de Pánico	Ordinal
				Trastornos digestivos	
				Apatía	
			Estrés Agudo Episódico	Alteraciones de carácter	
				Sensibilidad	
				Organización	
				nerviosismo	
			Estrés Crónico	Depresión	
				Agotamiento	
				Temor	
Inseguridad					

Tabla 2.2. Operacionalización de variable de desempeño laboral

<i>Variables</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala</i>
<i>Desempeño Laboral</i>	Chiavenato (2000), define que: “el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el desempeño de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos”. (p.356)	Se va a medir a través de una matriz de evaluación con 15 items.	Factores actitudinales	Cumplimiento de actividades	Ordinal
				Responsabilidad e iniciativa	
				Puntualidad al llegar a su oficina	
			Factores operativos	Identidad Institucional	

2.3. Población y muestra

El presente estudio se realizó en la Universidad Nacional de Trujillo cuya población está constituida por 120 colaboradores, por el régimen de contrato Administrativo de servicio (CAS) (N=120), que fueron seleccionados por conveniencia dicha población fue obtenida del registro de planilla.

Muestra:

Está constituida por los 120 colaboradores de la Universidad Nacional Trujillo.

Unidad de análisis: Un colaborador de la Universidad Nacional de Trujillo, 2018 Por lo tanto la muestra extraída para la investigación es de 120 colaboradores del régimen laboral por contrato Administrativo de servicio (CAS).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La recopilación de datos se obtiene de las variables de estudio y durante su aplicación se consideró las técnicas e instrumentos siguientes:

2.4.1 Técnicas e instrumentos

Variable	Técnica	Instrumento	Informante
Estrés	Encuesta	Cuestionario	Colaboradores
Desempeño Laboral	Encuesta	Matriz de Evaluación	Jefe inmediato

En primer lugar, los instrumentos fueron validados por juicio de expertos

La validación del instrumento se realizó según el coeficiente de Validez V de Aiken, calculándose las valoraciones de todos los jueces con relación a un ítem y al grupo de ítems.

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Siendo:

S = la sumatoria de respuestas de jueces

n = Número de jueces

e = Número de valores de la escala de valoración

Tabla 2.5

Validación de contenido por criterio de jueces

Variables	N° de jueces	N° de Ítems	En relación a un ítem				En relación a un grupo de ítems
			V-Aiken suficiencia	V-Aiken Claridad	V-Aiken Coherencia	V-Aiken Relevancia	V-Aiken
V ₁	5	18	0.95	0.94	0.92	0.90	0.9275
V ₂	5	15	0.96	0.95	0.95	0.95	0.95

También se procedió a encontrar la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó la valoración siguiente del índice del Alfa de Cronbach

Tabla 2.6

Valores de coeficientes de alfa de Cronbach

Coeficiente alfa	➤ 0.9 es excelente
Coeficiente alfa	➤ 0.8 es bueno
Coeficiente alfa	➤ 0.7 es aceptable
Coeficiente alfa	➤ 0.6 es cuestionable
Coeficiente alfa	➤ 0.5 es pobre –Coeficiente alfa

Nota: Información obtenida de George y Mallery (2003, p.231)

2.5. Método de análisis de datos

Los datos han sido analizados a través de tablas estadísticas apoyándonos de programas como Excel, por ser un estudio estadístico descriptivo.

En primer lugar para determinar si los datos eran normales se hizo la Prueba de Kolmogórov-Smirnov, prueba no paramétrica que determina la bondad de ajuste de dos distribuciones de probabilidad entre sí, para una muestra, determinándose que se debe utilizar el estadístico Rho de Spearman, para las correlaciones de cada una de las dimensiones y variable en general, siendo los rangos los siguientes:

Tabla 2.7

Grado de relación de Rho de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a -0.50	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Fuente Hernández, y Fernández (1998)

2.6. Aspectos éticos

Los datos obtenidos en la investigación solo podrán utilizarse con fines académicos debido a que la información obtenida es de suma confiabilidad puesto que se toma en cuenta una entidad pública, por lo tanto la discreción es parte fundamental para realizar este proyecto.

