

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**ESTRÉS Y RENDIMIENTO LABORAL EN LA
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ
FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN – HUACHO
2018**

PRESENTADO POR:

GLENY AMELIA CHING CAMPOS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA**

ASESOR:

Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA

HUACHO - 2019

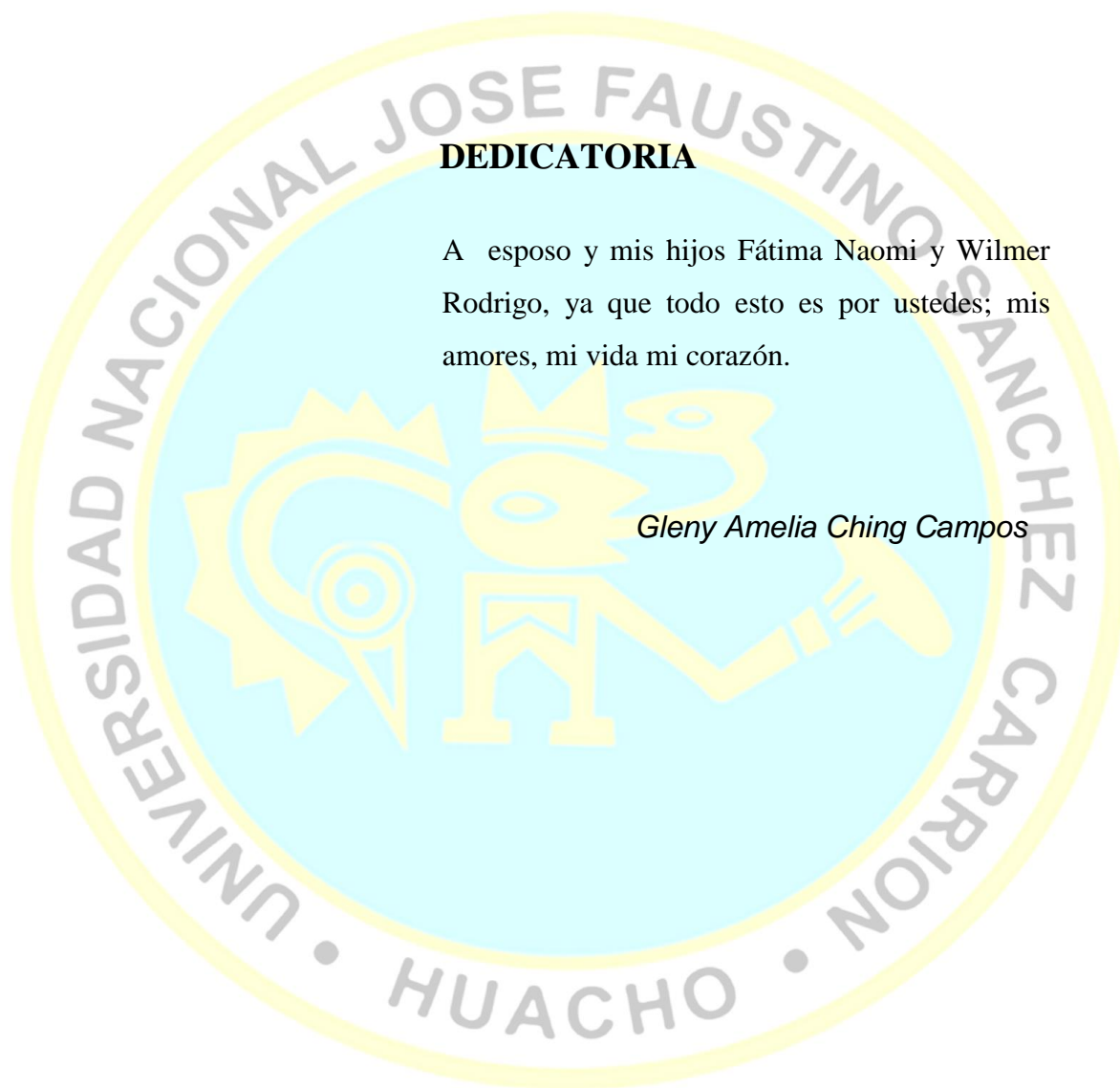
**ESTRÉS Y RENDIMIENTO LABORAL EN LA OFICINA DE
BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN – HUACHO 2018**

GLENY AMELIA CHING CAMPOS

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA
HUACHO
2019**



DEDICATORIA

A esposo y mis hijos Fátima Naomi y Wilmer Rodrigo, ya que todo esto es por ustedes; mis amores, mi vida mi corazón.

Gleny Amelia Ching Campos

AGRADECIMIENTO

A Dios y la Virgencita de Guadalupe, por siempre guiarme y nunca dejarme sola.

A mis padres José Luis y Mabel, gracias a ellos por darme la vida, criarme y enseñarme como ser perseverante.

A mi abuelita Maria Amelia Díaz Malca, gracias a ella, tengo valores, y la gracia de cuidar a los demás, ser líder y optimista, gracias a mi abuelita soy lo que soy.

A mis hermanos Ana, José; Germán y Alex, gracias a ellos mi vida ha sido más fácil, siempre están cuando los necesito.

A mi tío Hugo, por enseñarme que todo se puede, gracias por ser mi guía, un amigo, eres como un padre para mí.

A mi esposo Wilmer, gracias a él, por todo el amor que me tiene, por darme a mis hijos Fátima Naomi y Wilmer Rodrigo, que es la más grande bendición que Dios me ha dado.

Gleny Amelia Ching Campos

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO I	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1 Descripción de la realidad problemática	11
1.2 Formulación del problema	12
1.2.1 Problema general	12
1.2.2 Problemas específicos	12
1.3 Objetivos de la investigación	13
1.3.1 Objetivo general	13
1.3.2 Objetivos específicos	13
1.4 Justificación de la investigación	13
1.5 Delimitaciones del estudio	14
1.6 Viabilidad del estudio	14
CAPÍTULO II	15
MARCO TEÓRICO	15
2.1 Antecedentes de la investigación	15
2.1.1 Investigaciones internacionales	15
2.1.2 Investigaciones nacionales	17
2.2 Bases teóricas	19
2.2.3. Rendimiento Laboral	28
2.3 Definición de términos básicos	44
2.4 Hipótesis de investigación	45
2.4.1 Hipótesis general	45
2.4.2 Hipótesis específicas	45
2.5 Operacionalización de las variables	46
CAPÍTULO III	48
METODOLOGÍA	48
3.1 Diseño metodológico	48
3.2 Población y muestra	48
3.2.1 Población	48

3.2.2	Muestra	49
3.3	Técnicas de recolección de datos	50
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	50
CAPÍTULO IV		54
RESULTADOS		54
4.1	Análisis de resultados	54
4.2	Contrastación de hipótesis	82
CAPÍTULO V		86
DISCUSIÓN		86
5.1	Discusión de resultados	86
CAPÍTULO VI		87
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		87
6.1	Conclusiones	87
6.2	Recomendaciones	88
REFERENCIAS		89
7.1	Fuentes bibliográficas	89
ANEXOS		91



INDICE DE TABLA

Tabla 1 Sexo	54
Tabla 2 Edad	55
Tabla 3 Estado Civil	56
Tabla 4 Hijos	57
Tabla 5 Usted percibe que ha recibido apoyo ineficaz de sus superiores.....	58
Tabla 6 Se siente con escasa autoridad para tomar decisiones.....	59
Tabla 7 Considera usted que posee escasa disposición para integrar equipos de trabajo ..	60
Tabla 8 Tiene usted sobrecarga de tarea.....	61
Tabla 9 <i>Tiene usted conocimientos de las situaciones laborales que enfrentara día a día.</i>	62
Tabla 10 <i>Siente usted que la recarga laboral limita su tiempo libre.</i>	63
Tabla 11 Tiene usted conocimiento de las característica que se manifiesta en una persona con estrés laboral.....	64
Tabla 12 Hay conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares).	65
Tabla 13 Percibe usted que existe demasiada competitividad en el entorno laboral.....	66
Tabla 14 Constantemente tiene problemas con sus clientes.....	67
Tabla 15 Percibe un ambiente de inestabilidad laboral.	68
Tabla 16 Se siente satisfecho con las condiciones físicas en su espacio de trabajo.	69
Tabla 17 Siente que desarrolla tareas externas fuera de su cargo laboral.	70
Tabla 18 Percibe que su trabajo no es valorado y recompensado.	71
Tabla 19 Usted reprime sus propias emociones y sentimientos respecto a su incomodidad laboral.....	72
Tabla 20 Siente usted que está preparado para desarrollar las tareas asignadas a su cargo	73
Tabla 21 Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo.	74
Tabla 22 Cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada.....	75
Tabla 23 Establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo.	76
Tabla 24 Establece relaciones de colaboración y mutuo respeto con sus compañeros de trabajo.	77
Tabla 25 Demuestra actitudes y valores democráticos en su participación institucional....	78
Tabla 26 Orienta a sus compañeros de trabajo que requieren apoyo laboral.	79
Tabla 27 Promueve relaciones de colaboración y corresponsabilidad de equipos de trabajo dentro de su área.....	80
Tabla 28 Promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.	81

RESUMEN

Objetivo: Determinar si el estrés se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018; **Método y Material:** La población de estudios está conformada por los trabajadores administrativos de la Oficina de Bienestar Universitario. Se trata entonces de una población limitada. Contando esta área con 23 trabajadores abarcando administrativos y jefes; Como instrumentos de recolección de datos se aplicó la encuesta; la cual contenía 25 preguntas referentes a la variable Estrés y Rendimiento Laboral. Se remarcó el carácter anónimo del formulario, así como la sinceridad de las respuestas emitidas para contribuir al éxito del estudio. **Resultados:** Demuestran que las principales fuentes de estrés en el lugar de trabajo están dadas principalmente por los factores de riesgo extralaborales tales como situación económica, problemas familiares y tiempo fuera del trabajo. Estos factores se lograrían mejorar si las empresas asumen políticas claras de responsabilidad social. **Conclusiones:** El presente trabajo estableció la relación significativa del Estrés y el Rendimiento Laboral, al mismo tiempo mediante el cálculo de la Correlación de Pearson se pudo establecer que el Estrés laboral afecta significativamente al Rendimiento de los trabajadores administrativos de la Oficina de Bienestar Universitario y que esto se debe a la determinación de distintos factores de Estrés.

Palabras clave: Estrés, Rendimiento Laboral, OBU, Satisfacción, Autoestima.

ABSTRACT

Objective: To determine if stress is related to the job performance of administrative workers in the University Welfare Office of the José Faustino Sánchez Carrión National University - Huacho 2018; Method and Material: The study population is made up of the administrative workers of the University Welfare Office. It is then a limited population. Counting this area with 23 workers covering administrative and chiefs; As instruments of data collection, the survey was applied; which contained 25 questions regarding the variable Stress and Work Performance. The anonymous character of the form was highlighted, as well as the sincerity of the answers issued to contribute to the success of the study. Results: They show that the main sources of stress in the workplace are mainly due to extra-employment risk factors such as economic situation, family problems and time away from work. These factors would be improved if companies assume clear policies of social responsibility. Conclusion: The present work established the significant relationship of Stress and Labor Performance, at the same time by calculating the Pearson Correlation it was established that Work Stress significantly affects the performance of administrative workers of the University Welfare Office and that This is due to the determination of different Stress factors.

Keywords: Stress, Work Performance, OBU, Satisfaction, Self-esteem

INTRODUCCIÓN

Los temas relacionados a estrés laboral, son cada vez más frecuentes de escuchar, reconociéndose actualmente como uno de los principales problemas para los trabajadores y para el buen funcionamiento de las organizaciones; la cual genera diversas consecuencias que afectan no solo a la persona sino también a la organización, siendo una de las más resaltantes su impacto sobre el desempeño laboral de los trabajadores. Por ello, es importante que cada entidad identifique y analice las fuentes de estrés laboral, con el fin de realizar una buena gestión. Por otro lado, puede que la edad, el género y el nivel de instrucción, hagan que el estrés y el desempeño afecten de manera diferente a los trabajadores. En consecuencia, es importante desglosar los resultados en base a estas variables. (OMS, 2016)

La presente investigación tiene como principal objetivo determinar si el estrés se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018

En el primer capítulo se presenta la situación problemática, donde se identifican los objetivos de la investigación. En el segundo capítulo, se expone el marco teórico de los conceptos referidos a estrés laboral, desempeño y variables demográficas, lo cual servirá como base para el análisis posterior; En el tercer capítulo se describe tanto al sector económico de la empresa a investigar, como a la empresa en sí misma, considerando solo rasgos generales que no permitan su identificación, por un tema de confidencialidad y de acuerdos con la organización. En el cuarto capítulo, se describe la metodología de la investigación, exponiendo las herramientas y conceptos a utilizar. En el quinto capítulo, se exponen los resultados y su análisis respectivo. En el sexto capítulo, se plantea la discusión de los resultados, dando a conocer los hallazgos y relacionando la teoría con lo encontrado en el análisis. Por último, en el séptimo capítulo, se exponen las conclusiones y se plantean recomendaciones a la organización

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

(OMS, 2004) La Organización Mundial de la Salud nos dice “para el año 2021, la causa más importante de interferencia laboral será el estrés. El estrés laboral genera consecuencias sobre los trabajadores, en sus funciones y por último en la misma organización, dado que propicia ausentismo, rotación y un desempeño inadecuado”.

“El trabajo decente resume las aspiraciones de los individuos en lo que concierne a sus vidas laborales, e implica oportunidades de obtener un trabajo productivo con una remuneración justa, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas para el desarrollo personal y la integración social, libertad para que los individuos manifiesten sus preocupaciones, se organicen y participen en la toma de aquellas decisiones que afectan a sus vidas, así como la igualdad de oportunidades y de trato para mujeres y hombres” (Organización Internacional del Trabajo, 2017).

Se puede decir que el estrés laboral es el peor enemigo de las organizaciones, ya que este es uno de los principales factores, el hace que reduzcan sus niveles de eficiencia en la producción y/o en la baja calidad en los servicios de atención que muchas prestan a sus clientes o usuarios.

La Oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, es el órgano que tiene bajo su responsabilidad promover y brindar programas de bienestar a la comunidad universitaria, el cual cuenta con las unidades orgánicas: Unidad de servicio social, Unidad de servicio de salud, Unidad de servicio alimentario, y la Unidad de recreación; en el cual tiene un trato directo con los alumnos, donde el personal administrativo, debe brindar una calidad de atención a los estudiantes; en donde se ha visto frustración y enojo de parte de los estudiantes cuando han sido entrevistados, de acuerdo a lo anterior, con este estudio se pretende conocer de qué manera el estrés se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez

Carrión, Huacho 2018, y así determinar, el porqué de muchas actitudes del trabajador ante ciertas situaciones dentro del centro de labores, y como a la persona le puede o no afectar, circunstancias que se den en el ámbito laboral.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera el estrés se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera la falta de apoyo organizacional se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018?

¿De qué manera la recarga laboral se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018?

¿De qué manera la dificultad interpersonal se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018?

¿De qué manera las fuentes extrínsecas de insatisfacción se relacionan con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018?

¿De qué manera la falta de justicia organizacional se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar si el estrés se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar si la falta de apoyo organizacional se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018.

Determinar si la recarga laboral se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018.

Determinar si la dificultad interpersonal se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018.

Determinar si las fuentes extrínsecas de insatisfacción se relacionan con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018.

Determinar si la falta de justicia organizacional se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018.

1.4 Justificación de la investigación

La investigación propuesta busca resolver los problemas ocasionados por el estrés en los trabajadores administrativos con respecto al rendimiento laboral, además pretende encontrar cual es la raíz del estrés laboral y de qué manera se puede mejorar ya que esto ayuda al buen rendimiento en el desempeño laboral.

1.5 Delimitaciones del estudio

Este proyecto será diseñado, desarrollado y orientado a los trabajadores de la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho durante el periodo 2018

1.6 Viabilidad del estudio

Este proyecto busca analizar la raíz del estrés y cómo se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores de la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho.

La investigación será realizada con presupuesto propio del investigador



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

(Tobar, 2014) En la investigación “Estrés Laboral en Empresas de Producción” , realizada en la Universidad de Manizales, Facultad de Psicología, Maestría en Gerencia del Talento Humano X Cohorte Manizales; La investigación se efectuó dentro del Macro Proyecto de Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral en algunas empresas de producción del Centro- Occidente de Colombia a 287 trabajadores del área operativa y 56 supervisores de producción. A partir de la aplicación de los cuestionarios de la batería de instrumentos se describieron e interpretaron las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral. Los resultados demuestran que las principales fuentes de estrés en el lugar de trabajo están dadas principalmente por los factores de riesgo extralaborales tales como situación económica, problemas familiares y tiempo fuera del trabajo. Estos factores se lograrían mejorar si las empresas asumen políticas claras de responsabilidad social.

(Acabal, 2014) ,en la investigación “Estrés y Desempeño Laboral” realizado en la Universidad Rafael Landívar; Facultad de Humanidades, tiene como objetivo establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., la muestra estuvo conformada por 50 personas adultas, entre 25 y 50 años las cuales están divididas en tres grandes departamentos que son, mecánica, administración y ventas de la empresa Serviteca Altense S.A. de la ciudad de Quetzaltenango, donde se identificó la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores por medio de un test estandarizado EA y una evaluación de desempeño de Selección forzada; Finalmente se concluyó que el estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., variando de un departamento a otro, pero de igual manera influye en los resultados; por lo que se acepta

la hipótesis alterna de investigación la cual menciona que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. De acuerdo a la investigación realizada la mayoría de los trabajadores del Serviteca Altense S.A. manifiestan niveles altos de estrés, donde se toma en cuenta la media arrojada por la prueba sobre estrés administrada la cual fue de 21.1 y de acuerdo a los estándares de la prueba donde la media normal debe ser de 16.3 y 14.7, es decir que los resultados que estén por encima de este manifiestan niveles altos de estrés y los que sean menores se consideran bajos.

(Sanchez, 2011), en su investigación “Estrés laboral, Satisfacción en el trabajo y Bienestar psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera”, realizado en la Universidad Abierta Interamericana, nos dice que se propuso identificar las situaciones que en el ámbito de la industria Cerealera son percibidas como estresantes por los trabajadores, explorar la vinculación entre el estrés percibido con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral, se realizó en la Industria Cerealera de la ciudad de San Lorenzo – Santa Fe, tiene un diseño correlacional, los participantes seleccionados fueron 64 trabajadores hombres y mujeres que respondieron a los tres cuestionarios administrados, se utilizó el cuestionario para evaluar, se obtuvo como resultado que existe algún grado de estrés en los trabajadores, los estresores frecuentes son “falta de justicia organizacional”, “dificultades interpersonales” y “sobrecarga laboral”; se encuentran insatisfecho con “la igualdad y justicia del trato de la empresa” y “las negociaciones sobre los aspectos laborales”; lo cual se encuentran bajos “sus proyectos y metas sobre la vida” y su “autonomía” para tomar decisiones independientes. La relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés. Lo mismo sucedió con estrés laboral y bienestar psicológico, los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés. Caso contrario sucede con bienestar psicológico y satisfacción laboral, su relación es en forma positiva, era de esperar que una persona con mucha satisfacción tenga un buen bienestar psicológico.

