



FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

**“ESTRÉS Y DESEMPEÑO EN LOS
TRABAJADORES DEL ÁREA COMERCIAL
PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE
LA EMPRESA HIDRANDINA SA – TRUJILLO”**

**PARA OBTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGIA**

BACH. NÚÑEZ RODRÍGUEZ MANUEL ANTONIO

CHICLAYO, MAYO 2014

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo conocer la implicancia y relación existente del estrés respecto al desempeño del personal del área comercial plataforma de Atención al Cliente de la empresa Hidrandina SA de Trujillo. Se utilizó el diseño de investigación correlacional. Asimismo, se aplicaron la Escala de Burnout (Maslach & Jackson, 1981) y la evaluación por Desempeño a 31 trabajadores de la empresa Hidrandina SA de Trujillo. Los resultados evidenciaron que existe un moderado nivel de correlación inversa entre la las dimensiones Agotamiento Emocional y Despersonalización, así como una correlación directa de grado medio entre Realización Personal del Estrés Laboral y la variable Desempeño de los trabajadores del área comercial plataforma de atención al cliente de la empresa Hidrandina S.A. – Trujillo, todas ellas estadísticamente altamente significativas.

Esto quiere decir que a mayor nivel de estrés laboral existe un menor nivel de desempeño por parte de los trabajadores y viceversa; los mismos resultados se dieron con cada una de las dimensiones del nivel de desempeño de los trabajadores.