CAPITULO III

RESULTADOS

III. Resultados

3.1 Generalidades de la Universidad Nacional de Trujillo (UNT)

a) Misión

“Somos la primera universidad republicana del Perú, formamos profesionales y académicos competitivos, con calidad, críticos, éticos y socialmente responsables; creamos valor generando y transfiriendo conocimiento científico, tecnológico, humanístico e innovador, para el desarrollo sostenible de la región La Libertad y el País”.

b) Visión

“Al 2024, ubicada entre las cinco primeras universidades del Perú, reconocida por su calidad, por su vocación democrática, por la formación integral del talento humano, la investigación científica, tecnológica, humanística y la innovación; con responsabilidad social satisface a los grupos de interés y contribuye al desarrollo sostenible de la región La Libertad y el país”.

c) Funciones de un Técnico Administrativo-CAS

1. Recepcionar y revisar los documentos de ingresos reportados por todas las Unidades operativas, centros productivos, líneas de rentabilidad y sedes de la UNT, verificando la conformidad de los vouchers y papeletas de depósito a los diferentes bancos.
2. Recepcionar en efectivo y/o cheques los ingresos por devoluciones por todo concepto, cancelación de facturas y otros.
3. Emitir facturas y boletas por servicios prestados por las diferentes Unidades operativas de la UNT.
4. Llevar el control de los comprobantes de ingresos tales como: recibos prenumerados y de cantidad abierta otorgados a las diferentes Unidades operativas y Centros de producción.
5. Emitir el reporte mensual de facturas y boletas de venta afectas e inafectas para determinar el importe del IGV.
6. Formular oficios, proveídos e informes referentes a la Unidad de Ingresos y archivar la documentación generada.
7. Realizar otras funciones a fines al cargo y las encomendadas por el jefe de Oficina,

Resultados:

3.2. Nivel de Estrés de los Trabajadores

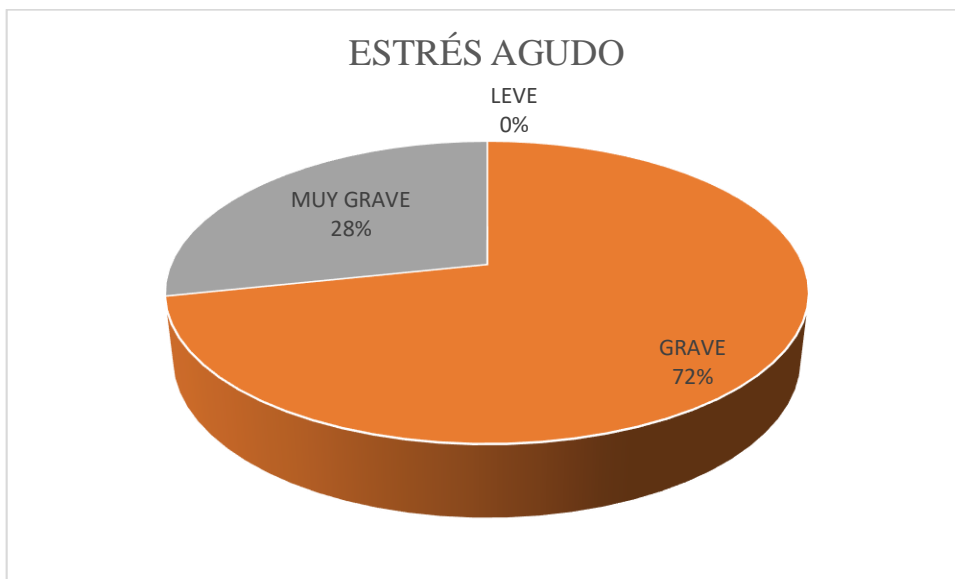
Nivel de estrés de los trabajadores administrativos del régimen laboral por contrato administrativo de servicio, de la Universidad Nacional de Trujillo 2018.

Figura 1: Porcentaje del Nivel de estrés



Según la figura 1 de la variable Estrés nos indica que los colaboradores del contrato Cas de la universidad Nacional de Trujillo que existe un estrés muy grave con un porcentaje de 72%, y con un 28% de estrés grave y 0% un estrés leve.

Figura 2: Porcentaje de la Dimensión del Estrés Agudo



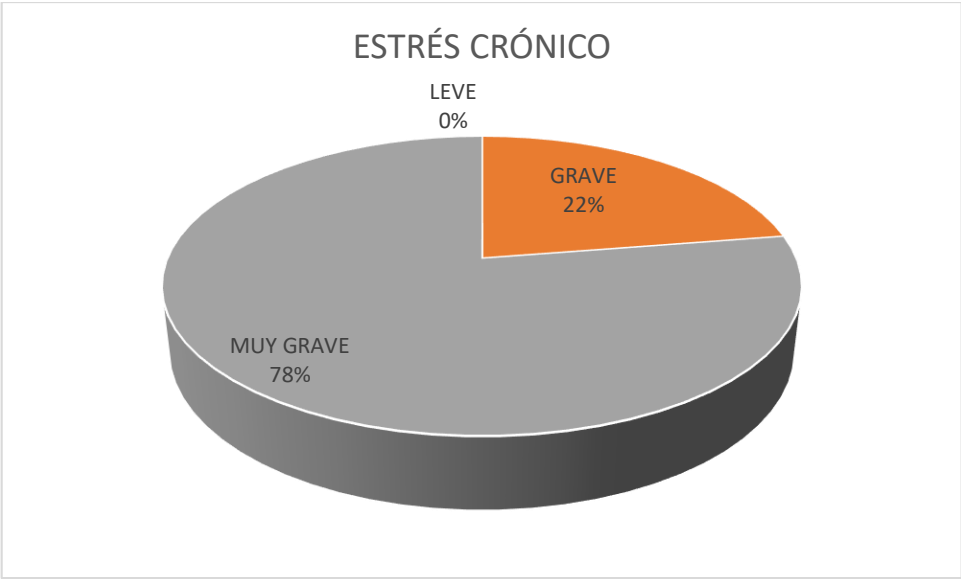
Según las Dimensiones del estrés tenemos el estrés Agudo que de acuerdo a los resultados se obtuvo un porcentaje de 72% de colaboradores administrativos se encuentran en un nivel grave, y un 28% en un nivel muy grave.