(Iturralde Torres, 2011), en su investigación “La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito OSCUS LTDA de la ciudad de Ambato en el año 2010”; realizado en la Universidad Técnica de Ambato, el cual tiene como objetivo proponer el desarrollo de un modelo de evaluación de desempeño laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda, de la ciudad de Ambato, tipo de investigación descriptiva, correlacional, obtuvo los siguientes resultados: el trabajo de campo nos ubica en un tiempo y en un espacio real, sale a flote muchas circunstancias

en los distintos ámbitos, niveles y secciones que involucran al gran recurso de la cooperativa como es el Recurso Humano, hoy acertadamente llamado Capital Intelectual; el ambiente laboral de la institución se encuentra en un margen de apreciación de los trabajadores como bueno; los empleados de la cooperativa no conocen en su mayoría los resultados de su evaluación del desempeño; no existe un plan de mejora en función del desempeño de los trabajadores, lo que impide su desarrollo y crecimiento.

2.1.2 Investigaciones nacionales

(Chavez, 2016) En la investigación “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015”, tiene como objetivo determinar el efecto que existe entre el Estrés Laboral y el Desempeño de los trabajadores administrativos de Electrosur S.A. y como objetivos específicos analizar qué factores del Estrés Laboral afectan directamente al Desempeño del trabajador de ELS.; además evaluar el desempeño que ejerce y su efecto en la Organización. Se propone un Manual de prevención del estrés en el trabajo para mejorar el desempeño del trabajador. El tipo de investigación que presenta el proyecto es investigación básica o pura, descriptiva porque está orientada a conocer la situación que genera el Estrés Laboral y porque se busca la mejora del desempeño mediante un modelo establecido; La población de estudios está conformada por los trabajadores administrativos del área comercial de ELECTROSUR S.A. Se trata entonces de una población limitada. Contando este área con 32 trabajadores abarcando administrativos y operativos Para el caso de los administrativos se evaluará a la totalidad de los funcionarios con responsabilidad directa al área. Como instrumentos de recolección de datos se aplicó la encuesta, previamente validada; la cual contenía 25 preguntas referentes a la variable Estrés Laboral y Desempeño. Se remarcó el carácter anónimo del formulario, así como la sinceridad de las respuestas emitidas para contribuir al éxito del estudio.

(Ruiz Aguilar & Vega Córdor, 2016), en su investigación “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales”; gira en torno al análisis de la relación entre el estrés laboral y el desempeño en los trabajadores administrativos de rango medio de una empresa en concreto, grupo que está conformado básicamente por trabajadores entre 21 y 50 años. Para dicho fin, se considera al estrés laboral desagregado en siete factores y al desempeño laboral compuesto por dimensiones, la metodología de estudio de caso por tratarse de una población específica

de una organizar en particular, su enfoque utilizado es mixto; en este sentido, se utilizan herramientas que permiten medir y relacionar las variables estrés laboral y desempeño, para luego aplicar entrevistas que permitan interpretar los resultados numéricos, además se recolectan las apreciaciones de diferentes expertos en los temas en cuestión, el resultado encontrado fue que el estrés laboral afecta negativamente al desempeño, sin embargo esta influencia no es relevante, lo cual hace suponer que el trabajador está realizando un adecuado manejo de estrés.

(Visitación Florián, 2017), en su investigación “Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016”, aborda el análisis de la situación laboral en la que se encuentran los colaboradores de las instituciones, debido a que es un aspecto importante en la gestión de recursos humanos de las organizaciones y tiene como objetivo, determinar la relación del estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016. La metodología utilizada es el diseño de estudio es no experimental, correlacional, de corte transversal, de tipo explicativo, prospectivo; la población lo conforma 60 colaboradores, muestreo no probabilístico; se aplicó cuestionarios a través de la técnica de la encuesta para medir la variable estrés laboral en sus dimensiones a nivel organizacional, individual y entorno y la variable satisfacción laboral en sus dimensiones condiciones de trabajo y motivación, de 19 ítem cada uno, a escala de Likert, validados a través del Juicio de expertos (V Elkin 1), siendo el resultado de aplicable y con el Alpha de Cronbach (0.86 y 0.93 de fiabilidad), se aplicó el SPSS y no se encontraron datos perdidos en la calidad de la base de datos. En la estadística descriptiva, se concluye que existe un nivel medio de estrés laboral y satisfacción laboral, para la prueba de normalidad se aplicó Kolmogorov, se contrastaron las hipótesis con el método estadístico inferencial de Spearman (Rho), existiendo una correlación negativa débil y no hay significancia (correlación -0,124, $p=0,344$, $p>0,05$), por lo que se concluye que hay correlación entre el estrés laboral y las satisfacción laboral en los colaboradores de la población objeto de estudio.

(Hidrugo Vásquez & Pucce Castillo, 2016), en su investigación “El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios - Pimentel”, realizado en la Universidad Señor de Sipán; tiene como objetivo general determinar la relación entre el rendimiento y el desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la Clínica San Juan de Dios. La metodología que se utilizó para obtener los datos del análisis, consistió en el método de investigación de campo aplicándose un cuestionario y una guía de entrevista, para conocer la relación que existe entre el

rendimiento y el desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la Clínica San Juan de Dios. Para la variable independiente se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento una guía de entrevista, con un total de 16 ítems; y para la variable dependiente, se hizo uso de la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento, con un total de 19 ítems; con una escala de respuestas tipo Likert. Se hizo un análisis de ponderación de porcentajes y de esta manera se obtienen resultados que nos permiten conocer los principales factores que afectan el desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la Clínica San Juan de Dios. Se encontró correlación perfecta y positiva entre el rendimiento y el desempeño laboral, siendo el resultado alcanzado el valor de +1; lo que indica que el rendimiento se va a relacionar con el desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la Clínica San Juan de Dios.

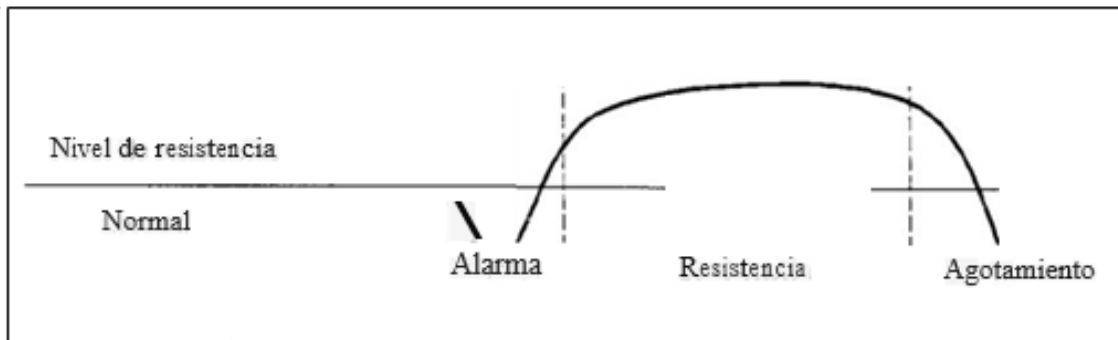
2.2 Bases teóricas

Hans Selye, quien es considerado el pionero en la investigación y definición del término estrés, mencionó que en la salud y en la enfermedad, es medicamente, sociológicamente y filosóficamente el tema más significativo para la humanidad. El autor, en 1936, definió al estrés como la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda de cambio. Luego, en 1974, mencionó que el estrés no es lo que le sucede a la persona sino la manera en cómo reacciona a ello; (Sbazo, 2012)

Definen al estrés como la reacción del individuo ante cualquier característica del entorno que representa una amenaza para él. Exponen que el estrés laboral se puede generar por dos tipos de amenazas que perciba el trabajador en este ambiente: las demandas que no puede cumplir la persona y la insuficiencia de recursos con los que cuenta para enfrentar la situación (Beehr, 1978)

(Atalaya, 2001) Demostró que cuando el organismo es sometido a estímulos, este genera respuestas, las cuales agrupo en tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento, como se aprecia en la figura 1. La etapa de alarma se da cuando la persona se enfrenta a un estímulo –o tensor– causante de estrés, lo cual propicia que suba la adrenalina y aumente la angustia. La siguiente etapa es la resistencia, que se da cuando el individuo trata de responder al tensor. Esta respuesta puede resultar beneficiosa para la persona en tanto use al tensor como una fuente obtener mayor productividad o creatividad. En caso la respuesta al tensor no sea positiva, el individuo entrará en la etapa de agotamiento, que es donde los tensores persisten y producen daños fisiológicos o psicológicos.

Figura 1: Episodio de tensión o estrés



Fuente: (Atalaya, 2001)

El estrés laboral es el estado físico y psíquico que se produce por la falta de acondicionamiento del trabajador ante las exigencias propias del trabajo, lo cual origina la sensación de amenaza y conlleva a que se produzcan alteraciones orgánicas y anímicas (MINTRA, 2014)

2.2.2.1. Causas del Estrés Laboral

(R.S & S, 1986) nos dice:

“Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas del trabajo, y la manera en que gestionan, puede provocar estrés laboral. El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen de una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de lo demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

La mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan “peligros relacionados con el estrés”.

Por lo general, en la literatura sobre el estrés se acepta la exigencia de nueve categorías de peligros relacionados con el estrés, enumerados en el cuadro. No debemos olvidar, no obstante, que algunos de esos peligros pueden no ser universales o no considerarse perjudiciales en determinadas culturas. (p.48, (R.S & S, 1986))

a. Características del trabajo: (R.S & S, 1986)

Características del puesto: Tareas monótonas, aburridas y tribales; Falta de variedad; Tareas desagradables y Tareas que producen aversión.

Volumen y ritmo del trabajo: Exceso o escases de trabajo; Trabajos con plazos muy estrictos.

Horarios de trabajo: Horarios de trabajo estricto e inflexible; Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal; Horarios de trabajo imprevisibles y Sistemas de turnos mal concebidos.

Participación y control: Falta de participación en la toma de decisiones, Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo el ritmo, de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral). (p.50, (R.S & S, 1986))

b. Contexto laboral: (R.S & S, 1986)

Perspectivas profesionales, estatus y salario: Inseguridad laboral; Falta de perspectivas de promoción profesional; Promoción excesiva o insuficiente; Actividad poco valorada socialmente; Remuneración por trabajo o destajo; Sistema de evaluación del rendimiento injusto o poco claro y Exceso o carencia de capacidades para el puesto.

Papel en la entidad: Papel indefinido; Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto; Tener a cargo a otras personas; Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.

Relaciones interpersonales: Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo; Malas relaciones con los compañeros; Intimidación, acoso y violencia; Trabajo aislado o en solitario; Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas

Cultura institucional

- Mala comunicación.
- Liderazgo inadecuado.
- Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad

Relación entre la vida familiar y la vida laboral

- Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar.
- Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

2.2.2.2. Consecuencias del Estrés Laboral

a. Consecuencias para el trabajador

En general el trabajador con estrés laboral muestra signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta, entre ellas se mencionan, hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes.

b. Consecuencias psíquicas

El estrés laboral también genera consecuencias perjudiciales para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad la autoestima y el desarrollo personal (INSHT, 2001b). Entre los efectos negativos producidos por el estrés se encuentran la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos. El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación y trastornos de la personalidad. Todas estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones. (Insht, 2001b).

c. Consecuencias para la organización

Las consecuencias del estrés laboral no sólo perjudican al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y el desempeño laboral. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral, al aumento de la accidentabilidad o incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables de planificación, de logística y de personal. De manera que es evidente el enorme costo humano y económico que el estrés genera en el mundo laboral. Entre las consecuencias que tiene el estrés para la dinámica de la organización está la calidad del resultado; pues la falta de concentración, los dolores físicos, atentarán contra el resultado final produciendo

fallas que provocarán errores en la tarea. Otro aspecto importante lo constituye el agotamiento extremo en el trabajo viéndose como el resultado final del estrés no encausado. La persona que se “consume” en el trabajo ha agotado sus reservas de energía, tiene pocas defensas contra la enfermedad, es ineficiente en su trabajo, demuestra una insatisfacción cada vez mayor con el mismo y se torna cada vez más pesimista. El agotamiento provocado por el trabajo suele sobrevenir a las personas que se han convertido en “adictos al trabajo”, al que dedican hasta ochenta horas semanales. Aunque el daño no sea evidente en un principio, tantas horas de tensión pueden crear una tensión física. Además tampoco está comprobado que el cumplir largas horas de trabajo redunde en un incremento correspondiente de la producción.

2.2.2.3. Factores del Estrés Laboral

a. Falta de apoyo Organizacional

Distribución temporal del trabajo y la velocidad a la que se completa son factores muy importantes. La exigencia continua de completar tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés. Dependiendo del empleo, el trabajador tiene más o menos flexibilidad para ordenar temporalmente los procesos o las tareas que pueden hacer y administrar las pautas, por lo que puede aprovechar estas circunstancias y distribuir y ordenar sus tareas de la manera que le sea más ventajosa o más fácil realizarlas. Sin embargo, muchas personas no aprovechan esta oportunidad cuando la tienen, y tienden a sobrecargarse de trabajo y a plantearse exigencias máximas de manera continuada que no pueden asumir o sacar adelante.

Las condiciones de trabajo por turnos pueden suponer un factor de estrés y, a menudo, son el origen de trastorno del sueño y de sus consecuencias.

Los factores influyentes a esta dimensión son:

- Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la empresa:

Los líderes están plenamente comprometidos en invertir en aquellos que conducen. Ellos apoyan a su equipo, construyen su equipo, son mentores y entrenadores de su equipo y realmente se preocupan por su equipo. Un supervisor que no invierte totalmente en su equipo no contará con un equipo, por lo menos no uno efectivo.

- Escasa autoridad para tomar decisiones:

Es necesaria una autoridad con alcance suficiente que incluya todas las actividades relacionadas, sin tener que consultar frecuentemente con el director o encargado. Un problema habitual es conceder escasa autoridad, porque las políticas y los procedimientos de la organización suelen tener un límite y, en algunos casos, cada persona ejerce un control escaso sobre acciones de los demás.

- Escasa disposición de integrar equipos de trabajo:

Trabajar de forma individual depende del carácter y la personalidad de cada uno, sobre todo, si se trata de personas que prefieren evitar el estrés. El nivel de presión y estrés generado por el trabajo en equipo es mucho mayor que cuando se realizan tareas individuales, pues hay que llegar a consensos que, por la cantidad de personas y diferentes puntos de vista, pueden ser muy difíciles de conseguir pero lo ideales integrarse establecer vínculos con los demás integrantes y que se identifican con los propósitos para los cuales está creado el grupo se genera el sentido de pertenencia que hace del compromiso una característica que cohesiona mucho más a los miembros del equipo.

b. **Demanda o recarga laboral**

La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes de estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de mucha responsabilidad. La carga cuantitativa es equiparable al estrés cotidiano del que se quejan muchas personas y equivale a estar fatigado de trabajo. La sobrecarga cualitativa es más subjetiva de evaluar y si no está reglamentada, implica juicios de valor acerca de lo que alguien está capacitado o no para asumir. Esta sobrecarga está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar la tarea, su dificultad y complejidad.

Las exigencias del trabajo vienen de la mano de la búsqueda de una mayor productividad y calidad, del ajuste a normas nuevas, de adaptación al uso de nuevas tecnologías que frecuentemente conllevan cambios en los procedimientos y la necesaria adopción de los mismos por parte del empleado. Estas situaciones pueden derivar en críticas o exigencias por no llevar a cabo las tareas de una manera suficientemente efectiva o rápida.

Muchos investigadores apuntan a razones sociales de carácter general como las responsables del estrés laboral. Al candidato a un puesto se le exigen cada vez mayores habilidades y destrezas. La competitividad excesiva y la inseguridad en el puesto de trabajo llevan a exigir más al empleado y a que éste abandone otras áreas de la vida más gratificantes, como el tiempo que se pasa con la familia o el tiempo que tertulia con los amigos, las aficiones o el deporte. Todas las personas necesitamos tiempo privado y de ocio que se ve mermado cuando aumentan las exigencias o demandas en el trabajo. La dificultad de conciliación entre la vida familiar y laboral es un ejemplo actual de estrés laboral. El aburrimiento y el carácter repetitivo de las tareas son también estresantes.

Hay una asociación entre la realización de tareas repetitivas de corta duración por un lado y el estrés y la quejas de salud por el otro, asociación que no se da en los empleos caracterizados por su variedad. La falta de trabajo, o infracarga, pueden también ser estresantes.

Los factores influyentes a esta dimensión son:

- Escaso número de trabajadores:
- No saber que situaciones deberá enfrentar cada día
- Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado.

c. Dificultad Interpersonal

El ámbito genérico que se denomina nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador, relacionados con las demandas o exigencias de rol, de cuál es su papel en la empresa, de lo que tienen o de lo que no tienen que hacer, o de donde termina el ámbito de su responsabilidad. Están relacionados estos aspectos con características intrínsecas a las relaciones interpersonales como la ambigüedad y el conflicto de roles. La falta de definición de las tareas a realizar lleva a la ambigüedad de rol, de forma que el empleado no sabe que tiene que hacer o que se espera de él, porque tiene información insuficiente.

El conflicto de rol surge cuando hay importantes diferencias entra la descripción del trabajo, por ejemplo de las tareas que lo componen, y de cómo lo perciben los demás o también cuando no se corresponden las expectativas generadas en el candidato con la realidad del empleo. Este tipo de conflicto suele afectar más bien a los escalones inferiores de la organización, aunque puede darse también en profesionales cualificados.

Es importante una buena comunicación entre la empresa y el trabajador y un buen conocimiento del puesto de trabajo, relacionado con las habilidades de desarrollo de la carrera profesional.

La responsabilidad especialmente sobre otras personas más que sobre maquinas o procesos, es un factor de estrés, como lo es la responsabilidad excesiva cuando y toman decisiones con consecuencias graves sobre otras personas o sobre el negocio en general. La responsabilidad excesiva provoca reducción en la satisfacción laboral y una actitud negativa hacia el trabajo. En el lado opuesto, la falta de responsabilidad, la ausencia de control propio sobre los procesos o procedimientos, la falta de autonomía y de participación en la toma de decisiones son factores de estrés.

Los factores influyentes a esta dimensión son:

- Conflictos interpersonales: Es el resultado de una diferencia incompatible, resultado de alguna forma de interferencia u oposición.
- Demasiada competitividad: La competitividad es una ventaja primordial para poder escalar posiciones en el campo que se desenvuelve.
- Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector: Fomentar buenas relaciones requiere trabajo y respeto mutuo. Así como también que las relaciones interpersonales son por naturaleza profundas y complejas. Aunque puede existir conflictos entre áreas dentro del trabajo se debe buscar la estabilidad entre colegas es por eso importante tomar en cuenta los valores más relevantes para así poder favorecer las relaciones interpersonales.

d. **Fuentes extrínsecas de insatisfacción**

Las relaciones sociales en el trabajo son otro factor de estrés laboral. Las relaciones personales son muy importantes, y dentro de ellas destacan los conflictos personales con factor de estrés. Por el contrario, el apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generan lazos emocionales y fomentan las habilidades para afrontar el estrés. La cohesión grupal contrarresta los efectos negativos de la ambigüedad y del conflicto de rol, comentados anteriormente.

El factor social más importante es la falta de comunicación o el apoyo del superior o supervisor, que cuando no existe o se deteriora puede ser una fuente principal de estrés. A veces se manifiesta en la falta de reconocimiento y de valoración de las tareas hechas cuando estas exigen un esfuerzo especial. En otros casos la fuente de estrés laboral es un excesivo entrometimiento o crítica de la labor del trabajador.

La falta de relaciones personales en el trabajo, el aislamiento social y la falta de apoyo que conlleva es un estresor importante que las propias habilidades sociales pueden atenuar: Unas habilidades dependen de la persona, ya que hay quien es más extravertido y otras pueden aprenderse en el puesto de trabajo o fuera de él. La formación en habilidades de comunicación, liderazgo, solución de conflictos y negociación tiene su lugar en las actividades de desarrollo profesional y deben incluirse en los planes de formación de las empresas. Las interacciones entre la vida personal y familiar son complejas. La vida familiar desempeña un importante papel en el ajuste personal de todos y tiene un papel decisivo en la satisfacción laboral y en el estrés laboral. Precisamente un problema que poseen muchas personas es la incapacidad de “desconectar” de los problemas del trabajo y de llevarse a casa los agobios, pequeños o grandes, del trabajo. El hogar puede provocar estrés, pero es también la mayor fuente de apoyo social que existe. La vida familiar afecta decisivamente a la carrera profesional de varias formas.

Los factores influyentes a esta dimensión son:

- Inestabilidad laboral: Impacta negativamente en el trabajador a través de uno de los canales de expresión: el malestar, sobre todo si existe un desajuste entre el nivel de instrucción y la tarea que realiza. A su vez, se ha corroborado que la inestabilidad laboral y el malestar que la misma genera producen altos niveles de tensión psicológica en el trabajador. Esta transformación en el mercado de trabajo fue dejando atrás nociones como identidad laboral, seguridad laboral, empleo estable y pleno empleo. (Leibovich de Figueroa y col, 2006)
- Escaso confort físico en el lugar de trabajo: Un inadecuado espacio le impide al trabajador concentrarse en lo que tiene que hacer; la mejor sensación global durante la actividad es la de no sentir nada.

Incompatibilidad de tareas: Desarrollar las tareas designadas de acuerdo al manual de procesos es lo más óptimo pero en muchas instituciones un trabajador tiende hacer múltiples tareas fuera de sus rutinas diarias.

e. Falta de justicia organizacional

Frente a la estructura de la organización, que tiene influencia, el clima laboral, clima organizacional o psicológico de la empresa es un factor, muchas veces subjetivo, que influye en el estrés laboral. Frecuentemente depende de cómo le va a cada cual en la organización. Determina procesos internos de trabajo y de funcionamiento. Este muy afectado por el estilo de gestión de los directivos y por lo tanto es uno de los ámbitos de actuación de la empresa que puede influir, hasta cierto punto, en la satisfacción laboral y en prevenir o aliviar el nivel de estrés de los trabajadores.

Los factores influyentes a esta dimensión son:

- Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado
- Ocultar o falsear las propias emociones y sentimientos

2.2.3. Rendimiento Laboral

Motowidlo (2003), lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización.

Profundizando un poco más en el término, a la hora de conceptualizar el rendimiento, nos encontramos que existe una doble perspectiva. Por un lado, algunos autores y profesionales consideran el rendimiento en términos de resultados u outputs del trabajador (como por ejemplo, el número de clientes conseguidos o la cantidad de productos fabricados). Así, por ejemplo, para Campbell, McCloy, Oppler y Saer (1993), la eficacia de un individuo se refiere a la evaluación de los resultados de su rendimiento. Desde una perspectiva histórica, la conducta del empleado ha sido considerada una de las causas de estos outputs, siendo éste uno de los medios para evaluar la eficacia del rendimiento (Waldman, 1994). En las organizaciones se emiten juicios acerca de la eficacia de los trabajadores en función de los resultados

que alcanzan o los outputs que producen. Por esto, se podría decir que medir el rendimiento es cuantificar lo que el empleado ha hecho y su evaluación consiste en asignar un juicio del valor o la calidad de esa medida cuantificada del rendimiento.

Sin embargo, como decíamos, existe otro grupo de especialistas y autores para los que lo correcto es considerar el rendimiento como un conjunto de conductas en el entorno laboral, en lugar de definirlo como el resultado de las mismas.

Desde este punto de vista, los términos productividad, excelencia, eficiencia o eficacia se referirían a los resultados, mientras que el rendimiento se refiere a los comportamientos que se dirigen a la consecución de dichos resultados.

De estas dos interpretaciones, a lo largo de la historia de la evaluación del rendimiento, parece haber dominado la perspectiva conductual, especialmente en los Estados Unidos, generando una gran cantidad de investigación e interés profesional en las formas conductuales de valorar el rendimiento (desarrollando instrumentos de medida como las escalas de evaluación conductual BARS, escalas de observación conductual BOS, escalas de expectativa conductual BES (Dolan, Valle, Jackson y Schuler, 2003).

Pero aún desde este punto de vista conductual, si bien el definir el rendimiento en términos de conductas nos ayudaría a ver la relación entre conductas y sus resultados, no se puede excluir a estos últimos. Los modelos conductuales precisan justamente que los resultados nos proporcionan el contexto del rendimiento, aclarando a los trabajadores hacia dónde debe dirigirse su conducta. De la misma manera, quedarnos en el extremo contrario, centrándonos en exceso y exclusivamente en el resultado, tampoco es eficaz. Por eso, al gestionar el rendimiento necesitamos tanto los resultados como las conductas, y ésta es precisamente, la tendencia actual en las organizaciones a la hora de evaluar el rendimiento de sus trabajadores.

En línea con la perspectiva conductual, otra vía de acercamiento al rendimiento laboral, se hace desde el modelo de competencias, para el que cualquier característica individual puede medirse o calcularse de forma fiable y puede servir para marcar la diferencia entre los trabajadores buenos y los que no lo son. Las competencias se expresan en forma de definición narrativa a la que acompañan algunos indicadores de conductas o formas conductuales específicas de demostrar la competencia en el trabajo (Spencer y Spencer, 1993). Las competencias son un factor que determina o causa el rendimiento, pero no son el rendimiento (resultado/output) en sí.

El grupo McBer se refiere a *competencias comunes*, esto es, las que todos necesitan para hacer el trabajo con un estándar mínimo aceptable, y no diferencian a los trabajadores, y *competencias diferenciadoras* que sí distinguen entre los trabajadores promedio y los buenos (Williams, 2003). Esta definición de McBer incluye en su concepción de competencia la idea de causalidad, y hacen referencia a características subyacentes de la persona así como a conductas.

Como apuntábamos antes, si nos concentramos demasiado en los outputs o resultados corremos el peligro de obviar los medios por los que se obtienen los resultados. Pero centrar excesivamente nuestra atención en las conductas puede llevar a olvidar la importancia de lo que el trabajador es. Por ello, seguramente sea mejor adoptar una perspectiva amplia de las competencias (como la del grupo McBer) que reconozca la importancia para el rendimiento de determinados aspectos del individuo, como es su personalidad (independientemente de que el rendimiento se defina como conducta o como resultado). Desde esa perspectiva, aunque definamos una competencia como el impulso de obtener unos resultados mediante sus manifestaciones conductuales, tales conductas son reflejo de una combinación de características personales que podrían fácilmente ser olvidadas si nos centráramos en las conductas exclusivamente (Williams, 2003).

De manera operativa, también se suele definir el rendimiento laboral como una función de la capacidad y la motivación del trabajador (Moorhead y Griffin, 1998). En este sentido, si la motivación es el estado psicológico de activación hacia el trabajo, su resultado conductual (y por esto, observable) es el rendimiento.

No obstante, no debemos olvidar, que como Campbell et al. (1993) afirman acertadamente, las consecuencias y los resultados en el trabajo no están bajo el control total y exclusivo del empleado, sino que pueden existir muchas otras causas de un mal rendimiento que no dependen del trabajador en sí, como por ejemplo:

- Prácticas organizativas: mala comunicación interna, formación escasa, destino no apropiado, falta de atención a las necesidades del trabajador, directrices de trabajo poco claras, etc.
- Preocupaciones relacionadas con el puesto: requisitos cambiantes o poco claros, aburrimiento o carga de trabajo excesiva, escasez de oportunidades de desarrollo, problemas con los compañeros, falta de recursos, falta de habilidades para el puesto, etc.

- Problemas personales: familiares, económicos, inestabilidad emocional, problemas para conciliar trabajo y familia, etc.
- Factores externos: sector con mucha competencia, conflicto entre los valores éticos del trabajador y las demandas del puesto, conflictos entre sindicatos y dirección, etc.

2.2.3.1. Rendimiento de los Trabajadores

Como decimos, en el día a día el término rendimiento suele emplearse de forma poco estricta, incluyendo resultados y conductas. Pero aunque el rendimiento es conducta, no toda conducta es sinónimo de rendimiento, sólo la conducta que es relevante para los objetivos suele considerarse rendimiento. Entonces, ¿qué tipos de rendimiento o facetas del rendimiento debemos evaluar? Generalmente se distinguen 2 tipos diferentes de rendimiento en función de sus consecuencias para la organización (Borman y Motowidlo, 1993):

1. **rendimiento de tarea o intra-rol:** se refiere a las conductas de los trabajadores respecto a sus tareas u obligaciones laborales, y se compone de diferentes elementos, como:

- posesión de los conocimientos, habilidades y/o técnicas necesarias para realizar las tareas
- formación para otros trabajos o actualización para los cambios en las demandas de las mismas tareas
- aplicación del conocimiento, tareas y técnicas para conseguir los objetivos organizacionales

Este tipo de conductas de tarea puede ser de dos tipos: el primero se basa en la transformación de materias primas en bienes y servicios. El segundo implica realizar tareas que faciliten la anterior, como por ejemplo, la planificación o la supervisión.

2. **contextual o extra-rol:** conductas que la organización no exige de manera formal, pero que son necesarias para su éxito global (Brief y Motowidlo, 1986). Se caracterizan por ser:

- *voluntarias:* nunca están entre las obligaciones del puesto
- *intencionales:* es el individuo quien decide comprometerse con su empresa a través de sus comportamientos

- *positivas*: pretenden beneficiar a la organización
- *desinteresadas*: la principal motivación no es un bien personal, aunque no lo excluya.

Los trabajadores pueden contribuir al contexto del trabajo de distintas maneras:

1. mejorando las circunstancias psicosociales de la organización: al promover la cooperación, comunicación, confianza, etc. entre los empleados, o al colaborar para evitar o reducir los conflictos.
2. aumentando su predisposición para incrementar el valor de la organización gracias a sus conductas (por ejemplo, aceptando condiciones de trabajo adversas).
3. realizando conductas que ayuden a la empresa a ahorrar recursos (por ejemplo, reutilizando el papel impreso).

Otros autores se refieren al rendimiento contextual como "*conducta de buena ciudadanía organizativa*" (Bateman y Organ, 1983), "*conducta organizativa prosocial*" (Brief y Motowidlo, 1986) o "*conductas suplementarias a la función*" (Van Dyne, Cummings y Parks, 1995), aunque no son términos exactamente equivalentes.

Este tipo de rendimiento está generando numerosas investigaciones en los últimos años. Así, por ejemplo, Podsakoff, Ahearne y MacKenzie (1997) examinaron los efectos de las conductas de ciudadanía organizacional sobre la cantidad y calidad del rendimiento en un grupo de operarios de una fábrica de papel. Los resultados indicaron que la conducta de ayuda y la deportividad tenían efectos significativos sobre la cantidad de rendimiento y que la conducta de ayuda tenía un impacto significativo también sobre la calidad del trabajo.

Aunque las conductas del rendimiento contextual no sean parte formal del trabajo como se decía antes, sí suelen ser una expectativa implícita. En el mundo laboral y empresarial actual existen razones para pensar que deberían ser requisitos de casi todos los puestos. Por ejemplo, el énfasis que se da hoy día a la calidad total y a la atención al cliente implica que en muchos trabajos este tipo de conducta se convierta en una exigencia más explícita (Bowen y Waldman, 1999).

Apoyando el punto anterior, algunas investigaciones (MacKenzie, Podsakoff y Fetter, 1991, 1993) indican que los responsables del personal de ventas otorgan gran importancia a las conductas de buena ciudadanía organizativa (altruismo, conductas cívicas, dedicación) a la hora de evaluar el rendimiento de los comerciales. Aquéllos concluyeron que la evaluación global de un vendedor venía más determinada por sus conductas de buena ciudadanía que por sus ventas. Motowidlo y Schmit (1999) apuntan a otros estudios que demuestran que el rendimiento contextual influye en las valoraciones de los supervisores sobre el rendimiento global de sus subordinados, y otros estudios muestran una asociación entre el rendimiento contextual y los indicadores de la eficacia organizativa. Así, por ejemplo, muy recientemente, Payne y Simsarian Webber (2006) han estudiado la relación entre satisfacción laboral, compromiso afectivo, conductas de buena ciudadanía organizacional y orientación al servicio, satisfacción del cliente y lealtad del mismo. Sus resultados apuntan que la satisfacción del empleado está positivamente relacionada con las conductas de buena ciudadanía organizacional, con la orientación al servicio de los trabajadores, y desde el punto de vista de la empresa, también se relaciona con la satisfacción y lealtad del cliente.

Por tanto, parece quedar claro que dichas conductas son importantes para el rendimiento organizativo, por lo que éstas deberían establecerse de manera explícita por parte de la dirección para que los trabajadores sepan que son importantes.

Una faceta del rendimiento contextual que últimamente está generando gran cantidad de investigación (Fortmann, Leslie y Cunningham, 2002; Roberts, Harms, Caspi y Moffitt, 2007) es la de los *comportamientos contraproducentes* en el trabajo, que son aquellos comportamientos realizados de forma intencionada, por algún empleado, siendo considerado por la empresa como contrarios a sus intereses. Entre éstos, podemos señalar:

- Robo y comportamientos relacionados
- Destrucción de la propiedad
- Mal uso de la información
- Mal uso del tiempo y los recursos
- Realización de comportamientos no seguros

- Absentismo
- Baja calidad del trabajo
- Consumo de alcohol y/o drogas
- Acciones verbales inapropiadas
- Acciones físicas inapropiadas (por ejemplo, acoso sexual)

Aunque como decimos, se han asociado últimamente a las conductas de ciudadanía organizacional, debatiéndose el hecho de si son los dos polos de un mismo continuo, o constructos diferentes pero relacionados. En esta última línea se sitúan Spector y Fox (2002) para los que los dos tipos de comportamientos se relacionan entre sí por la expresión de emociones: positivas, en el caso de la ciudadanía organizacional, y negativas, en el caso de los comportamientos contraproducentes.

Muchos modelos de rendimiento incorporan este tipo de conductas, como Murphy (1989, 1990; Murphy y Cleveland, 1995), que plantea un modelo en el que distingue cuatro grupos de conductas en el trabajo:

1. *conductas orientadas a la tarea*
2. *mantenimiento de las relaciones interpersonales*
3. *conductas generadoras de inactividad* (alcohol y drogas, absentismo)
4. *conductas destructivas o peligrosas*

Por la misma época, Hogan y Hogan (1989) describen el desarrollo y validación de una medida de personalidad diseñada para evaluar un constructo llamado delincuencia organizacional. Los datos de diversos estudios muestran que puntuaciones en esta medida se relacionan con una amplia gama de indicadores de conductas laborales, positivas y negativas. Las personas con puntuaciones bajas, se implican en distintos comportamientos contraproducentes en el trabajo; las personas con puntuaciones altas tienden a ser estimadas por sus supervisores y compañeros.

Roberts et al. (2007), en una muestra de trabajadores jóvenes encuentran que aquéllos que habían tenido desórdenes conductuales en la niñez y juventud eran más propensos a mostrar comportamientos contraproducentes en el trabajo.

Salamin y Hom (2005) exploraron el efecto de la curva de desempeño sobre la rotación externa con una amplia muestra (más de 11.000) de empleados de banca suizos. En línea con la investigación de Trevor, Gerhart y Boudreau unos años antes (1997), en la que los trabajadores con mejor y peor desempeño tenían mayor rotación que los empleados “medios” sus resultados señalaron que el rendimiento estaba relacionado de manera curvilínea con las salidas de la empresa.

Por su parte, también Campbell (1990, et al., 1993) presenta en su teoría del rendimiento un modelo de 8 factores que lo componen:

1. **Competencia de tarea específica del puesto:** grado en que es capaz de realizar las tareas básicas o técnicas fundamentales para el trabajo. Son las conductas específicas que distinguen el contenido básico de los distintos puestos.
2. **Competencias de tarea no específicas del puesto.**
3. **Competencias en la comunicación oral y escrita.**
4. **Demostración de esfuerzo.** Grado de compromiso del trabajador con las tareas del puesto, de manera constante e intensa en condiciones adversas.
5. **Mantenimiento de la disciplina personal.** Grado en que el empleado evita las conductas negativas (como el consumo de alcohol y drogas en el trabajo, la infracción de las normas o el absentismo en exceso).
6. **Voluntad de facilitar el trabajo del grupo y de los empleados.** Apoya a los compañeros, ayudando a solucionar problemas, siendo un buen modelo, y manteniendo los objetivos a la vista.
7. **Supervisión/liderazgo.** Conductas dirigidas a influir en el rendimiento de los subordinados mediante la interacción personal.
8. **Gestión/administración.** Conductas dirigidas a articular objetivos para la unidad o empresa, organizar personas y recursos o contribuir a la resolución de situaciones problemáticas.

2.2.3.2. Evaluación del Rendimiento

“La evaluación del rendimiento ha sido la práctica más ensalzada, criticada y debatida de todas las prácticas de gestión durante décadas” (Lawler, 1994).

Por el epígrafe anterior ya sabemos qué facetas podemos evaluar del rendimiento de los trabajadores, pero ¿para qué nos sirve la evaluación del rendimiento? Ésta puede servir para muy diversos objetivos:

- Tomar decisiones de Recursos Humanos con fundamento: retribución variable (retribuir a los trabajadores en función de su rendimiento, no sólo del puesto que ocupen), promociones, despidos, etc.
- Mejorar el rendimiento de los trabajadores: identificar sus puntos fuertes y débiles, aquellos aspectos en los que debe mejorar.
- Ser instrumento para comunicar normas y valores de la organización: qué se exige de los empleados y cómo conseguirlo.
- Comprobar la validez de otras prácticas de Recursos Humanos: selección (cuál es el rendimiento de los empleados reclutados a través de distintas fuentes), formación (comprobar si sirven los planes de formación para mejorar el rendimiento de los empleados), retribución (qué efectos sobre el rendimiento tiene el sistema de incentivos empleado), etc.

En cualquier caso, sea cual sea el objetivo perseguido, las medidas del rendimiento deben estar ligadas a los objetivos estratégicos de la organización. Una medida inadecuada del rendimiento seguramente influirá muy poco en la consecución de los objetivos. Algunas de las críticas más frecuentes a la medida del rendimiento son: que los objetivos para la evaluación del rendimiento están poco definidos, que no tienen conexión con la estrategia organizacional (o entran en contradicción con ésta), o el hecho de que es posible que sólo se emplee para castigar a los “malos” trabajadores.

Sin embargo, las medidas del rendimiento sirven (o deberían) como puntos de referencia para los trabajadores, pues si éstos no saben dónde se encuentran (con respecto a su rendimiento), difícilmente llegarán a donde deberían estar (lo que la empresa quiere de ellos). Para ello, también es fundamental que los evaluados conozcan los "criterios" de evaluación, o lo que es lo mismo, aquellos aspectos o dimensiones del trabajo de los individuos que se miden o evalúan. Estas dimensiones les informan de la cantidad y calidad del trabajo que la organización espera de ellos. El punto fundamental para que un sistema de evaluación resulte eficiente es que, además de que los criterios estén en consonancia con el contexto de la organización (su cultura, estrategia, etc), éstos se perciban como justos y se complementen con otras prácticas de gestión de Recursos Humanos (formación, compensación, etc.). El tipo de criterio

seleccionado, facilitará un tipo u otro de medida del rendimiento. A grandes rasgos, podemos diferenciar entre:

1. Medidas objetivas.

El rendimiento se mide en función de lo que el empleado obtiene en su trabajo (número de ventas, nuevos clientes, piezas fabricadas, etc.). El sistema más extendido de este tipo de evaluación es la dirección por objetivos. A partir de los objetivos de la empresa y el departamento, evaluador y evaluado establecen una serie de objetivos para una fecha determinada, que deben ser claros, medibles y específicos. En la fecha establecida, se evalúa en qué medida se han conseguido los objetivos. En la mayoría de los casos, lo habitual es apoyarse en una evaluación más subjetiva.