Figura 3: Porcentaje de la Dimensión del Estrés Episodico



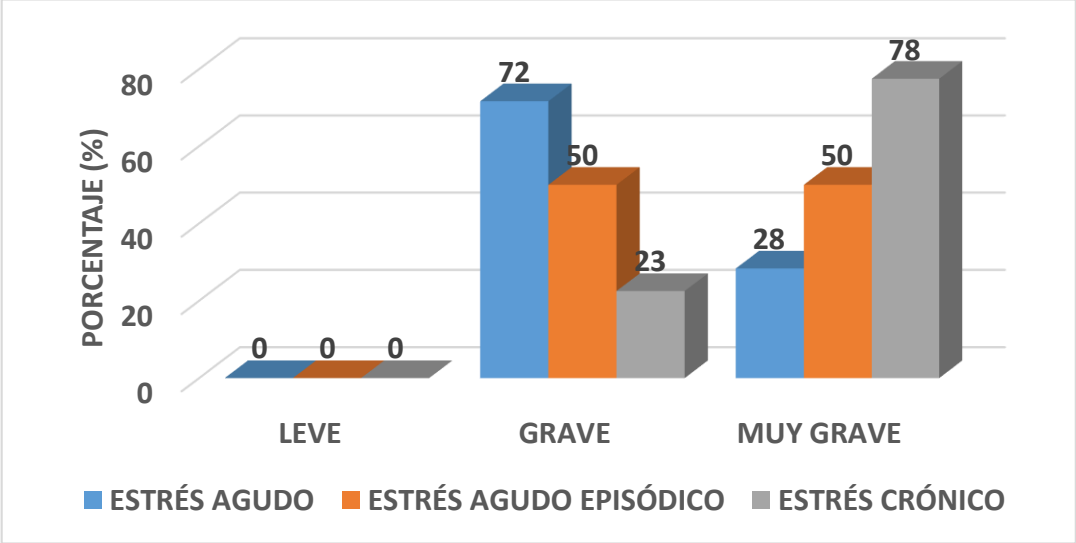
Según la figura 3 el estrés agudo episódico encontramos que los colaboradores casi se encuentran en un nivel de 50% muy grave y 50% grave.

Figura 4: Porcentaje de la Dimensión del Estrés Crónico



Según la de la figura 4 de la dimensión del Estrés Crónico nos dice que los colaboradores Administrativos CAS, se encuentra en un nivel de 58% muy grave y un 22 % grave. Esto quiere decir que la mayoría de colaboradores presenta problemas de salud como depresión y fisiológicos.