2. Medidas subjetivas.

El evaluador valora el grado en que el trabajador posee ciertas características (evaluación por rasgos) o muestra ciertos comportamientos en su puesto de trabajo (evaluación por comportamientos o competencias). Esta forma de evaluar el rendimiento pretende incentivar aquellos comportamientos que puedan mejorar los resultados económicos. Así, aunque éstos no sean buenos, si el trabajador ha hecho todo lo que estaba en su mano, puede incluso recibir buenas evaluaciones y no verse perjudicado injustamente.

El peligro con las medidas subjetivas es que nos pueden proporcionar valoraciones poco válidas (es decir, que las calificaciones no se corresponden con el nivel de rendimiento real del empleado). Numerosas investigaciones han puesto de manifiesto que existen un gran número de factores (sociales y psicológicos) que pueden influir en los evaluadores a la hora de valorar subjetivamente el trabajo de otros. Algunos de ellos, son los siguientes:

- **Efecto halo:** propensión a valorar distintas dimensiones de forma parecida, permitiendo que la calificación que dan en una dimensión del trabajo influya en las calificaciones de otras dimensiones del rendimiento de la misma persona (Balzer y Sulzky, 1992).
- **Error por restricción del intervalo:** el evaluador restringe todas sus valoraciones a un pequeño abanico de la escala de valoración, valorando a todos de forma

parecida, pudiendo dar lugar a errores de benevolencia, de tendencia central o de severidad. Este error y el anterior son unos de los más estudiados.

- **Experiencia del evaluador:** los evaluadores con menor experiencia suelen ser más severos, pues parecería que tienen que demostrar su capacidad como evaluador y tomar decisiones difíciles. Según adquieren autoconfianza con la experiencia, se vuelven más benévolos.
- **Simpatías del evaluador por el evaluado:** en ocasiones, las valoraciones del rendimiento pueden reflejar las preferencias afectivas de aquél por la persona que está evaluando, teniendo poco que ver con la calidad del trabajo de ésta.
- **Inferencia del evaluador de la autoevaluación del evaluado:** si el supervisor considera que el trabajador a quien tiene que evaluar piensa que ha hecho un buen trabajo, experimentará la presión de las expectativas y le costará más encontrar justificación para una mala valoración.
- **Facilidad de observación:** se ha comprobado que cuanto mayor sea la oportunidad que tenga el evaluador de observar el trabajo del evaluado, más altas son las valoraciones. Algunas veces, puede ser que el empleado efectivamente ha rendido mejor. Pero hay otros casos en que es más por la motivación del evaluador que por el rendimiento real del evaluado. La evidencia empírica muestra que, en general, los supervisores tienden a buscar información positiva sobre el rendimiento de sus evaluados, para evitar así las consecuencias negativas de las malas evaluaciones (como sus quejas o resentimiento). Si el evaluador busca información positiva, cuanto más oportunidad tenga de observar el trabajo del evaluado, mayor será la oportunidad de encontrar tal información.

La tendencia actual es emplear cada vez con mayor frecuencia la **evaluación de 360°**, esto es, obteniendo información procedente de múltiples fuentes (compañeros, subordinados, el propio trabajador, clientes internos o externos). La lógica de este sistema es que el trabajo tiene múltiples dimensiones, algunas de las cuales el supervisor no puede observar pero sí otras personas. Al proporcionar feedback de múltiples personas, la fiabilidad y validez de la retroalimentación puede verse mejorada sustancialmente frente a la evaluación única del supervisor (Mount, Judge, Scullen, Sytsma y Hezlett, 1998).

Aunque es el tipo de evaluación preferible sobre todo para aquellos trabajadores que están en contacto directo con los clientes, este sistema de evaluación no está libre de

problemas, pues las evaluaciones procedentes de distintas fuentes pueden ser muy discrepantes. Además, no debería asumirse que los distintos evaluadores de un trabajador tienen las mismas expectativas sobre el rendimiento del trabajo. Esto debería tenerse en cuenta al usar herramientas de evaluación de 360°, pues, como decimos, es posible que diferentes valoraciones sobre el rendimiento se deban a que se tienen unas expectativas diferentes, no a que haya diferentes percepciones de lo que el trabajador ha conseguido.

Por otro lado, los directores suelen atribuir las causas del rendimiento a factores internos, es decir, a las características del trabajador, sobre todo cuando el rendimiento es bajo. Por el contrario, los trabajadores suelen atribuir un rendimiento insuficiente a factores externos, a aspectos del trabajo o la organización que están fuera de su control. Los evaluadores suelen ser más duros al valorar conductas de los trabajadores que tienen consecuencias afectivas (especialmente si son graves) para el propio evaluador que otro tipo de conductas.

Algunos autores han encontrado interesantes correlaciones entre las propias evaluaciones de rendimiento y aquellas realizadas por los supervisores de los trabajadores (Primoff, 1980; Jaén, 2006).

De acuerdo con algunas investigaciones (Moore y Small, 2007), las personas suelen pensar que son mejores que otros en tareas sencillas y peores que los demás cuando se enfrentan a tareas difíciles. Estos autores proponen como explicación la de la información diferencial, según la cual, sólo se trata de que tenemos más información sobre nosotros mismos que sobre los demás. Así, cuando el propio desempeño es excepcional (tanto bueno como malo), es a menudo razonable asumir que el de los demás no lo es tanto. El resultado es que la gente cree que están por encima de la media en tareas fáciles y por debajo en las difíciles. Estos efectos son aumentados cuando las personas tienen información precisa sobre su propio desempeño y se atenúan cuando las personas obtienen información sobre el desempeño de los demás. Korsgaard, Meglino y Lester (2004) estudiaron el grado de acuerdo entre las auto-evaluaciones y las evaluaciones del supervisor con trabajadores orientados a los demás, encontrando que había un mayor acuerdo entre ambas, como sugiere la investigación internacional sobre culturas colectivistas.

Judge, LePine y Rich (2006) evaluaron en qué medida el narcisismo está relacionado con la auto-evaluación y evaluación de los demás en cuanto a liderazgo, comportamientos contraproducentes, así como rendimiento en la tarea y contextual. Los resultados del primer estudio revelaron que el narcisismo se relacionaba

con auto-evaluaciones de liderazgo aumentadas, incluso controlando los 5 Grandes. El 2º estudio también reveló que el narcisismo se relacionaba con auto-percepciones de liderazgo aumentadas. Mientras que el narcisismo se relacionaba positivamente con auto-evaluaciones de liderazgo, se relacionaba de manera significativamente negativa con otras evaluaciones de liderazgo. El estudio 2 también revelaba que el narcisismo se relacionaba con auto-evaluaciones más favorables de comportamientos contraproducentes y rendimiento contextual comparado con otras evaluaciones (supervisor). Como se había hipotetizado, el narcisismo estaba más fuertemente relacionado de manera negativa con el rendimiento contextual que con el rendimiento en la tarea.

2.2.3.3. Modelos Explicativos del Rendimiento Laboral

Los primeros modelos del rendimiento no precisaban con exactitud su naturaleza, pero lo consideraban como una función de las habilidades y la motivación del trabajador, como se ha mencionado anteriormente (Moorhead y Griffin, 1998) y esto se mantiene con fuerza en las teorías actuales. Sin embargo, éstas han elaborado considerablemente la proposición original, demasiado básica.

a. Un ejemplo fundamental es la teoría del rendimiento presentada por **Campbell** (1990). Según ésta, hay 3 determinantes básicos de la conducta:

1. **conocimiento declarativo**: los conocimientos sobre los hechos y las cosas (saber qué hacer), principios, objetivos, autoconocimiento. Es función de muy diversos factores: habilidad, personalidad, intereses, educación, formación, experiencia, aptitud/interacciones de trato.
2. **conocimientos sobre los procedimientos y habilidades**. Habilidad cognitiva, psicomotora, física, de autogestión, interpersonales. También son función de los elementos anteriores.
3. **motivación**, definida como conducta de elección, es decir:
 - la elección de actuar o invertir esfuerzo
 - la elección del nivel de esfuerzo
 - la elección de persistir en el tiempo

Ésta es función de cualquiera de las variables independientes establecidas en cualquier teoría de motivación.

Como vemos, el modelo propone que la causa directa de lo que las personas hacen es una función de los conocimientos, las habilidades y la motivación, aunque la combinación exacta no queda clara, ya que no es fácil definir el rol de los factores individuales (Viswesvaran y Ones, 2000).

b. Otro modelo fundamental es el de **Furnham** (1992), que considera cinco factores básicos relacionados con el comportamiento laboral:

- ✓ *Habilidad.* Grado en el que el trabajador puede realizar con eficacia los múltiples procesos de coordinación necesarios para alcanzar una meta concreta. Incluye tareas que van desde las relativamente simples (como de coordinación mano-ojo) hasta las más complejas, que requieren procesos de decisión intelectual, y que se relacionan con la inteligencia (aunque son distintas).
- ✓ *Factores Demográficos.* Factores como el sexo, la edad o la educación. Generalmente, los factores demográficos se relacionan con los factores biográficos (como por ejemplo, lugar que ocupa entre sus hermanos, ocupación de los padres, etc.) y son distintos de los factores psicográficos (que se refieren a creencias y valores del individuo).
- ✓ *Inteligencia.* Capacidad de pensamiento abstracto y crítico. A pesar de los debates sobre este constructo (por ejemplo si es hereditaria o aprendida, cómo debe medirse, etc.), muy pocos dudan de su efecto sobre la conducta organizacional.
- ✓ *Motivación.* Al igual que la inteligencia, es multidimensional y abstracta; se refiere a la tendencia a atender a unos estímulos más que a otros, acompañada de una emoción, y el impulso que causa unas acciones más que otras. Por ello, se habla de la fuerza de motivaciones particulares, como la necesidad de logro.
- ✓ *Personalidad.* Se refiere a todos aquellos rasgos fundamentales o características de la persona que se afianzan con el tiempo y que determinan patrones de respuestas consistentes ante las situaciones diarias. Se supone que los rasgos de personalidad sirven para explicar el qué, por qué y cómo del funcionamiento humano.

Según este modelo, la personalidad se sitúa en el centro del modelo, sugiriendo su precedencia en términos explicativos sobre los otros. Por otro lado, la relación de bidireccionalidad entre todos estos elementos sugiere que se influyen de manera recíproca, y además, cada uno de ellos (por sí mismo y en combinación con los demás) influye recíprocamente sobre la conducta laboral.

Estas explicaciones del rendimiento centradas en lo personal son deficientes, ya que no prestan suficiente atención a los factores externos o del contexto.

c. Los primeros modelos que procuraron incorporar los factores situacionales/contextuales eran algo elementales. Sin embargo, la visión actual (Guzzo y Gannett, 1988; Waldman, 1994) reconoce que los factores situacionales pueden tener efectos facilitadores (potenciadores o impulsores) y limitantes. Los primeros, llevarían el rendimiento al máximo nivel posible, mientras que los segundos, restringirían el rendimiento hasta el mínimo aceptable (Guzzo y Gannett, 1988):

Factores facilitadores o potenciadores: ciertos factores del sistema que afectan indirectamente el rendimiento, influyendo en primer lugar sobre aspectos del individuo. Los potenciadores personales deben incluir aspectos de los sistemas de RRHH, procesos de liderazgo y diseño del trabajo que puedan desarrollar y motivar a los trabajadores (Waldman, 1994).

Factores limitantes e inhibidores: se trata de características de procesos tecnológicos y de trabajo, políticas, estructura y cultura organizativas.

Otros factores más específicos e identificados como limitantes serían los investigados por Peters y O'Connor (1980), como: las herramientas y el equipo, el tiempo disponible y el entorno de trabajo. Los resultados de algunos de estos últimos han sido revisados por Baron (1994).

Por ejemplo, el ruido, el calor o el frío excesivos tienen un efecto negativo; el nivel de iluminación, la calidad del aire o la concentración de gente, son otros ejemplos de factores del entorno. Baron opina que estos factores ejercen un efecto indirecto sobre el rendimiento (y otros resultados, como las actitudes en el trabajo).

Los factores del entorno influyen considerablemente en una amplia gama de mecanismos y procesos internos del individuo. Bacharach y Bamberger (1995) indican que las limitaciones pueden tener un impacto negativo sobre el rendimiento de determinadas tareas, impidiendo al trabajador aprovechar al máximo sus

conocimientos, habilidades y capacidad de trabajo, y reduciendo su nivel de esfuerzo.

Otro modelo del rendimiento laboral que incluye factores personales y de situación es el de **Cardy y Dobbins** (1994), interesante porque trata de reunir los dos puntos de vista del rendimiento comentados al principio: el de los resultados y el de las conductas. Estos autores distinguen entre lo que el trabajador hace, produce o entrega (resultados del trabajo) y las conductas relevantes para ello, considerando ambos aspectos como dos categorías del rendimiento. Así, los resultados del trabajo vienen determinados conjuntamente por los factores del sistema y por las conductas relevantes: la relación entre los factores personales y los resultados del trabajo no es directa, sino que opera a través de las conductas relevantes para el trabajo.

En relación con los factores situacionales, Schneider y Hough (1995) realizan una relación más exhaustiva de los mismos. De forma abreviada, tendríamos:

<p><i>Características de las tareas:</i></p>	<p>Consistencia de la tarea</p> <p>Fase de adquisición de habilidades para la misma</p> <p>Cantidad de estructura de tarea</p> <p>Tiempo invertido en la tarea</p> <p>Presión de plazos para completarla</p> <p>Variedad de habilidades, identidad y significado de la tarea, autonomía, feedback</p>
<p><i>Características de los objetivos:</i></p>	<p>Especificidad</p> <p>Complejidad</p> <p>Dificultad</p> <p>Gratificación asociada a la consecución de objetivos</p> <p>Conflicto con otros objetivos</p>
<p><i>Características del entorno físico:</i></p>	<p>Condiciones ambientales (luz, ruido, temperatura)</p> <p>Momento del día</p> <p>Peligro de daño físico</p> <p>Organización del lugar de trabajo (elementos estructurales)</p>
<p><i>Características de la función:</i></p>	<p>Ambigüedad</p> <p>Sobrecarga</p> <p>Conflicto de funciones</p>

<i>Características del entorno social:</i>	Compañeros de trabajo (de todos los niveles) Estilo de gestión del superior Cohesión del grupo de trabajo Apoyo social (trabajo, amigos, familia)
<i>Características de la organización:</i>	Valores Sistemas de gratificaciones Nivel de participación de los empleados Nivel de inestabilidad organizativa Naturaleza de políticas y procedimientos administrativos

En conclusión, no parece haber duda de que tanto los factores personales como los del sistema influyen en las conductas y los resultados del trabajo, es decir, en el rendimiento laboral. Por ejemplo, un comportamiento laboral contraproducente como es el absentismo, los estudios han demostrado que los factores personales (incluyendo las circunstancias individuales) son un factor determinante, pero la cultura y las políticas organizativas que gestionan el absentismo también son importantes.

Además de todos los factores situacionales mencionados, debemos tener muy en cuenta la interacción persona-sistema. Cada uno de nosotros posee diferentes valores, motivos, etc., y no respondemos igual a un sistema determinado. No es sólo el sistema el que puede afectar al trabajador, sino que éste también puede afectar al sistema. La percepción del empleado tiene un papel importante, pues aunque ciertos factores del sistema puedan verse como limitaciones, también es posible, según Guzzo y Gannett (1988), percibirlos como un reto. Este es un aspecto fundamental para la gestión de los recursos humanos en cualquier organización, pues nadie puede negar que hay numerosos aspectos subjetivos de la relación laboral, que son tanto más importantes cuanto que es casi imposible medir todas las características objetivas de cualquier trabajo (Ritter y Anker, 2002).

2.3 Definición de términos básicos

Estrés Laboral: (Comisión Europea, 2000) Se ha definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo

Ambiente externo: Son todos los elementos ajenos a la organización que son relevantes para su funcionamiento, incluye el elemento de acción directa e indirecta.

Compensación: Todo tipo de recompensas que los individuos reciben a cambio de su trabajo, tanto intrínseco como extrínseco.

Comportamiento Organizacional: Estudio de los individuos y de los grupos dentro del ambiente de la organización.

Conflicto: Proceso que se inicia cuando una parte percibe que la otra la ha afectado de manera negativa a está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses.

Grupo de trabajo: Conjunto organizado de trabajadores que se hacen responsables por un resultado.

Liderazgo: Proceso que ayuda a dirigir y movilizar personas y/o ideas. Influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a la consecución de un objetivo.

Motivación: Aquellos que impulsan, dirigen y mantienen el comportamiento humano.

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

Existe relación significativamente entre el estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho 2018.

2.4.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativamente entre la falta de apoyo organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho 2018.

Existe relación significativamente entre la recarga laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho 2018.

Existe relación significativamente entre la dificultad interpersonal y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho 2018.

Existe relación significativamente entre las fuentes extrínsecas de insatisfacción y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho 2018.

Existe relación significativamente entre la falta de justicia organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho 2018.