Figura 5: comparación de los 03 dimensiones

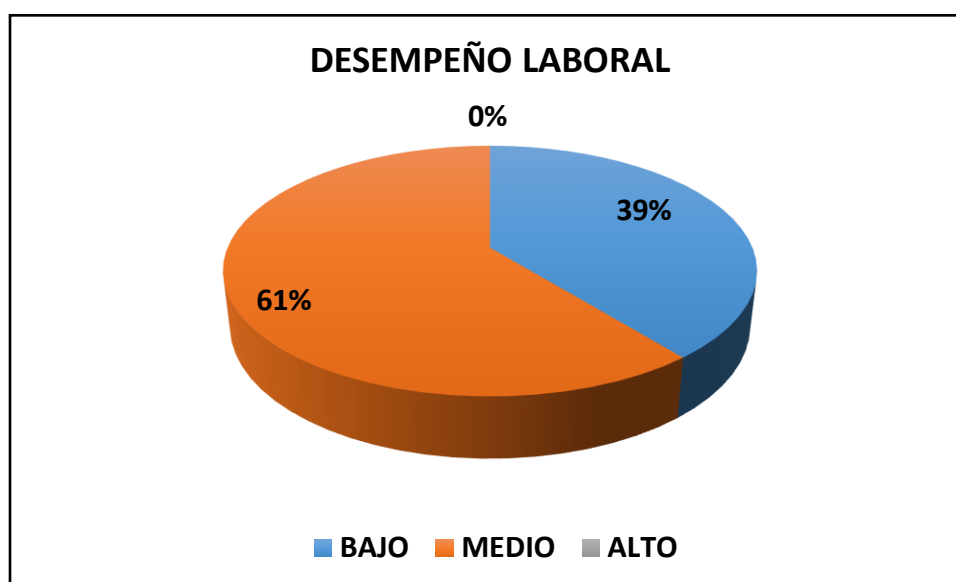


Según la figura 5 la comparación de las dimensiones del estrés son las que más les afecta a los colaboradores administrativos CAS es un estrés crónico con un porcentaje de 78% muy grave, y un estrés agudo con un 72% grave.

3.2. Desempeño Laboral de los colaboradores

El desempeño laboral de los colaboradores administrativos del régimen laboral por contrato administrativo de servicio, de la Universidad Nacional de Trujillo 2018.

Figura 6: Porcentaje del nivel del desempeño Laboral



Según la figura 6 de la variable dependiente desempeño laboral vemos que el 61% tiene un nivel medio y con un 39 % tienen un nivel bajo los colaboradores administrativos CAS.

3.4. Relación entre el Estrés y el Desempeño laboral

Relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del régimen laboral del Contrato Administrativo de servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Trujillo 2018.

Tabla 3.1

Correlación de la variable Estrés y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la UNT 2018.

Correlaciones			ESTRÉS	DESEMPEÑO
Rho de Spearman	ESTRÉS	Coefficiente de correlación	1,000	-,209 [*]
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	120	120
	DESEMPEÑO	Coefficiente de correlación	-,209 [*]	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	120	120

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

La tabla 3.1 nos muestra que existe relación entre la variable estrés y desempeño laboral, con una significancia de 0.022 (valor p) menor que el 5%, además el coeficiente de correlación de Spearman (-0.209), indica que existe una relación inversa baja es decir a más estrés menos desempeño por Contrato Administrativo de servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Trujillo 2018.

3.5. Contratación de Hipótesis

Se plantea las hipótesis siguientes:

Hipótesis Nula (Ho): El Estrés no se relaciona significativamente con el Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNT, 2018.

Hipótesis alterna (Hi): El Estrés se relaciona significativamente con el Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNT, 2018.

Tabla 3.2

Correlación de la variable Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNT 2018.

Correlaciones			ESTRÉS	DESEMPEÑO
Rho de Spearman	ESTRÉS	Coefficiente de correlación	1,000	-,209 [*]
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	120	120
	DESEMPEÑO	Coefficiente de correlación	-,209 [*]	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	120	120

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario de aplicado a los colaboradores de la UNT.

La tabla 3.2 nos muestra que existe relación entre la variable estrés y desempeño laboral, con una significancia de 0.022 (valor p) menor que el 5%, además el coeficiente de correlación de Spearman (-0.209), indica que existe una relación inversa, del Contrato Administrativo de servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Trujillo 2018. Por el cual se rechaza la hipótesis nula.

CAPITULO IV

DISCUSION

IV. DISCUSION

En la investigación se ha propuesto realizar un análisis estadístico de carácter descriptivo correlacional con el objetivo de determinar la relación entre estrés y desempeño laboral de colaboradores administrativos del régimen laboral CAS, de la Universidad Nacional de Trujillo, 2018.

De acuerdo a los resultados encontrados para el objetivo general se determinó que si existe relación entre las variables, de estrés y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de -0.209. Concuerta con el autor (González 2014) en su investigación: “Estrés y desempeño laboral, realizado en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala”; por lo tanto, que objetivo fue: “establecer la relación que existe el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., llegando a los resultados en el nivel estadístico que si hay correlación entre las dos variables” (p.83).

Por otro lado (Álvarez 2015) en la investigación: “El desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público; de la Universidad de Carabobo Campus”, tuvo como objetivo: “Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño del colaborador administrativo. La muestra fue de tipo probabilística intencional, la cual estuvo representada por 41 trabajadores. El estudio concluyó que hay una relación directa entre estrés y desempeño laboral” (p.11).