2.5 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V1: Estrés	Se define como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo	Falta de apoyo organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la institución. ➤ Escasa autoridad para tomar decisiones ➤ Escasa disposición de integrar equipos de trabajo
		Recargar Laboral	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Escaso número de trabajadores ➤ No saber que situaciones deberá enfrentar cada día ➤ Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado
		Dificultad Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conflictos interpersonales ➤ Demasiada competitividad ➤ Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector
		Fuentes extrínsecas de insatisfacción	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inestabilidad laboral ➤ Escaso confort físico en el lugar de trabajo
		Falta de justicia organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Incompatibilidad de tareas ➤ Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado.
		Presentación personal	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Siente usted que está preparado para desarrollar las tareas asignadas a su cargo. ➤ Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo. ➤ Cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada. ➤ Establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo.
		Actitud de trabajo	
		Uso de herramientas de trabajo	
		Desempeño laboral	
		Condiciones de las herramientas de trabajo	
Respuestas a emergencias			
V2: Rendimiento Laboral	Es el vínculo existente entre los medios que se utilizan para obtener algo y el resultado que se logra finalmente. De este modo, puede relacionarse el rendimiento con el beneficio o con el provecho.	Presentación personal	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Siente usted que está preparado para desarrollar las tareas asignadas a su cargo. ➤ Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo. ➤ Cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada. ➤ Establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo.
		Actitud de trabajo	
		Uso de herramientas de trabajo	
		Desempeño laboral	
		Condiciones de las herramientas de trabajo	
		Respuestas a emergencias	

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Establece relaciones de colaboración y mutuo respeto con sus compañeros de trabajo. ➤ Demuestra actitudes y valores democráticos en su participación institucional. ➤ Orienta a sus compañeros de trabajo que requieren apoyo laboral. ➤ Colabora en la solución pacífica de los conflictos que afectan la gestión institucional. ➤ Promueve relaciones de colaboración y corresponsabilidad de equipos de trabajo dentro de su área. ➤ Promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.
--	--	--



CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Tipo de investigación: Aplicada

Nivel de investigación: Relacional

Diseño de investigación: No experimental, transeccional, descriptivo -relacional

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Personal de la Oficina de Bienestar Universitario		
N°	Apellidos y Nombres	Cargo
01	Campos Díaz Angel Hugo	Jefe de la OBU
02	Guevara Ormeño Mysusaryn Alecandra	Especialista Administrativa
03	Zerillo Vilchez Silvana Belen	Oficinista
04	Vega Tarazona Salvador	Auxiliar de Sistema Administrativo III
Unidad de Servicio Social		
06	Díaz Villarreal, Jorge Gustavo	Asistente Social- Jefe de la Unidad
07	Nicho Vargas Cynthia Vanessa	Tecnico Asistencia Social I
08	Rosales Pijo Milagros Fiyorela	Oficinista
Unidad de Servicio de Salud		
09	Barrera Cuba Rodolfo Aaron	Odontologo-Jefe de la Unidad
10	Yares Salazar Wendy del Carmen	Enfermera
11	Soto Rocha de Peralta Maria Esperanza	Tecnico de Enfermería
12	Apaza Ylasaca David Issac	Médico Cirujano
13	Vega Balvin Rogelio Dionisio	Médico Cirujano
14	Quispe Estrada Luz Marina	Psicopedagoga
15	Mayo Calero Yovana del Rosario	Psicóloga
16	Ramirez La Cruz Roger Alfredo	Psicólogo
17	Rios Mendez Elizabeth Yovani	Oficinista
Unidad de Servicio Alimentario		
18	Alvares Navarro Socorro Haydee	Ing. Pesquera – Jefa de la Unidad

19	Carreño Padilla Mariela	Nutricionista
20	Marin Saavedra Ernestina	Técnico
21	Perez Sanchez Ismael Armando	Apoyo Administrativo
Unidad de Recreación		
21	Velasquez Bobadilla José	Jefe de la Unidad
22	Balarezo Mego Americo Bernardino	Técnico

3.2.2 Muestra

Personal de la Oficina de Bienestar Universitario		
N°	Apellidos y Nombres	Cargo
01	Campos Díaz Angel Hugo	Jefe de la OBU
02	Guevara Ormeño Mysusaryn Alecandra	Especialista Administrativa
03	Zerillo Vilchez Silvana Belen	Oficinista
04	Vega Tarazona Salvador	Auxiliar de Sistema Administrativo III
Unidad de Servicio Social		
06	Díaz Villarreal, Jorge Gustavo	Asistente Social- Jefe de la Unidad
07	Nicho Vargas Cynthia Vanessa	Tecnico Asistencia Social I
08	Rosales Pijo Milagros Fiyorela	Oficinista
Unidad de Servicio de Salud		
09	Barrera Cuba Rodolfo Aaron	Odontologo-Jefe de la Unidad
10	Yares Salazar Wendy del Carmen	Enfermera
11	Soto Rocha de Peralta Maria Esperanza	Tecnico de Enfermería
12	Apaza Ylasaca David Issac	Médico Cirujano
13	Vega Balvin Rogelio Dionisio	Médico Cirujano
14	Quispe Estrada Luz Marina	Psicopedagoga
15	Mayo Calero Yovana del Rosario	Psicóloga
16	Ramirez La Cruz Roger Alfredo	Psicólogo
17	Rios Mendez Elizabeth Yovani	Oficinista
Unidad de Servicio Alimentario		
18	Alvares Navarro Socorro Haydee	Ing. Pesquera – Jefa de la Unidad
19	Carreño Padilla Mariela	Nutricionista
20	Marin Saavedra Ernestina	Técnico
21	Perez Sanchez Ismael Armando	Apoyo Administrativo
Unidad de Recreación		
22	Velasquez Bobadilla José	Jefe de la Unidad

23	Balarezo Mego Americo Bernardino	Técnico
----	----------------------------------	---------

3.3 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron en el presente trabajo son las siguientes:

3.3.1. Encuesta

Alegre, V. J. (2004) explica que la encuesta es uno de los instrumentos de investigación social más conocidos y utilizados. Consiste en aplicar procedimientos, más o menos estandarizados, de interrogación a una muestra de sujetos representativos de un colectivo más amplio con la finalidad de obtener información sobre determinados aspectos de la realidad y el comportamiento humano.

Por lo tanto, nuestra investigación utilizará como técnica la encuesta, puesto que aplicaremos procedimientos de interrogación a una muestra representada por los trabajadores administrativos de la Oficina de Bienestar universitario de la universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

3.3.2. Observación

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013) exponen que la observación es el proceso de conocimiento de la realidad factual, mediante el contacto directo del sujeto cognoscente y el objeto o fenómeno por conocer, a través de los sentidos, principalmente la vista, el oído, el tacto y el olfato.

Por tal motivo, el presente trabajo utilizará la observación como técnica de recolección de datos ya que estaremos en contacto directo con las personas involucradas y el fenómeno a estudiar, el cual es el rendimiento laboral.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Básicamente el estudio comprenderá tres etapas:

Primera, destinada a la recolección de información general, revisión rápida de estudios realizados, textos, publicaciones oficiales, informes estadísticos, búsquedas por Internet de publicaciones electrónicas, visita a bibliotecas de instituciones relacionadas con el tema. Esta etapa se concluirá con la aprobación del proyecto de tesis por la universidad.

Segunda, consistirá en la preparación de materiales para la recopilación de datos en campo. Entre éstas el diseño, elaboración del instrumento y

aplicación de los cuestionarios a una muestra representativa de la población objeto de estudio.

Tercera, consistirá en el procesamiento e interpretación de los datos recopilados.



3.5 Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera el estrés se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿De qué manera la falta de apoyo organizacional se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018?</p> <p>¿De qué manera la recarga laboral se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar si el estrés se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar si la falta de apoyo organizacional se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018.</p> <p>Determinar si la recarga laboral se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación significativamente entre el estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Existe relación significativamente entre la falta de apoyo organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho 2018.</p> <p>Existe relación significativamente entre la recarga laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la</p>	<p>V₁: Estrés Dimensiones Falta de apoyo organizacional Recarga Laboral Dificultad Interpersonal Fuentes extrínsecas de insatisfacción Falta de justicia organizacional</p> <p>V₂: Rendimiento Laboral Presentación personal Actitud de trabajo Uso de herramientas de trabajo Desempeño laboral Condiciones de las herramientas de trabajo Respuestas a emergencias</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION Investigación aplicada</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACION Descriptivo - Correlacional</p> <p>DISEÑO METODOLÓGICO: Transversal descriptivo -correlacional</p>	<p>POBLACIÓN: Trabajadores Administrativos en la Oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión</p> <p>MUESTRA: Trabajadores Administrativos en la Oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión</p> <p>Técnicas de recolección de datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Observación. Entrevistas Estructuradas. La Encuesta El cuestionario

<p>Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018?</p> <p>¿De qué manera la dificultad interpersonal se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018?</p> <p>¿De qué manera las fuentes extrínsecas de insatisfacción se relacionan con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018?</p> <p>¿De qué manera la falta de justicia organizacional se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018?</p>	<p>Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018.</p> <p>Determinar si la dificultad interpersonal se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018.</p> <p>Determinar si las fuentes extrínsecas de insatisfacción se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018.</p> <p>Determinar si la falta de justicia organizacional se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018.</p>	<p>Faustino Sánchez Carrión- Huacho 2018.</p> <p>Existe relación significativamente entre la dificultad interpersonal y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho 2018.</p> <p>Existe relación significativamente entre las fuentes extrínsecas de insatisfacción y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho 2018.</p> <p>Existe relación significativamente entre la falta de justicia organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho 2018.</p>			
--	--	--	--	--	--

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 1 Sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	10	43,5
Femenino	13	56,5
Total	23	100,0

Nota: Elaboración propia

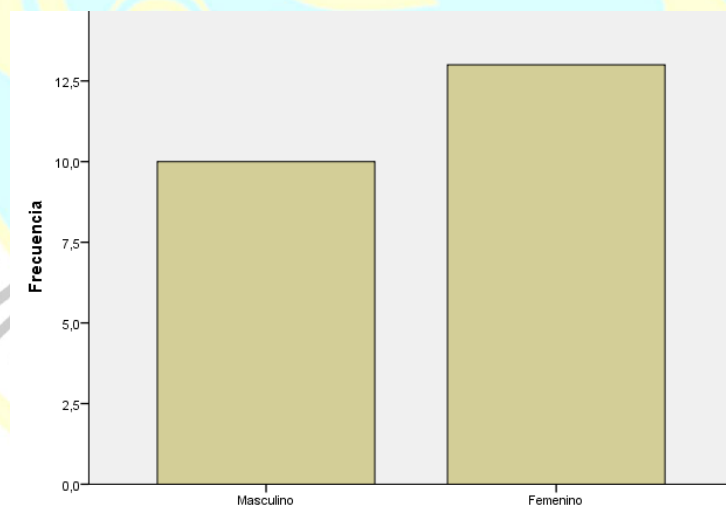


Figura 2 Sexo

Se puede observar en la Tabla 1, que el 56,5 % son mujeres que laboran en la Oficina de Bienestar Universitario y el 43,5 % son Hombres.

Tabla 2 *Edad*

	Frecuencia	Porcentaje
18 a 30 años	7	30,4
31 a 43 años	10	43,5
44 a más	6	26,1
Total	23	100,0

Nota: Elaboración Propia

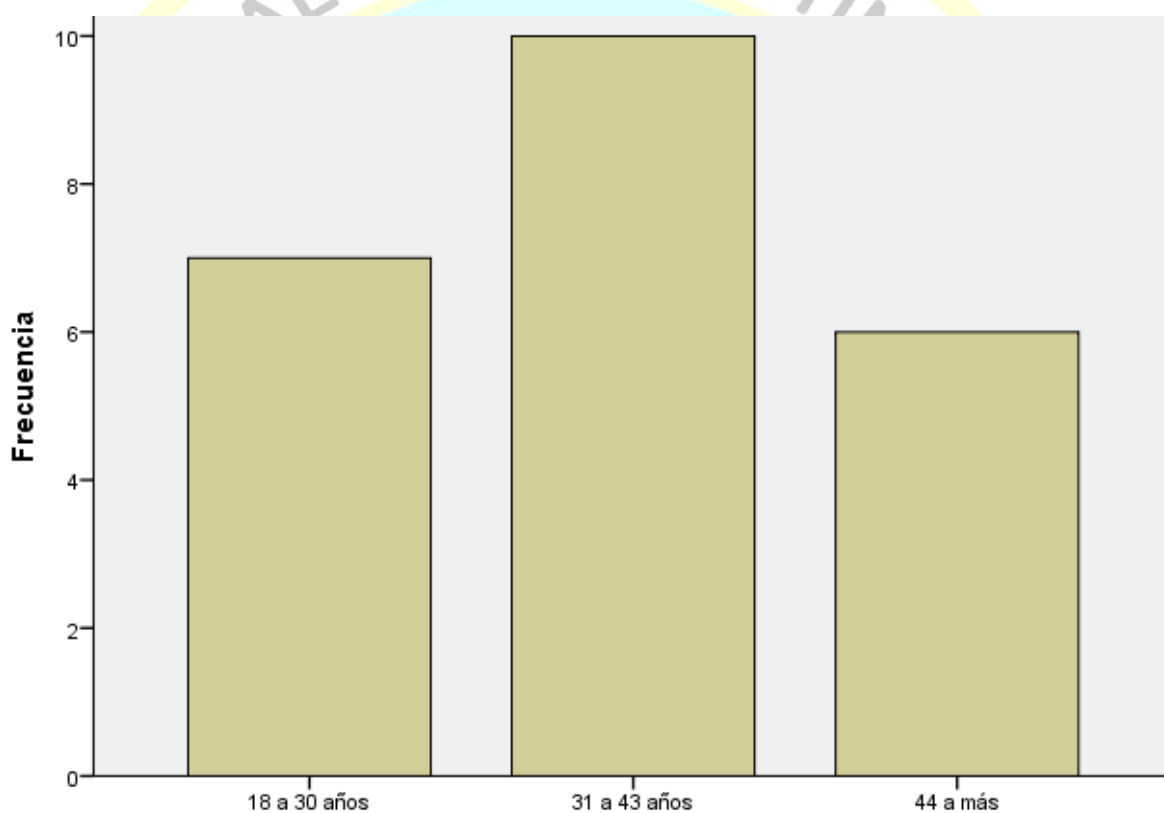


Figura 3 Edad

En la figura 03, se observó que EL 43.5% tienen de 31 a 43 años de edad y el 26.1% tienen 44 años de edad.

Tabla 3 *Estado Civil*

	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	13	56,5
Casado	9	39,1
Conviviente	1	4,3
Total	23	100,0

Nota: Elaboración Propia

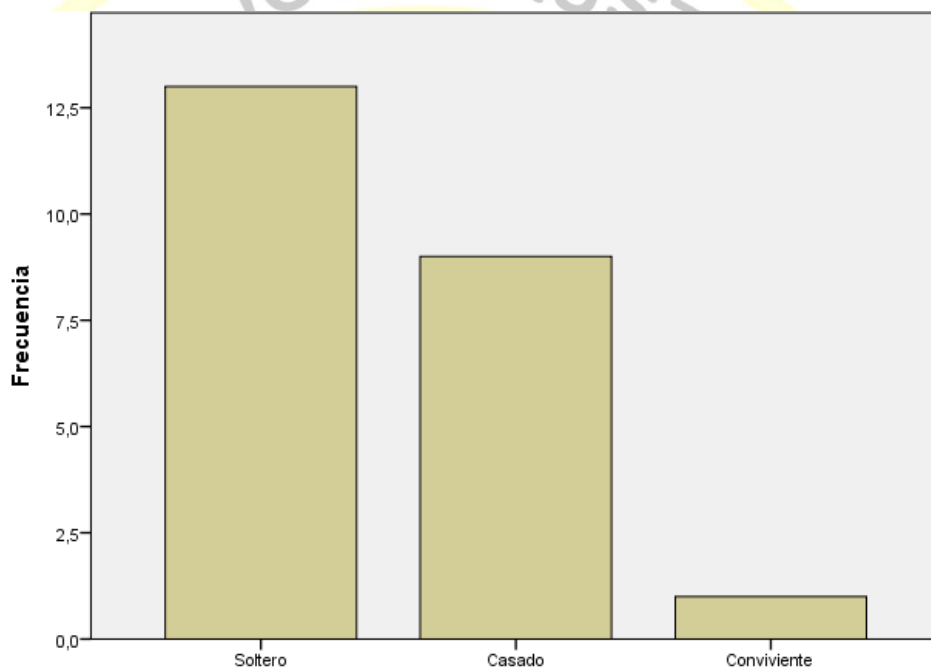


Figura 4 Estado civil

En la figura 04, se observó que el 56.5% de los trabajadores son solteros y el 4.3% de los trabajadores son convivientes.

Tabla 4 *Hijos*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	69,6
No	7	30,4
Total	23	100,0

Nota: Elaboración Propia

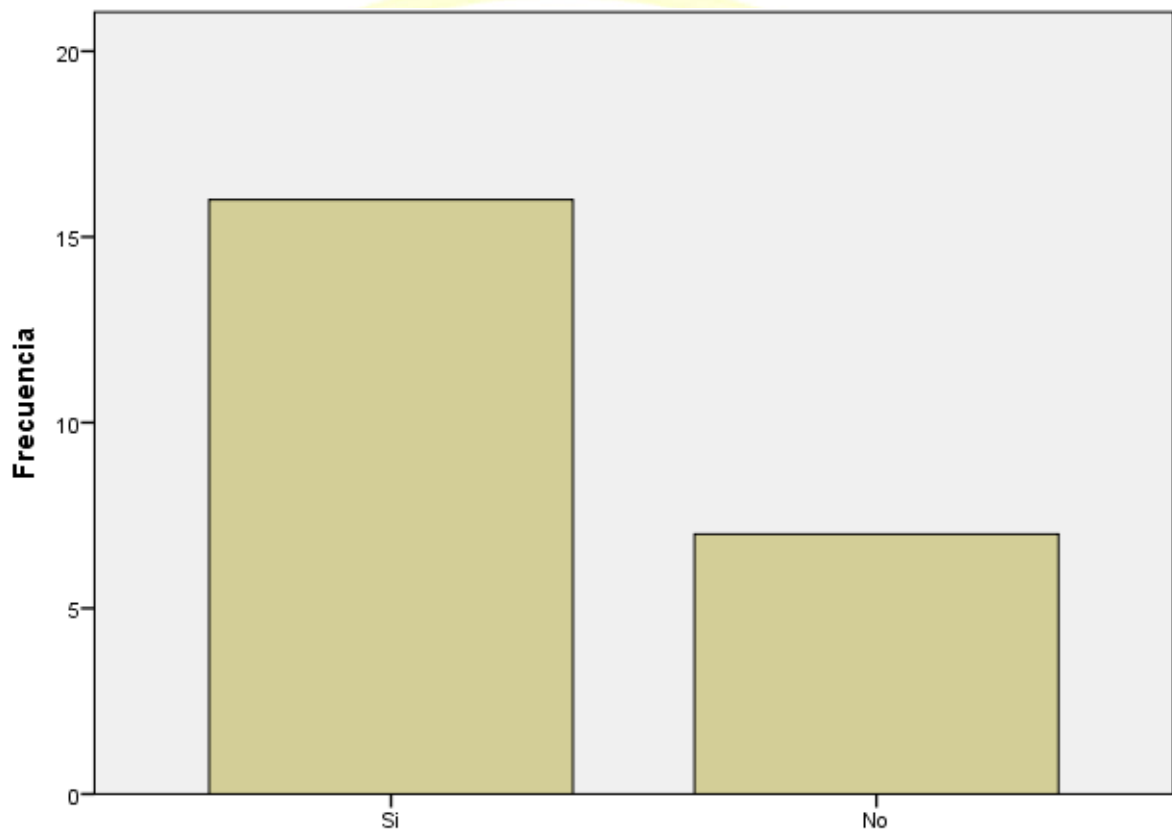


Figura 5 *Hijos*

En la tabla 4 se observó que el 69.6% de los trabajadores tienen hijos y el 30.4% no tienen hijos

Tabla 5 *Usted percibe que ha recibido apoyo ineficaz de sus superiores*

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	11	47,8
Un poco	6	26,1
Bastante	6	26,1
Total	23	100,0

Nota: Elaboración Propia

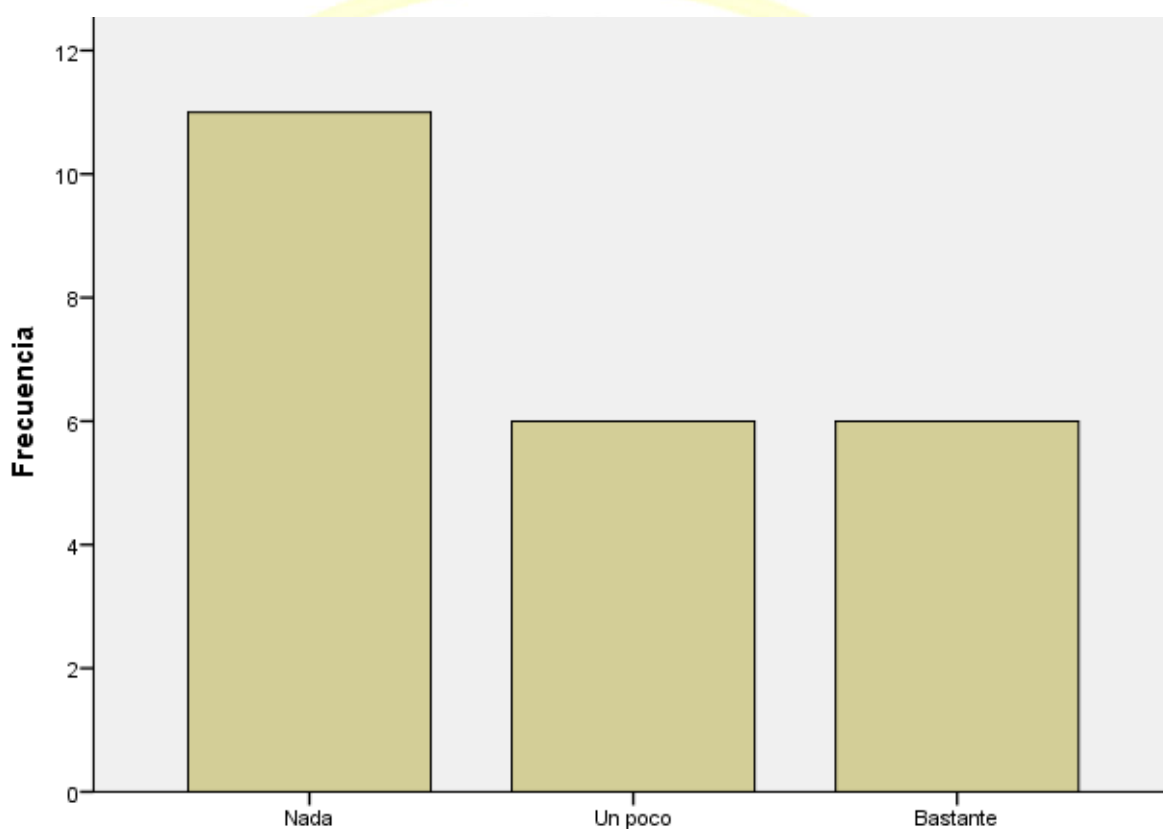


Figura 6 *Usted percibe que ha recibido apoyo ineficaz de sus superiores*

En la figura 6, se observó que el 47.8% de los trabajadores no percibe que han recibido apoyo ineficaz de sus superiores, y el 26.1% de los trabajadores tienen un poco apoyo ineficaz de sus superiores.