Asi mismo el autor (Trujillo 2017), investigo en su tesis titulada: “De qué manera influye el estrés laboral en el desempeño laboral de los colaboradores del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo -2015”. La variable independiente del estudio fue “Estrés laboral” y la variable dependiente fue “Desempeño laboral”. En la investigación se afirmó que: El mayor porcentaje de los colaboradores presenta un nivel medio de estrés, generando un desempeño laboral no óptimo.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

1. Existe relación entre las variables estrés y desempeño laboral, de acuerdo a la significancia p ($\text{sig}=,0.022$) lo que indica que se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. Según la correlación de Rho de Spearman es positiva media (0.209) entre las variables en los colaboradores administrativos del régimen laboral del Contrato Administrativo de servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Trujillo 2018. Porque cuando existe estrés en los colaboradores aparecen problemas de salud fisiológicos y psicológicos conllevando consecuencias en el rendimiento de las organizaciones tal como lo afirma Gutierrez y Angeles (2012).
2. El análisis de los resultados permiten identificar que existe un nivel de estrés muy grave tal como lo manifiesta el 72% de encuestados, así mismo el 28% de encuestado manifiesta que existe un nivel de estrés grave en los colaboradores administrativos del régimen laboral por contrato administrativo de servicio, de la Universidad Nacional de Trujillo 2018, por lo tanto se concluye que existe un nivel de estrés muy grave, es decir el colaborador se encuentra en un factor estresante de manera constante tal como lo menciona Navarrete (2008), siendo necesario mejorar reduciendo estos niveles.
3. De los resultados obtenidos se pueden concluir que existe un nivel de desempeño medio como se observa en el 61% de las encuestas y un nivel bajo con el 39% de las encuestas, de los colaboradores administrativos del régimen laboral por contrato administrativo de servicio, de la Universidad Nacional de Trujillo 2018, ya que la eficacia del colaborador es necesario para la organización Chiavenato (2000), siendo necesario mejorar el desempeño de los colaboradores administrativos.

CAPITULO VI

RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

1. En los resultados de la investigación se obtuvo que existe una relación significativa entre las variables entre el estrés y desempeño laboral, por lo tanto se recomienda reducir los niveles de estrés porque esto afecta el desempeño de los colaboradores administrativos CAS de la Universidad Nacional de Trujillo.
2. Se recomienda a los jefes de áreas mejorar el trato hacia sus colaboradores brindándoles confianza para que se sienta seguros en el trabajo que realizan, de igual forma brindando apoyo emocional para que no sientan tanta presión en sus funciones y de esta forma reducir el nivel de estrés mejorando la salud de los colaboradores.
3. Luego de haber obtenido los resultados de la evaluación del desempeño, se recomienda fortalecer, las competencias de los colaboradores, a través de capacitaciones con la finalidad de brindar apoyo, seguridad y confianza en las tareas que realizan, reduciendo así de esta forma que se sientan presionados e inseguros en las funciones que realizan, con la finalidad de mejorar el desempeño de los colaboradores administrativos CAS de la Universidad Nacional de Trujillo.
4. Diseñar e implementar una propuesta con estrategias pertinentes, para reducir los niveles de estrés y mejorar el desempeño de los colaboradores administrativos CAS de la Universidad Nacional de Trujillo.

CAPITULO VII

PROPUESTA

Propuesta

Diseño una propuesta para reducir los niveles de estrés y mejorar el desempeño de los colaboradores administrativos del régimen laboral por contrato administrativo de servicio, de la Universidad Nacional de Trujillo.

Fundamentación

Los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Trujillo son una pieza fundamental dentro de la organización para que se pueda brindar un servicio de calidad, esto se hace posible siempre y cuando realicen su trabajo sin sentirse presionados, agobiados y estresados, sin embargo los resultados de la investigación que se realizó muestran que existe niveles de estrés muy graves, es por ello que surge la idea de diseñar una propuesta con el fin de disminuir los altos niveles de estrés en la que a la vez se está afectando el desempeño laboral en los colaboradores administrativos, esta propuesta tiene como propósito mejorar el servicio que brindan a los alumnos, docentes y administrativos en general, por lo que este programa ayudara para que los colaboradores trabajen en equipo que su servicio sea de calidad son talleres que beneficiara a disminuir el estrés, incrementando el desempeño de los colaboradores, analizando indicadores de motivación.

El éxito se logrará a través de talleres donde desarrollen sus conocimientos y habilidades donde mejoren sus actitudes mediante estrategias y planificación.

Objetivo

Reducir los niveles de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Régimen CAS de la Universidad Nacional de Trujillo 2018.

Objetivos Específicos

- ✓ Elaborar un programa para reducir los niveles de estrés de los colaboradores administrativos del régimen Cas de la Universidad Nacional de Trujillo.
- ✓ Realizar talleres de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores Cas de la universidad Nacional de Trujillo. (esto se logra a través de convenios y/o alianzas estratégicas con otras instituciones del estado como SERVIR)

Estrategias

Talleres para reducir el estrés

Estos talleres sirven para conseguir que los colaboradores administrativos del régimen cas tomen conciencia de sus reacciones personales antes estos niveles de estrés. En la cual se va a consolidar nuevos mecanismos de afrontamiento ante los estresores, por lo que este taller servirá para el manejo y control personal de cada colaborador y así tener una mejor calidad de vida en la institución.