Tabla 6 *Se siente con escasa autoridad para tomar decisiones*

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	11	47,8
Un poco	6	26,1
Bastante	6	26,1
Total	23	100,0

Nota: Elaboración Propia

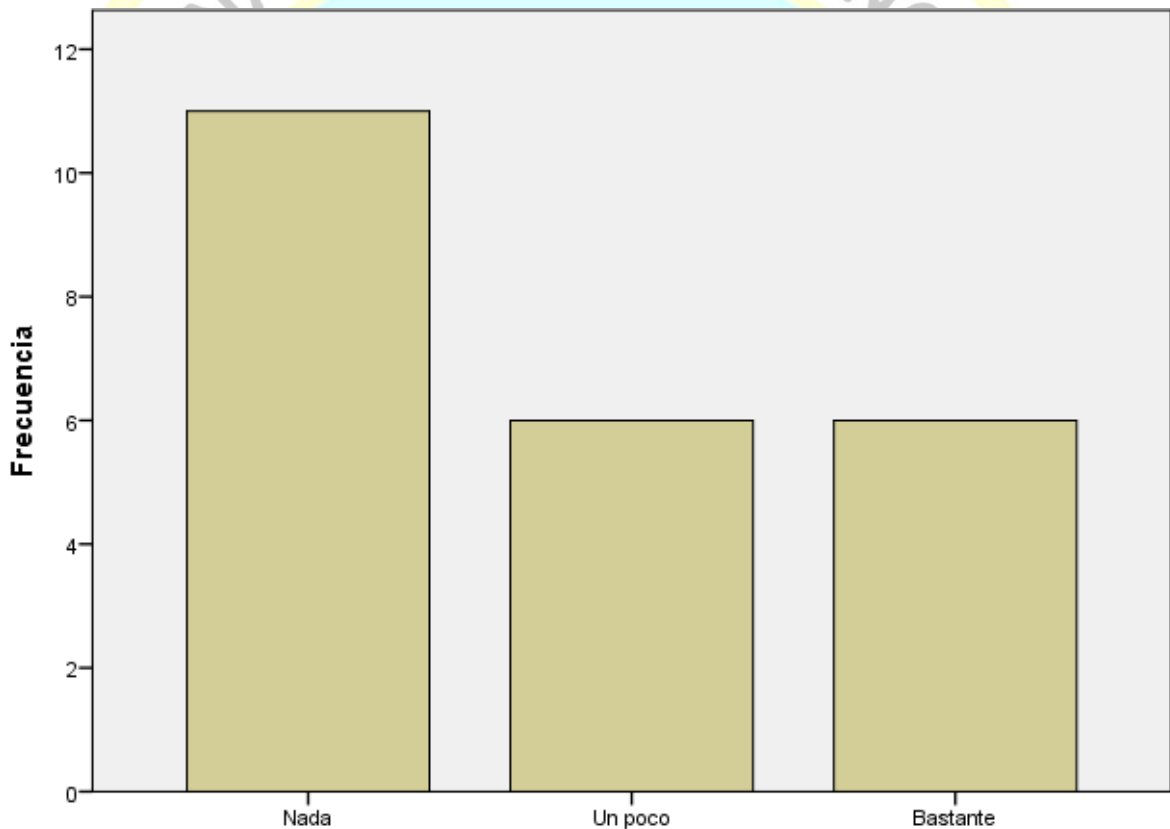


Figura 7 *Se siente con escasa autoridad para tomar decisiones*

En la figura 7, se observó que el 47.8% de los trabajadores opinan que nada se siente con escasa autoridad para tomar decisiones, y el 26.1% de los trabadores opinan que se siente un poco la escasa autoridad para tomar decisiones.

Tabla 7 *Considera usted que posee escasa disposición para integrar equipos de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	13	56,5
Un poco	5	21,7
Bastante	5	21,7
Total	23	100,0

Nota: Elaboración Propia

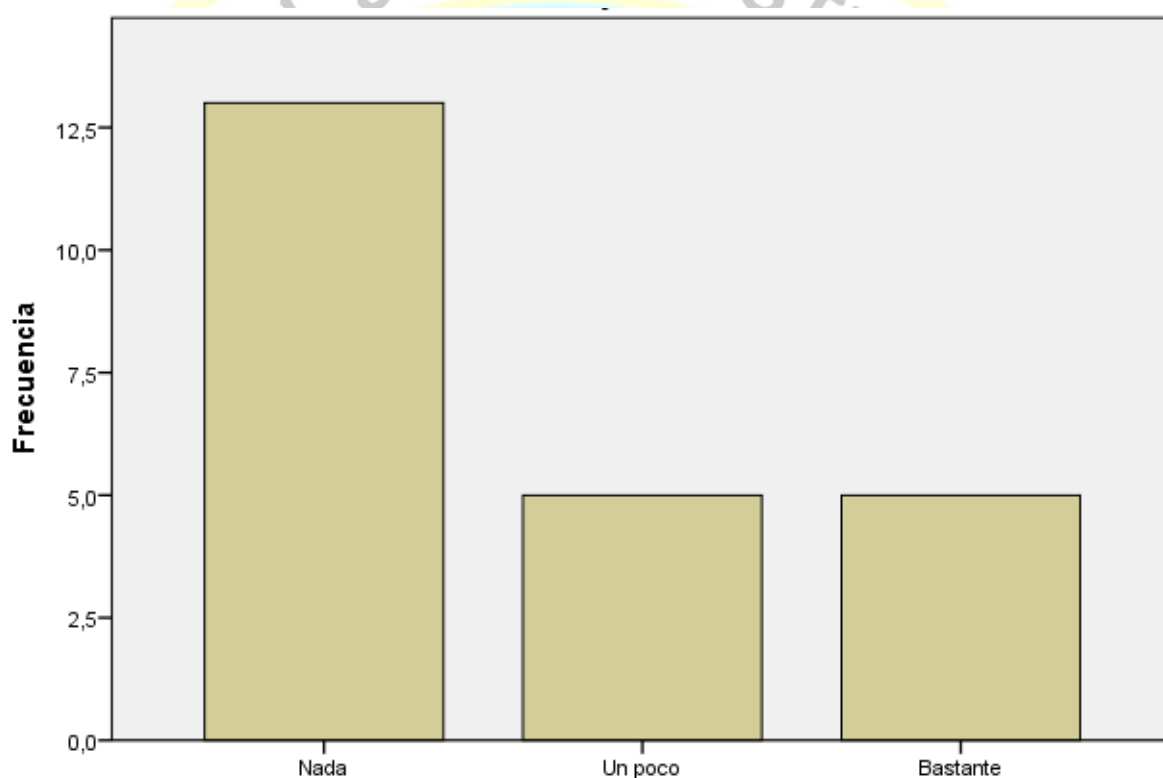


Figura 8 *Considera usted que posee escasa disposición para integrar equipos e trabajo*

En la figura 8, se observó que el 56.5% de los trabajadores opinan que nada se considera usted que posee escasa disposición para integrar equipos de trabajo, y el 21.7 de los trabajadores opinan que un poco se considera usted que posee escasa disposición para integrar equipos de trabajo

Tabla 8 *Tiene usted sobrecarga de tarea*

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	7	30,4
Un poco	14	60,9
Bastante	2	8,7
Total	23	100,0

Nota: Elaboración Propia

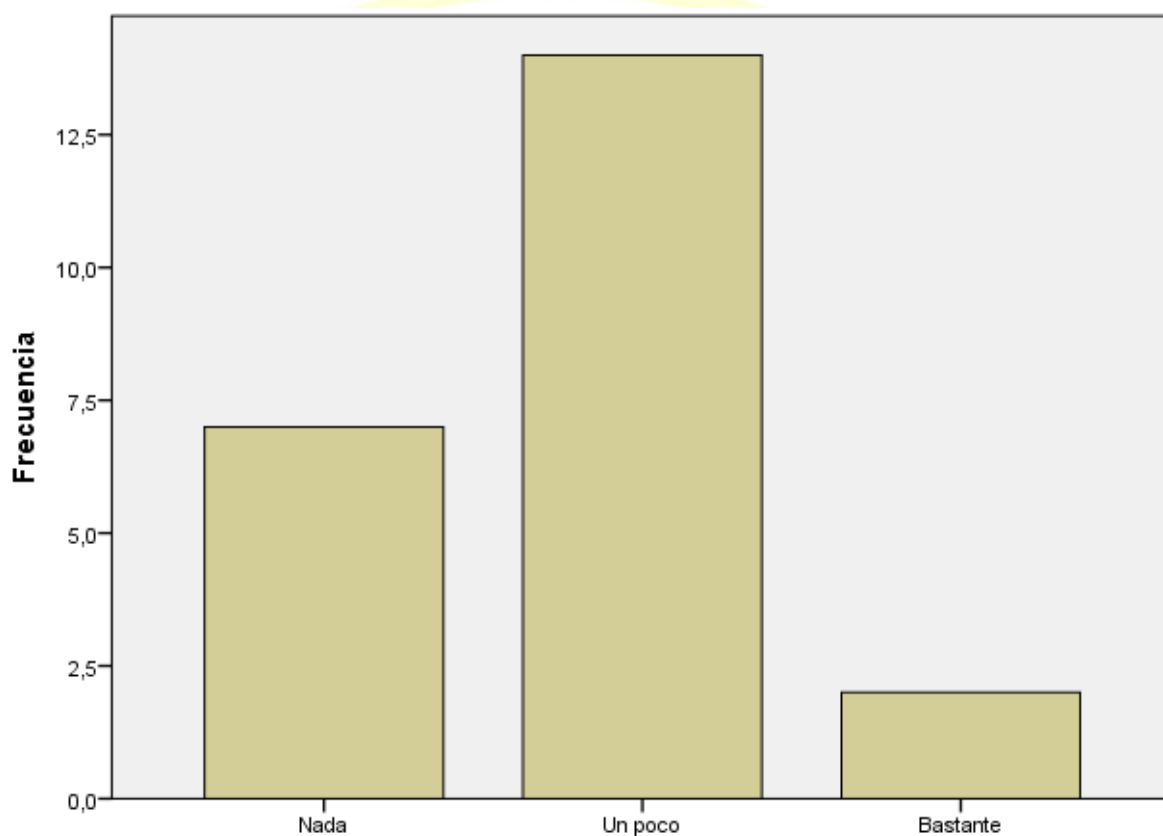


Figura 9 *Tiene usted sobrecarga de tarea*

En la figura 9, se observó que el 60.9 % de los trabajadores opinan que solo un poco sienten al sobrecarga de tareas, y el 8.7% de los trabajadores opinan que tienen bastante sobrecarga de tareas

Tabla 9 *Tiene usted conocimientos de las situaciones laborales que enfrentara día a día.*

	Frecuencia	Porcentaje
Un poco	3	13,0
Bastante	11	47,8
Mucho	9	39,1
Total	23	100,0

Nota: Elaboración Propia

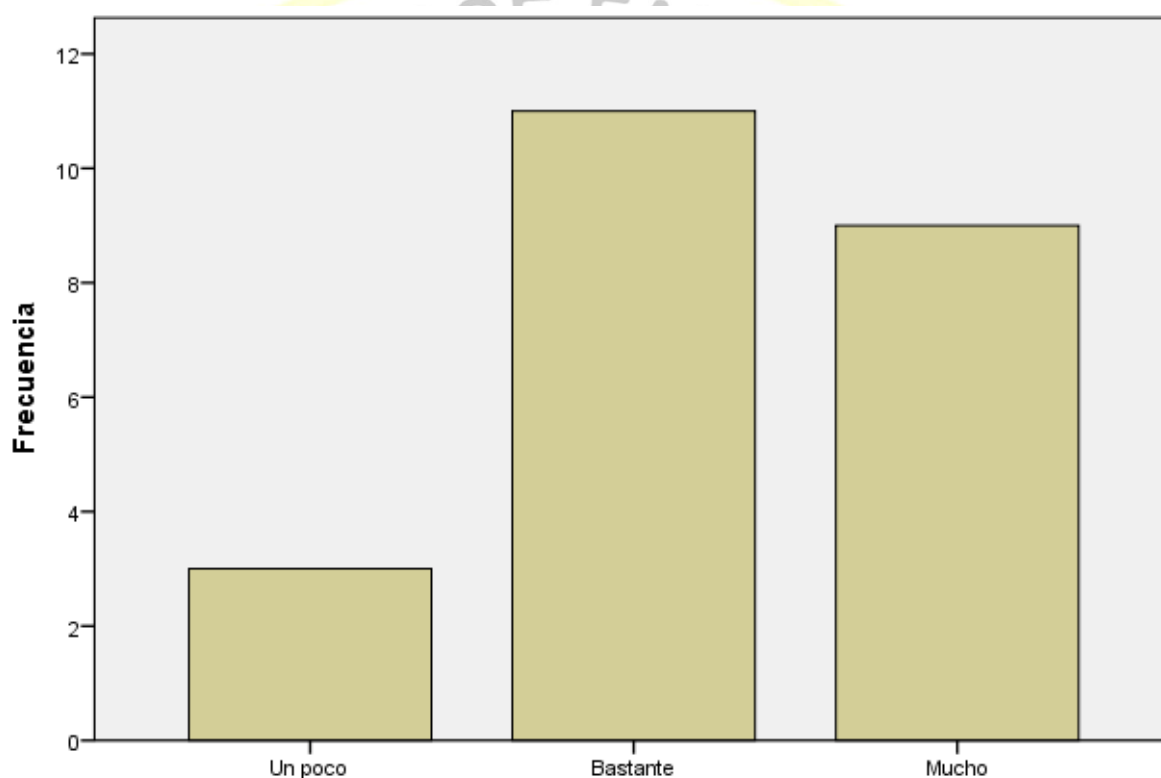


Figura 10 *Tiene usted conocimientos de las situaciones laborales que enfrentara día a día*

En la figura 10, se observó que el 47.8% de los trabajadores opinan que tienen bastante conocimiento de las situaciones laborales que enfrentara día a día, y el 13% de los trabajadores opinan que solo un poco tienen conocimientos de las situaciones laborales que enfrentara día a día.

Tabla 10 *Siente usted que la recarga laboral limita su tiempo libre.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	9	39,1
Un poco	8	34,8
Bastante	4	17,4
Mucho	2	8,7
Total	23	100,0

Nota: Elaboración Propia

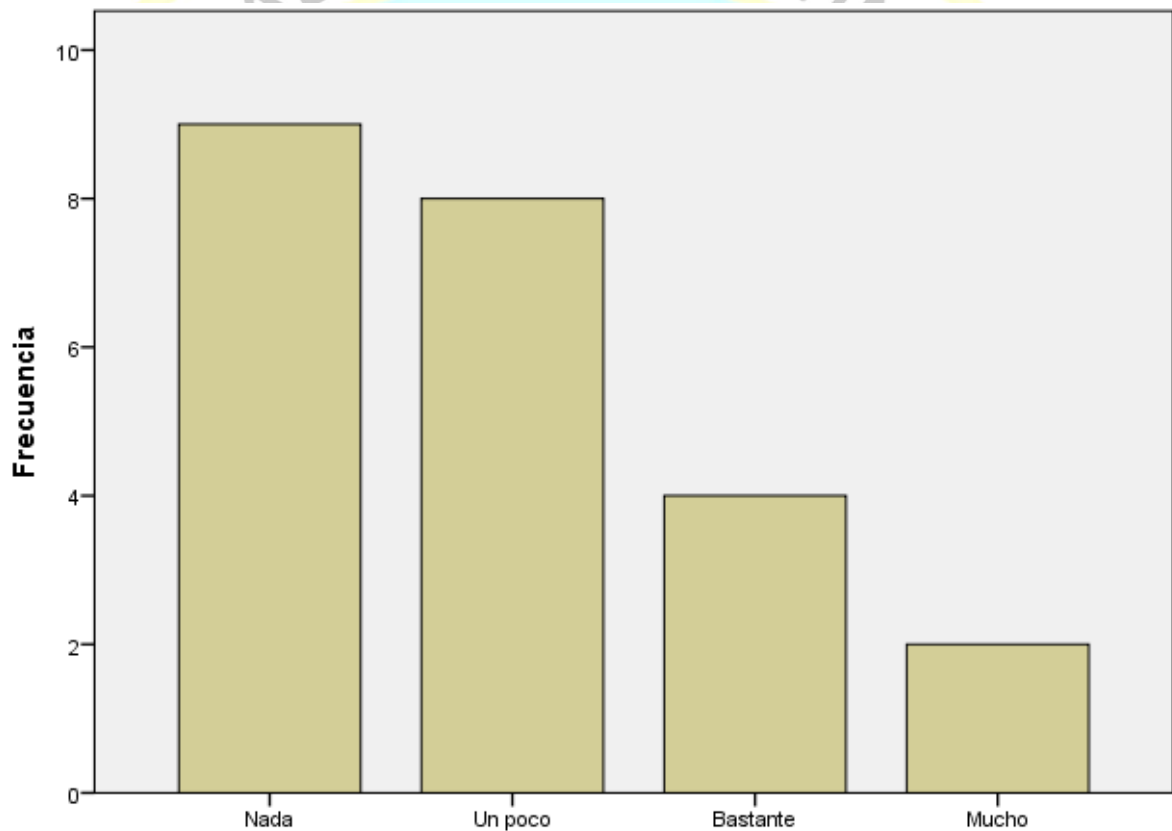


Figura 11 *Siente usted que la recarga laboral limita su tiempo libre*

En la figura 11, se observó que el 39.1% de los trabajadores opinan que nada sienten por la recarga laboral limita su tiempo libre, y el 8.7% de los trabajadores opinan que sienten mucho la recarga laboral limita su tiempo libre.

Tabla 11 *Tiene usted conocimiento de las característica que se manifiesta en una persona con estrés laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	4	17,4
Un poco	10	43,5
Bastante	6	26,1
Mucho	3	13,0
Total	23	100,0

Nota: Elaboración Propia

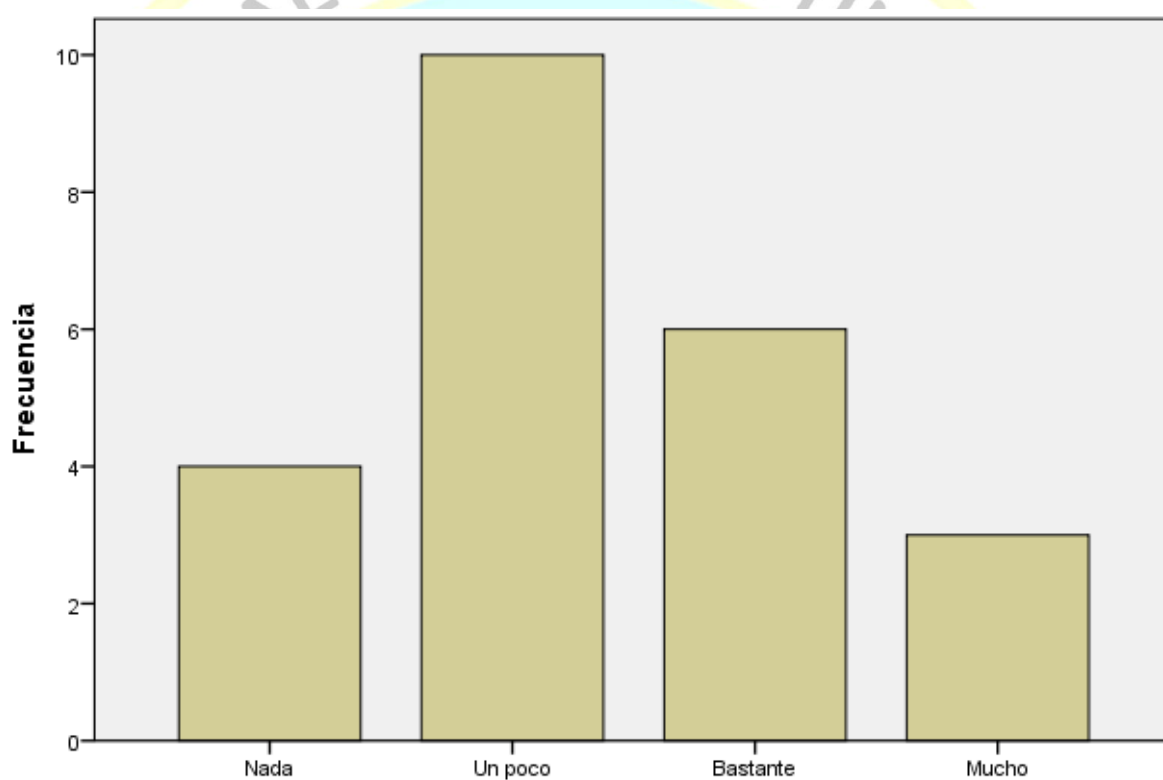


Figura 12 **Tiene usted conocimiento de las característica que se manifiesta en una persona con estrés laboral**

En la figura 12, se observó que el 43.6% de los trabajadores opinan que tienen un poco conocimiento de las característica que se manifiesta en una persona con estrés laboral, y el 13% de los trabajadores opinan que tienen mucho conocimiento de las característica que se manifiesta en una persona con estrés laboral.

Tabla 12 *Hay conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares).*

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	12	52,2
Un poco	10	43,5
Bastante	1	4,3
Total	23	100,0

Nota: Elaboración Propia

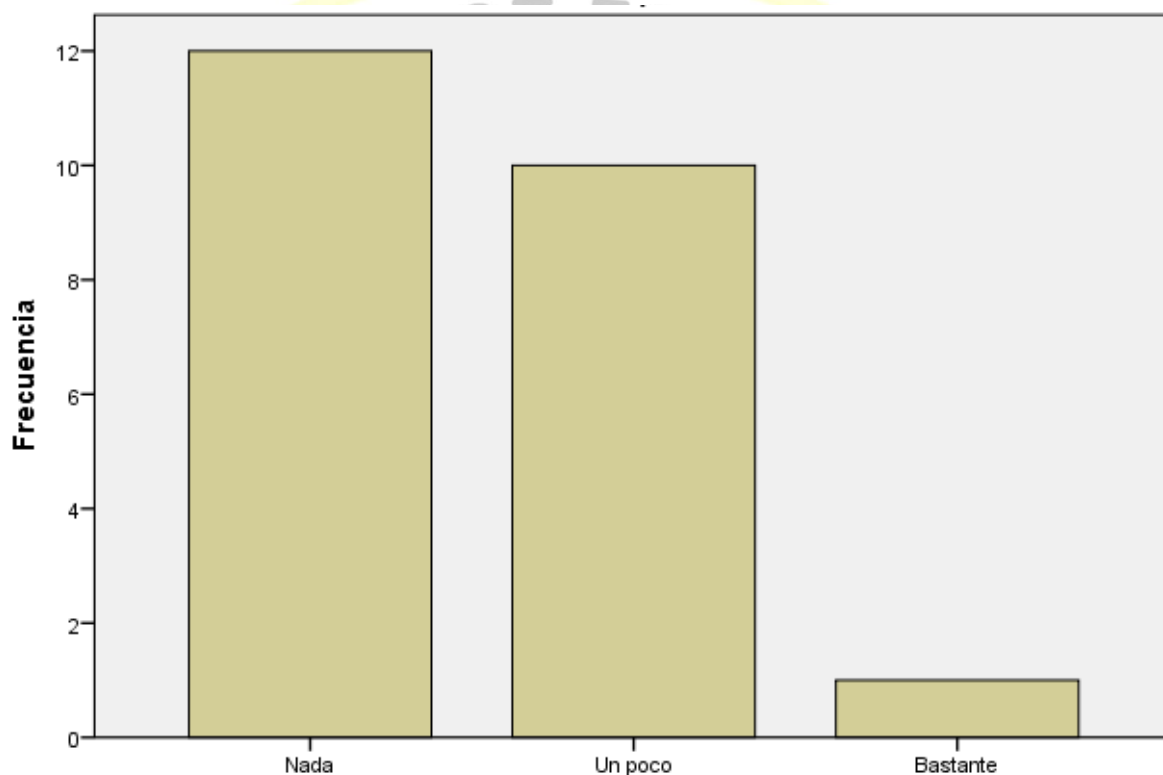


Figura 13 *Hay conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares)*

En la figura 13, se observó que el 52.2% de los trabajadores opinan que no hay conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares), y el 4.3% de los trabajadores opinan que tiene bastante conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares).

Tabla 13 *Percibe usted que existe demasiada competitividad en el entorno laboral.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	2	8,7
Un poco	14	60,9
Bastante	5	21,7
Mucho	2	8,7
Total	23	100,0

Nota: Elaboración Propia

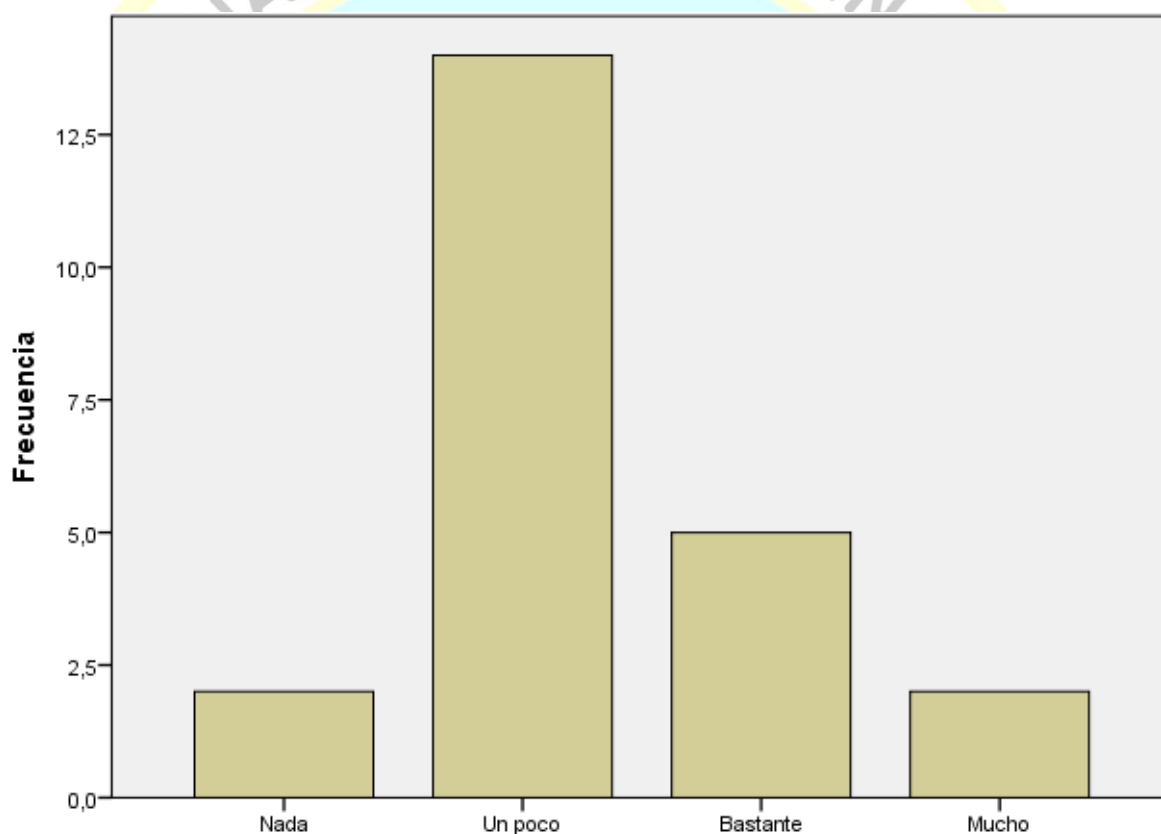


Figura 14 *Percibe usted que existe demasiada competitividad en el entorno laboral.*

En la figura 14, se observó que el 60.9% de los trabajadores opinan que solo un poco perciben que existe demasiada competitividad en el entorno laboral, y el 8.7% de los trabajadores opinan que hay mucha competitividad en el entorno laboral.

Tabla 14 *Constantemente tiene problemas con sus clientes.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	16	69,6
Un poco	7	30,4
Total	23	100,0

Nota: Elaboración Propia

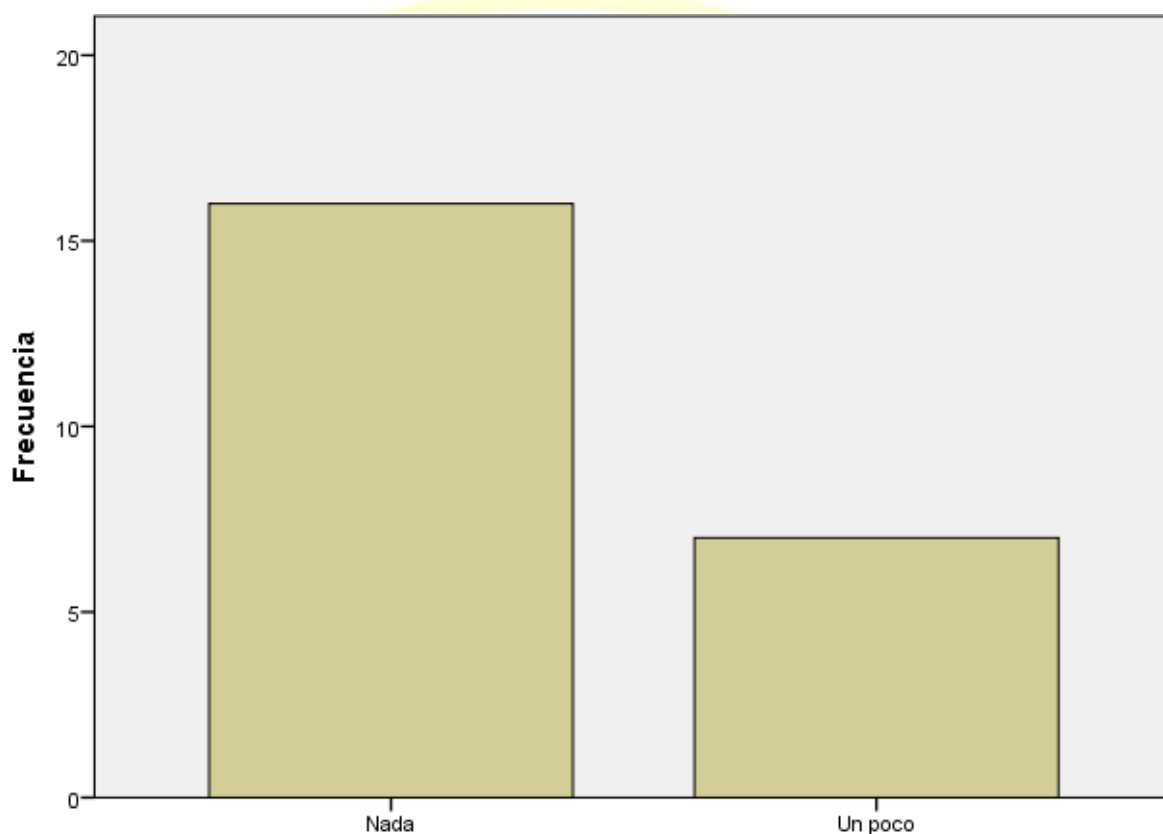


Figura 15 *Constantemente tiene problemas con sus clientes.*

En la figura 15, se observó que el 69.6% de los trabajadores opina que no tienen constantemente problemas con sus clientes, y el 30.4% de los trabajadores opinan que solo un poco tienen problemas con los clientes.

Tabla 15 **Percibe un ambiente de inestabilidad laboral.**

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	7	30,4
Un poco	6	26,1
Bastante	8	34,8
Mucho	2	8,7
Total	23	100,0

Nota: Elaboración Propia

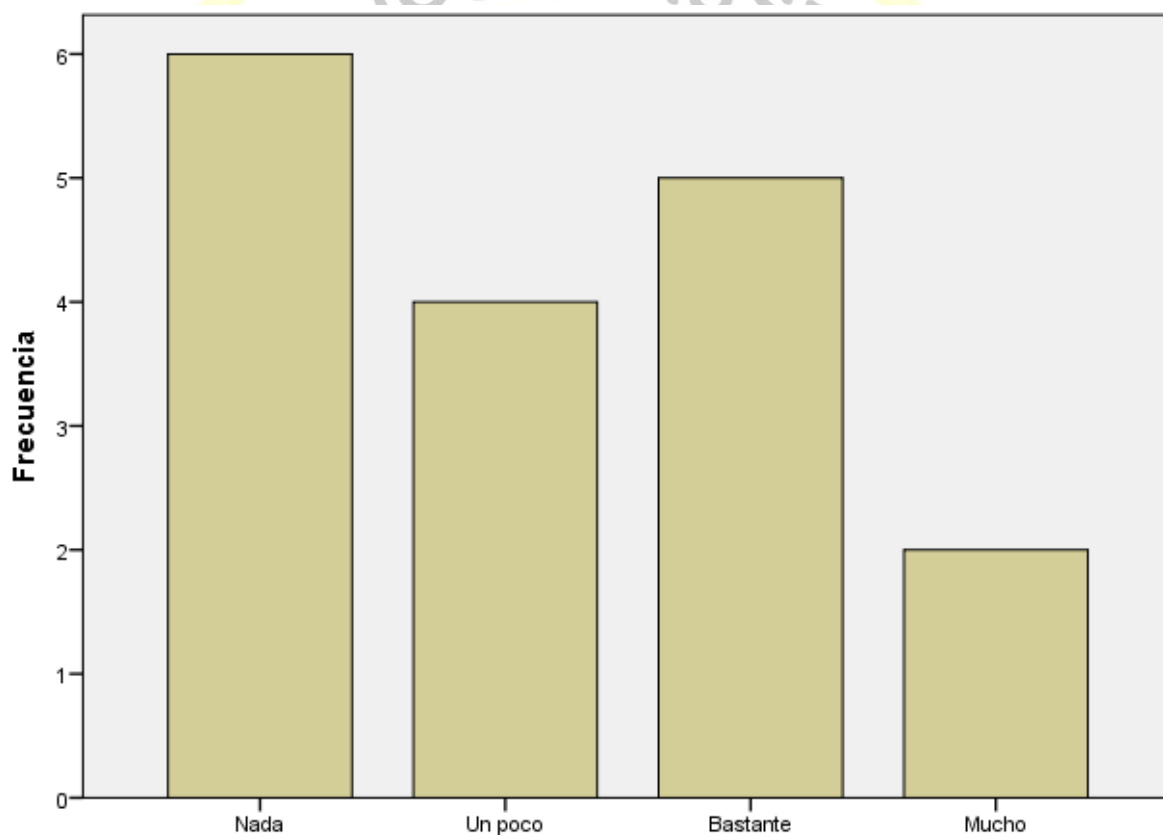


Figura 16 **Percibe un ambiente de inestabilidad laboral.**

En la figura 16, se observó que el 34.8% de los trabajadores opina que nada Percibe un ambiente de inestabilidad laboral, y el 8.6% de los trabajadores opinan que mucho se percibe un ambiente de inestabilidad laboral.