- Reconocer nuestros estresores personales
- Dinámicas para el estrés (preparar dinámicas para taller)
- Normas eficaces para la prevención de un estrés descontrolado (planificar una sesión del taller del control de estrés)

Talleres para mejorar el desempeño - Capacitación

Tiene por objetivo proporcionar información, conocimientos y actitudes esenciales para el desempeño laboral de los colaboradores administrativos. En este programa de capacitación, las exigencias de especialización y mejor desempeño en cada una de sus áreas. En la cual cada colaborador puede desempeñar puestos con mayor responsabilidad, el mejoramiento de sistemas y procedimientos administrativos en la cual reducirá las quejas de los clientes mejorando el buen trato y manejo en equipos.

- realizar nuevas estrategias de enseñanza.
- Mejora en el manejo de trabajo en equipo.
- Desarrollar el buen trato del servicio al cliente.
- como brindar un servicio de calidad.

Financiamiento

Para llevar a cabo la implementación de la propuesta se gestionará algunos recursos económicos financiados por las mismas unidades de apoyo de la Dirección General de Administración y recursos humanos.

Actividades	Acciones	Responsable	COSTO	
			Unitario	Total
Talleres “Como reducir el estrés”	Contrato de ponente	Unidad de Recursos Humanos	0.00	0.00
	refrigerio		2.00	240.00
Capacitación realizar nuevas estrategias de enseñanza.	Refrigerio		2.00	240.00
Mejora en el manejo de trabajo en equipo.	Refrigerio		2.00	240.00
Taller “Desarrollar el buen trato del servicio al cliente”.	Contrato de ponente		0.00	0.00
	Refrigerio		2.00	240.00
Taller “como brindar un servicio de calidad”.	Contrato de ponente		0.00	0.00
	Refrigerio		2.00	240.00
TOTAL			1,620.00	

Responsables

Los responsables de ejecutar la propuesta el personal de la Unidad de Recursos Humanos ya que esta se encarga de organizar, los procesos de la administración de personal, capacitación y desarrollo del talento humano.

Cronograma:

N°	ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
1	Talleres “Como reducir el estrés”	■			
2	Realizar nuevas estrategias de enseñanza.		■		
3	Mejora en el manejo de trabajo en equipo.		■	■	
4	Desarrollar el buen trato del servicio al cliente.				■
5	Como brindar un servicio de calidad.		■		

Referencias Bibliográficas

- Álvarez, H. (2015). El estrés labora en el desempeño del personal administrativo de un núcleo público universitario. Tesis para optar el título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones laborales. (tesis de pregrado). Universidad nacional de Trujillo.
- González, A. (2014). Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en serviteca altensed de Quetzaltenango). Tesis Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Quetzaltenango - Guatemala.
- Llapo, R. (2015). El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del Servicio Técnico Sole E.I.R.L., Trujillo-2015.
- Luján, L. (2017). El estrés y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Consermet SAC - Trujillo – 2016.
- Mejía, G. (2017). Pérdida de productividad en el lugar de trabajo relacionada con el estrés financiero. *Journal of Behavior, Health & Social Issues*, 8 (2): 25-34.
- Osorio, J. and Cardenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Divers.: Perspect. Psicol.* [online], 13 (1): 81-90.
- Romero, P. (2014). Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los asesores de negocios en la Caja Trujillo, Agencia España, 2012.
- Trujillo, C. (2017). El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Trujillo - 2015.
- Guízar, M.R. (2004). Desarrollo Organizacional principios y aplicaciones. (2º Ed.). México: McGraw-Hill.
- García y Romero (2009). Cómo combatir el estrés laboral. Madrid: Editorial y Producción Arteamina, pag. 44-109.
- Muller, L. (2011). Vivir sin estrés para siempre. Milagros para la tartamudez. Pearson Educación S.A. pp. 11-14.
- Lume, M.M. (2011). Real influencia del estrés laboral en la productividad de las empresas de la provincia de chincha.
- Navarrete, T.R. (2009). Afecciones del estrés e la productividad.
- Gestión (2017). El 40% de los trabajadores del Estado está contratado vía CAS.

- Alles, M. (2011). Diccionario de términos de recursos humanos. (1ª Ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos (5ª Ed.). Colombia: Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. (1ª Ed.). México: Mc. Graw Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2009). Comportamiento humano en el trabajo. (10ª Ed.). Mc. Graw Hill.
- ROBBINS, S. (2004). Comportamiento Organizacional. Décima Edición. México: Prentice Hall.
- Gutiérrez, R. & Ángeles, (2011). Estrés organizacional. México: Trillas. (modelo estrés-desempeño)

ANEXOS

Anexo 01:

CUESTIONARIO

El presente cuestionario ha sido elaborado para identificar el estrés en los colaboradores administrativos del régimen laboral CAS de la Universidad Nacional de Trujillo, 2018.

EDAD: _____ **HIJOS:** _____ **SI** **NO**
SEXO: F/ M **PUESTO:** _____
ESTADO CIVIL: _____ **ANTIGÜEDAD EN EL TRABAJO:** _____

Marque con una X el número que refleja su opinión

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Algunas veces	con frecuencia	siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	Puntaje
Estrés Agudo							
1	cuando mi jefe me llama la atención sin justificación me quedo en shock.						
2	ha sentido ultimamente que me duele mucho el estomago por la sobrecarga del trabajo.						
3	se me quita el apetito cuando siento que tengo una cantidad excesiva de trabajo						
4	todo el tiempo que llevo trabajando aca me siento presionado.						
5	el que mi jefe inmediato no se preocupe por mi bienestar me estresa.						
Estrés Agudo Episodico							
6	te enfadas con mucha facilidad?						
7	te resulta difícil mantener el equilibrio en situaciones de agresión externa?						
8	se te hacen insoportables las críticas?						
9	sientes que en tu trabajo no te valoran como te mereces?						
10	te resulta difícil distribuir bien tu tiempo?						
11	tu trabajo te produce frecuente disgustos?						
Estrés Cronico							
12	a menudo te sientes tristes en el trabajo?						
13	te sientes mal contigo mismo?						
14	mi trabajo requiere trabajar en exceso?						
15	mi trabajo requiere de intensa concentración en lo que se hace?						
16	cuando mi jefe me obliga a que entregue resultados inmediatos siento mucho dolor de cabeza						
17	el que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés.						
18	el que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés.						
TOTAL							

Anexo 03:

Cálculos de Confiabilidad (Alfa de Cronbach)

Base de datos de la Variable estrés

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,776	18

El instrumento fue validado a través del cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, En donde Para la validación del instrumento, Se tomó una muestra piloto de 18 encuestados, habiéndose obtenido un valor de 0.776

Anexo 04:



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Av. Juan Pablo II S/N. Telef. (044) 474851 - Fax (044) 474854 TRUJILLO - PERU

FORMATO DE EVALUACION DEL PERSONAL POR CONTRATO
ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS (CAS)

PERIODO OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2016

APELLIDOS Y NOMBRES: Aguilar Cornelio Joan Antonio

DEPENDENCIA: Dirección de Tesorería

NIVEL OCUPACIONAL SEGUN CONTRATO:

PROFESIONAL TECNICO AUXILIAR
ASESOR COORDINADOR OTROS

DESCRIPCION	CALIFICACION		
	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
*CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES	X		
*RESPONSABILIDAD E INICIATIVA	X		
*PUNTUALIDAD EN LLEGAR A SU OFICINA	X		
*IDENTIDAD INSTITUCIONAL		X	

(*) Marcar con X la respuesta

RENEVA CONTRATO SI NO

FUNDAMENTAR RENOVACION O NO DE CONTRATO:

Se solicita renovar su contrato por necesidad
del servicio de esta Dirección

FECHA			
	<u>03</u>	<u>02</u>	<u>2017</u>
	DIA	MES	AÑO

[Firma]
JEFE INMEDIATO

NOMBRE: Mónica Soledad Marroquín Gómez
CARGO: Directora de Tesorería

[Firma]
JEFE INMEDIATO SUPERIOR

NOMBRE: Mónica Soledad Marroquín G
CARGO: Directora de Tesorería

- El formato evalúa el rendimiento del periodo comprendido durante los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre de 2016.

Dirección de Personal Administrativo
Jr. Diego de Almagro N° 344 - Trujillo

E-mail: otpaunt@unitru.edu.pe

☎ (044) 225120

Anexo 05:

MATRIZ DE EVALUACION DE DESEMPEÑO

Nombre del Trabajador:

Dependencia:

Nivel Ocupacional según Contrato:

Profesional
 Asesor
 Auxiliar

Técnico
 Coordinador
 Otros

Marque con una X el número que refleja su opinión la escala para ser utilizada por el evaluador, cada puntaje corresponde a un nivel que va de muy bajo a muy alto.

muy bajo :0
 Bajo :1
 moderado :2
 alto :3
 muy alto :4

N°	Afirmaciones sobre Desempeño	0	1	2	3	4	Puntaje
Cumplimiento de actividades							
1	Se preocupa por cumplir con las tareas que se le asignan.						
2	El tiempo disponible de trabajo es suficiente para alcanzar a realizar todas sus tareas						
3	cumple muy bien su trabajo, se encuentra generalmente al día.						
Responsabilidad e Iniciativa							
4	Cumple con responsabilidad su trabajo						
5	Cumple con las metas en los plazos establecidos						
6	Cumple con eficacia su trabajo dentro de su area.						
7	Las tareas que se le asignan las asume con responsabilidad.						
8	Demuestran iniciativa para resolver problemas.						
9	Realiza el trabajo solo						
Puntualidad al llegar a su Oficina							
10	Cumple con su horario de trabajo						
11	Sus colaboradores siempre llegan temprano a la oficina.						
Identidad Institucional							
12	Siempre logra cumplir los objetivos propuesto identificándose con su institución.						
13	sus colaboradores tienen conocimiento claro de las la visión de la Institución.						
14	Participa en las actividades relacionadas con la salud ocupacional.						
15	Propone ideas para mejorar la imagen institucional de la empresa.						
TOTAL							

Anexo 05:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto <i>Alfonso Chacón Tolosa</i>	Cargo o institución donde labora <i>Administrador - UDT</i>	Nombre del instrumento <i>Matriz de Evaluación para medir el desempeño de los colaboradores</i>	Fecha 1 de del instrumento <i>Instrumento adaptado de Casceres</i>
---	--	--	---

Título del estudio: *Desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Régimen laboral por contrato administrativo de servicios - CAS de la Universidad Nacional de Trujillo, 2018*

INSTRUCCIONES DE CALIFICACION

Se otorga un puntaje de 1 a 5 de acuerdo a la siguiente codificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo nivel), 3 (Medio nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuestos por W de Kozmin (Escobar & Casceres, 2008).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	OPCIONES DE RESPUESTA					SUFICIENCIA				CLARIDAD				CÓHERENCIA				RELEVANCIA					
				1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4						
DESEMPEÑO LABORAL	Factores Activacionales	Cumplimiento de Actividades	Se preocupa por cumplir con las tareas que se le asignan.	4	1	2	3	4																		
			El tiempo disponible de trabajo es suficiente para alcanzar a realizar todas sus tareas	4	1	2	3	4																		
			cumple muy bien su trabajo, se encuentra generalmente al día	4	1	2	3	4																		
		Responsabilidad e iniciativa	Cumple con responsabilidad su trabajo	4	1	2	3	4																		
			Cumple con las metas en los planes establecidos	4	1	2	3	4																		
			Cumple con eficacia su trabajo dentro de su área.	4	1	2	3	4																		
			Las tareas que se le asignan las asume con responsabilidad.	4	1	2	3	4																		
			Demuestran iniciativa para resolver problemas.	4	1	2	3	4																		
	Factores Operativos	puntualidad al llegar a su oficina	Realiza el trabajo solo	4	1	2	3	4																		
			Cumple con su horario de trabajo	4	1	2	3	4																		
		Identidad Institucional	Sus colaboradores siempre llegan temprano a la oficina.	4	1	2	3	4																		
			Siempre logra cumplir los objetivos propuesto identificándose con su institución.	4	1	2	3	4																		
			Sus colaboradores tienen conocimiento claro de las la visión de la Institución.	4	1	2	3	4																		
			Participa en las actividades relacionadas con la salud ocupacional.	4	1	2	3	4																		
Propone ideas para mejorar la imagen institucional de la empresa.	4	1	2	3	4																					
PROMEDIO																										

OPINION DE APLICABILIDAD

Precede su aplicación
 Precede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

Trujillo <i>03</i> / <i>12</i> / <i>2018</i>	DNL N° <i>40007661</i>	Firma del experto <i>[Firma]</i>	Teléfono <i>944860300</i>
Lugar y Fecha	DNL N°	Firma del experto	Teléfono

Anexo 06:

Cálculos de Confiabilidad (Alfa de Cronbach)

Base de datos de la Variable desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,794	15

El instrumento fue validado a través del cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, En donde Para la validación del instrumento, Se tomó una muestra piloto de 15 encuestados, habiéndose obtenido un valor de 0.794

Anexo 07:

Consentimiento informado

Sr. (a) (ta)

.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Gabriela Beatriz Echeverría Pérez**, Alumna de la Escuela de Administración, de la Universidad Cesar Vallejo – Trujillo. En la actualidad me encuentro realizando una Investigación sobre, Estrés y Desempeño Laboral de los Colaboradores Administrativos del Régimen Laboral del Contrato Administrativo de Servicio- CAS de la Universidad Nacional de Trujillo, 2018; y para ello quiero contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas para medir: estrés y desempeño laboral. En caso acepte participar en la investigación, afirmo haber sido informado (a) de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se explicará cada una de ellas. Gracias por su colaboración.

Atte.

ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Yo.....

Con número de DNI: acepto participar en la Investigación Estrés y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del régimen laboral del contrato administrativo de servicios - CAS de la Universidad Nacional de Trujillo, 2018, de la joven: Gabriela Beatriz Echeverría Pérez

Día:/...../.....