Tabla 16 **Se siente satisfecho con las condiciones físicas en su espacio de trabajo.**

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	4	17,4
Un poco	7	30,4
Bastante	11	47,8
Mucho	1	4,3
Total	23	100,0

Nota: Elaboración Propia

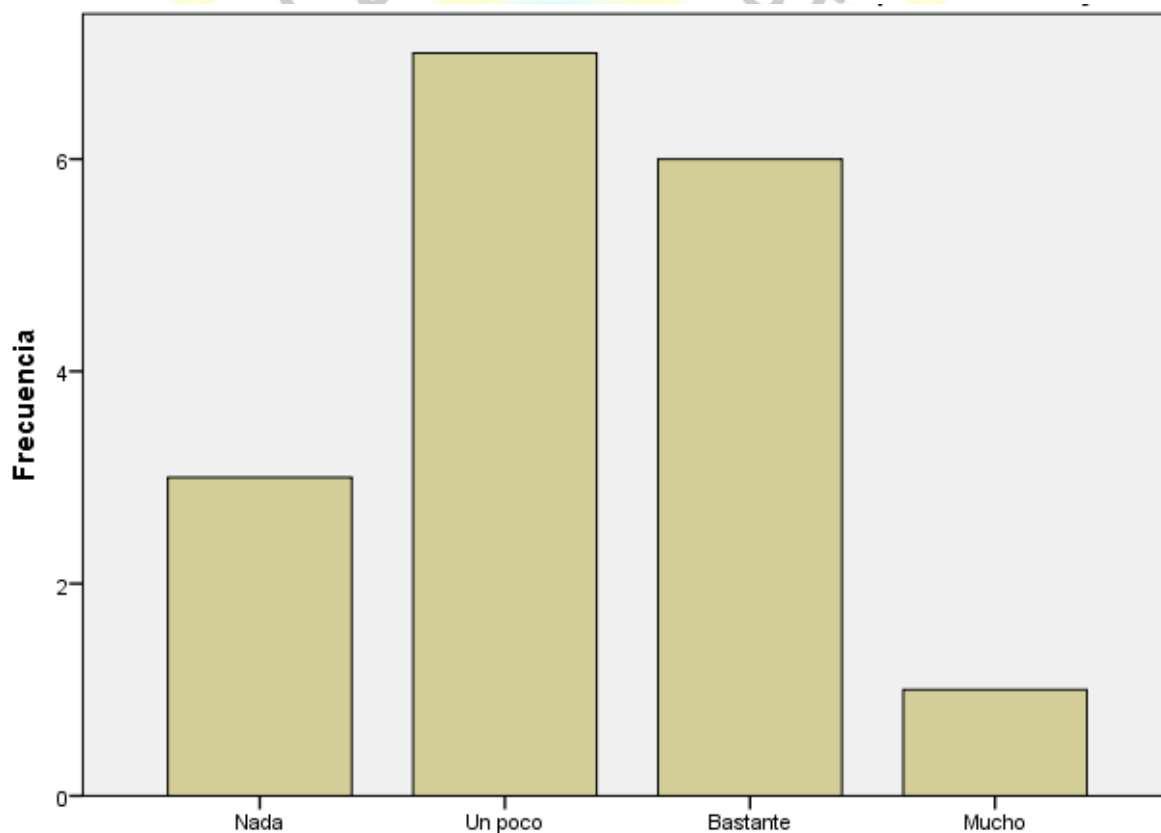


Figura 17 **Se siente satisfecho con las condiciones físicas en su espacio de trabajo.**

En la figura 17, se observó que el 47.8% de los trabajadores opinan que un poco se siente satisfecho con las condiciones físicas en su espacio de trabajo, y el 4.3% de los trabajadores opinan que mucho se siente satisfecho con las condiciones físicas en su espacio de trabajo.

Tabla 17 **Siente que desarrolla tareas externas fuera de su cargo laboral.**

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	12	52,2
Un poco	6	26,1
Bastante	4	17,4
Mucho	1	4,3
Total	23	100,0

Nota: Elaboración Propia

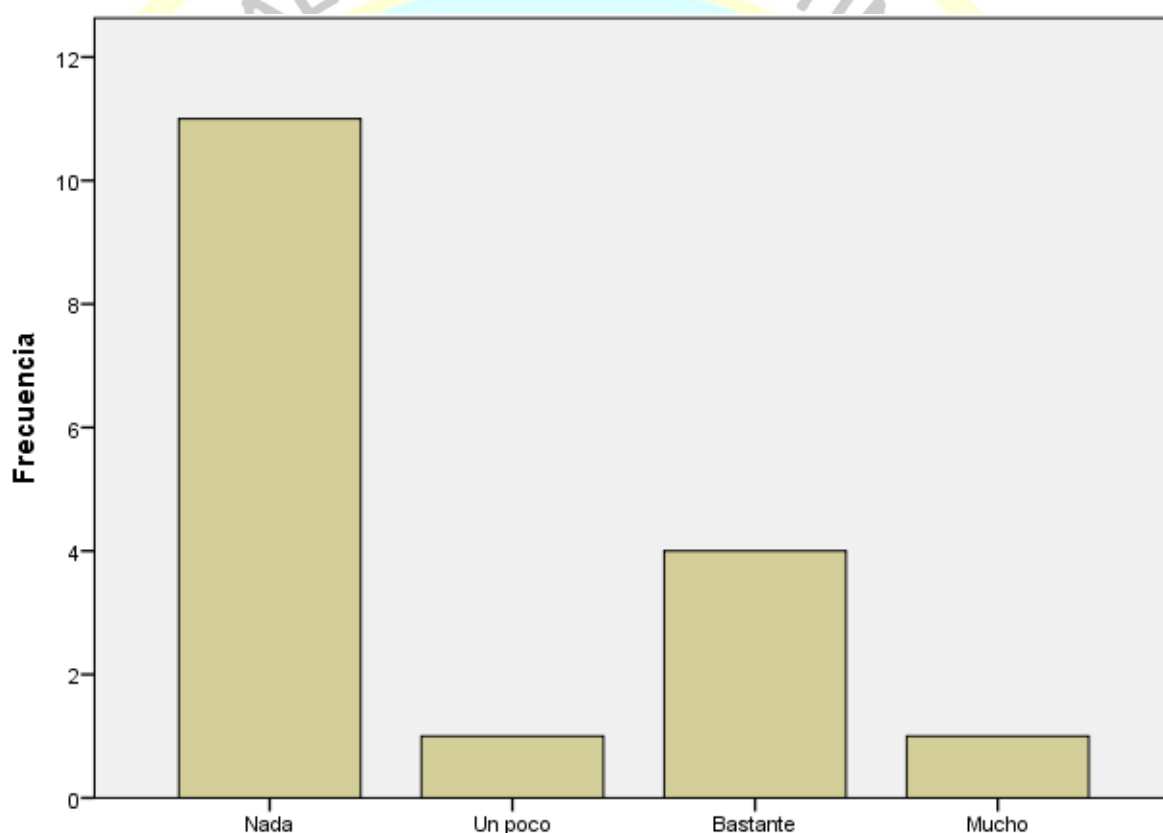


Figura 18 **Siente que desarrolla tareas externas fuera de su cargo laboral.**

En la figura 18 se observó que el 52.2% de los trabajadores opinan que nada sienten que desarrollan tareas externas fuera de su cargo laboral, y el 4.3% de los trabajadores opinan que un poco se sienten que desarrollan tareas externas fuera de su cargo laboral.

Tabla 18 **Percibe que su trabajo no es valorado y recompensado.**

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	8	34,8
Un poco	10	43,5
Bastante	5	21,7
Total	23	100,0

Nota: Elaboración Propia

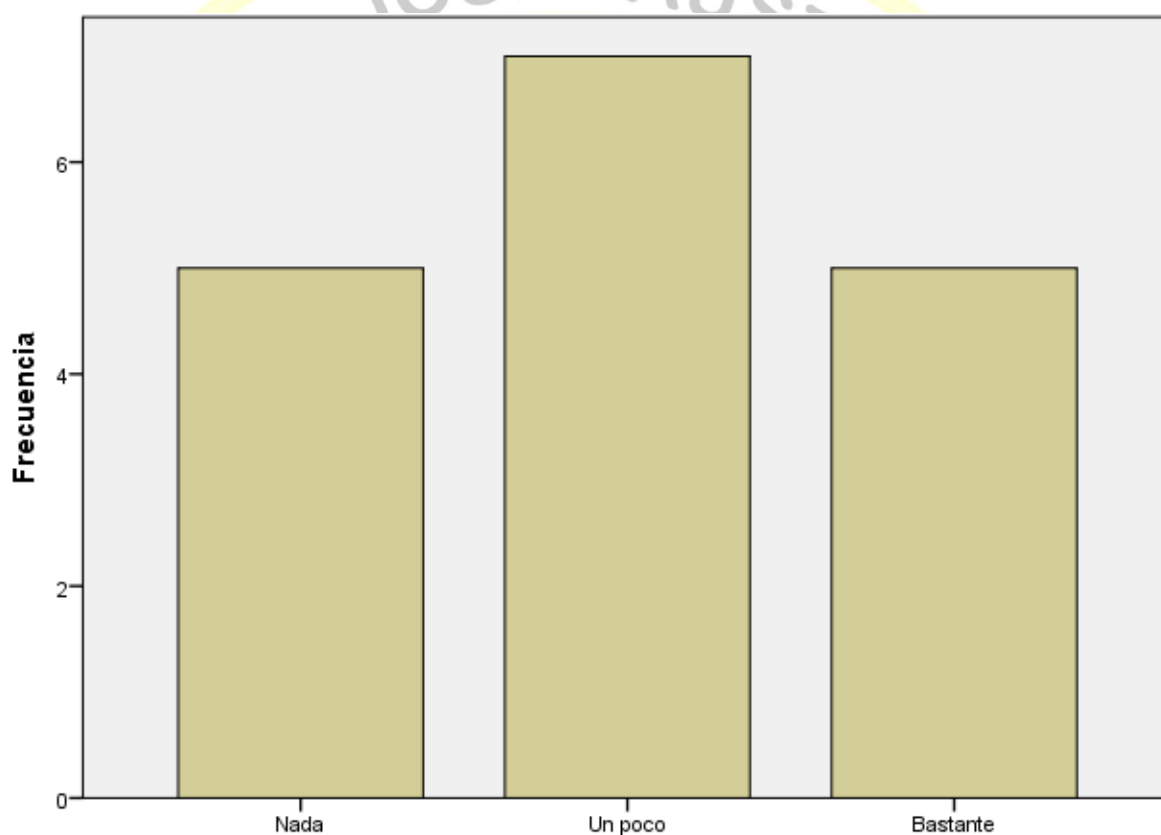


Figura 19 **Percibe que su trabajo no es valorado y recompensado**

En la figura 19, se observó que el 43.5% de los trabajadores opinan que solo un poco percibe que su trabajo no es valorado y recompensado, y el 21.7% de los trabadores opinan que bastante percibe que su trabajo no es valorado y recompensado.

Tabla 19 **Usted reprime sus propias emociones y sentimientos respecto a su incomodidad laboral.**

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	11	47,8
Un poco	3	13,0
Bastante	7	30,4
Mucho	2	8,7
Total	23	100,0

Nota: Elaboración Propia

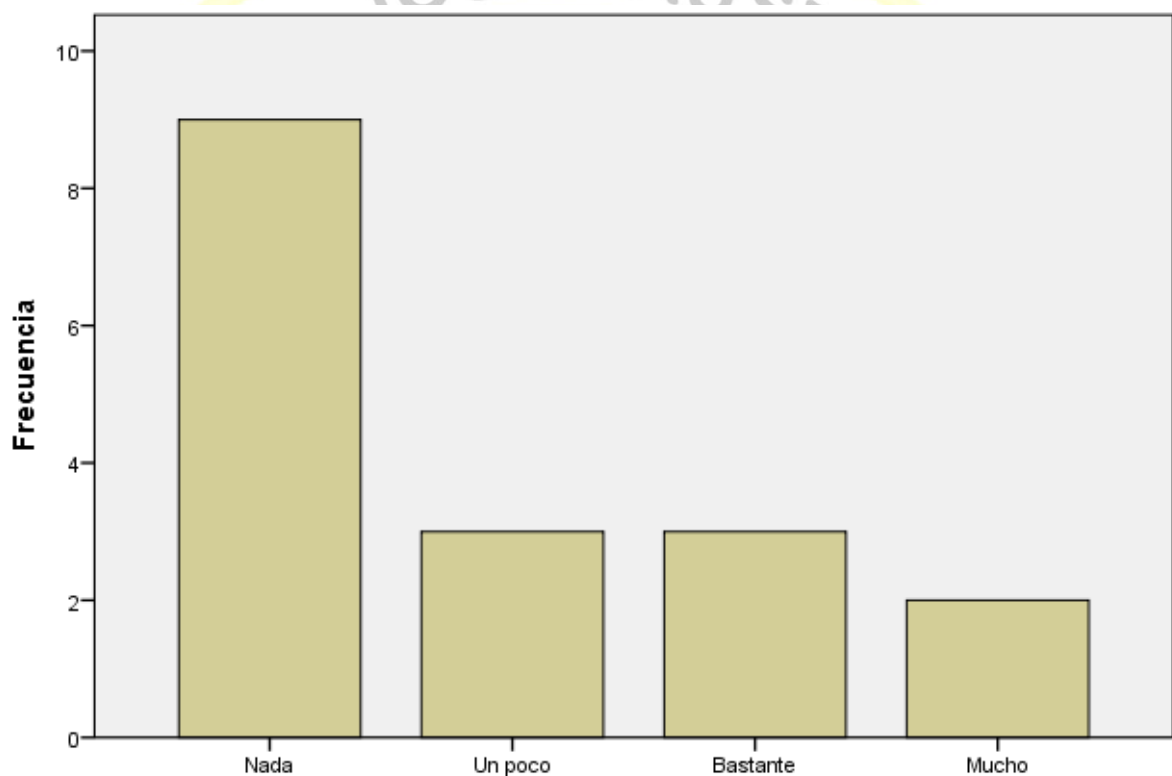


Figura 20 **Usted reprime sus propias emociones y sentimientos respecto a su incomodidad laboral.**

En la figura 20, se observó que el 47.8% de los trabajadores opinan que nada reprime sus propias emociones y sentimientos respecto a su incomodidad laboral, y el 8.7% de los trabajadores opinan que mucho usted reprime sus propias emociones y sentimientos respecto a su incomodidad laboral.

Tabla 20 **Siente usted que está preparado para desarrollar las tareas asignadas a su cargo**

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	1	4,3
Un poco	3	13,0
Bastante	6	26,1
Mucho	13	56,5
Total	23	100,0

Nota: Elaboración propia

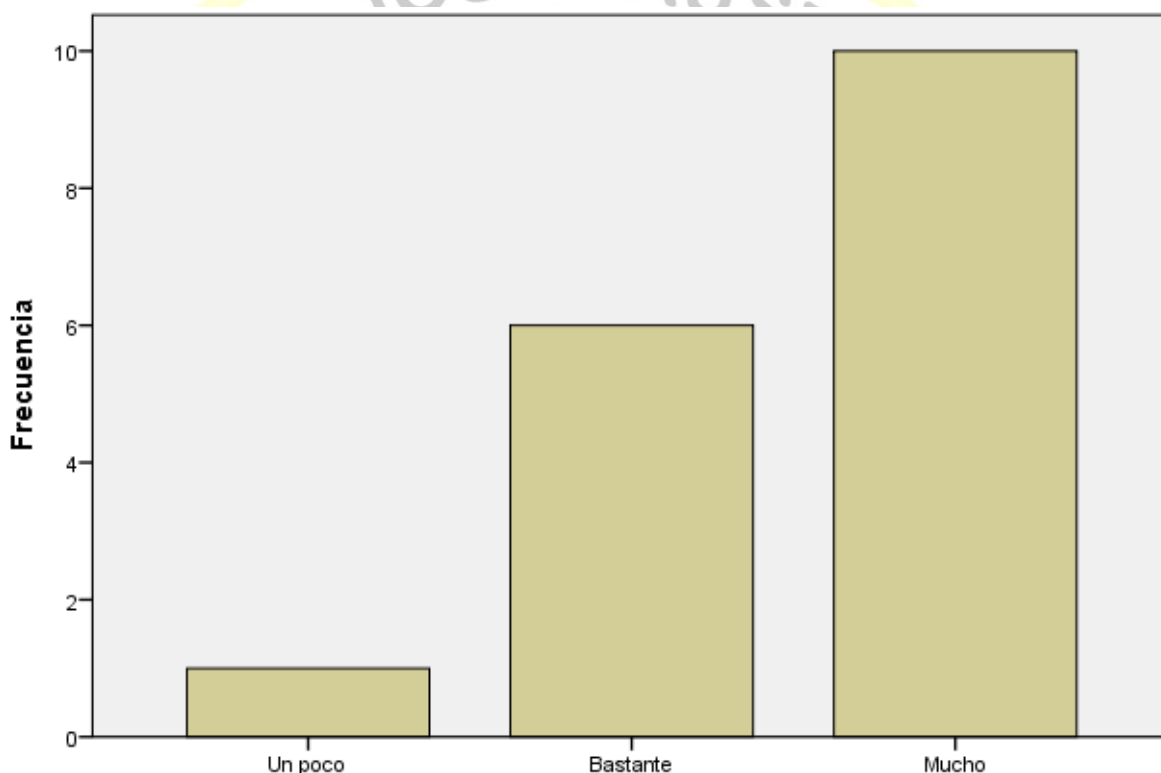


Figura 21 **Siente usted que está preparado para desarrollar las tareas asignadas a su cargo**

En la figura 21, se observó que el 56.5% de los trabajadores opinan que mucho sienten que están preparados para desarrollar las tareas asignadas a su cargo, y el 4.3% de los trabajadores opinan que solo un poco sienten que están preparados para desarrollar las tareas asignadas a su cargo.

Tabla 21 **Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo.**

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	2	8,7
Un poco	4	17,4
Bastante	11	47,8
Mucho	6	26,1
Total	23	100,0

Nota: Elaboración Propia

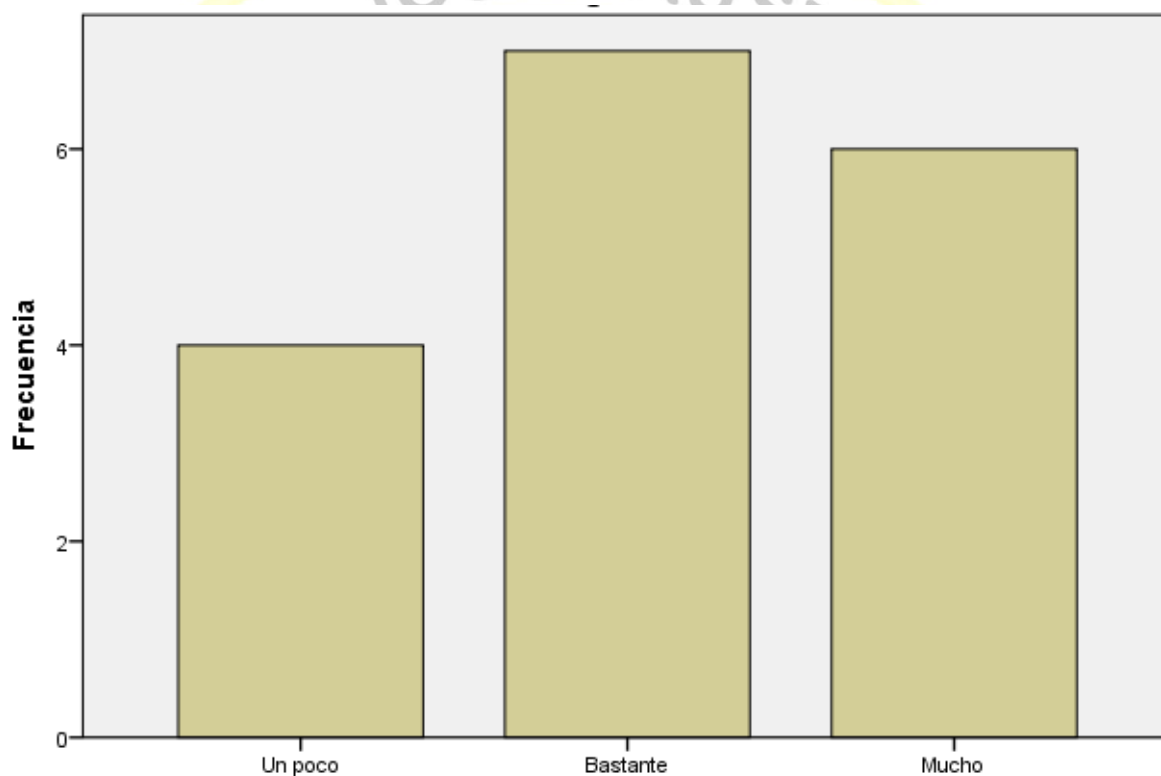


Figura 22 **Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo.**

En la figura 22, se observó que el 47.8% de los trabajadores opinan que bastante se aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo, y el 8.7% de los trabajadores opinan que solo un poco se aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo.

Tabla 22 **Cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada.**

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	2	8,7
Un poco	6	26,1
Bastante	12	52,2
Mucho	3	13,0
Total	23	100,0

Nota: Elaboración Propia

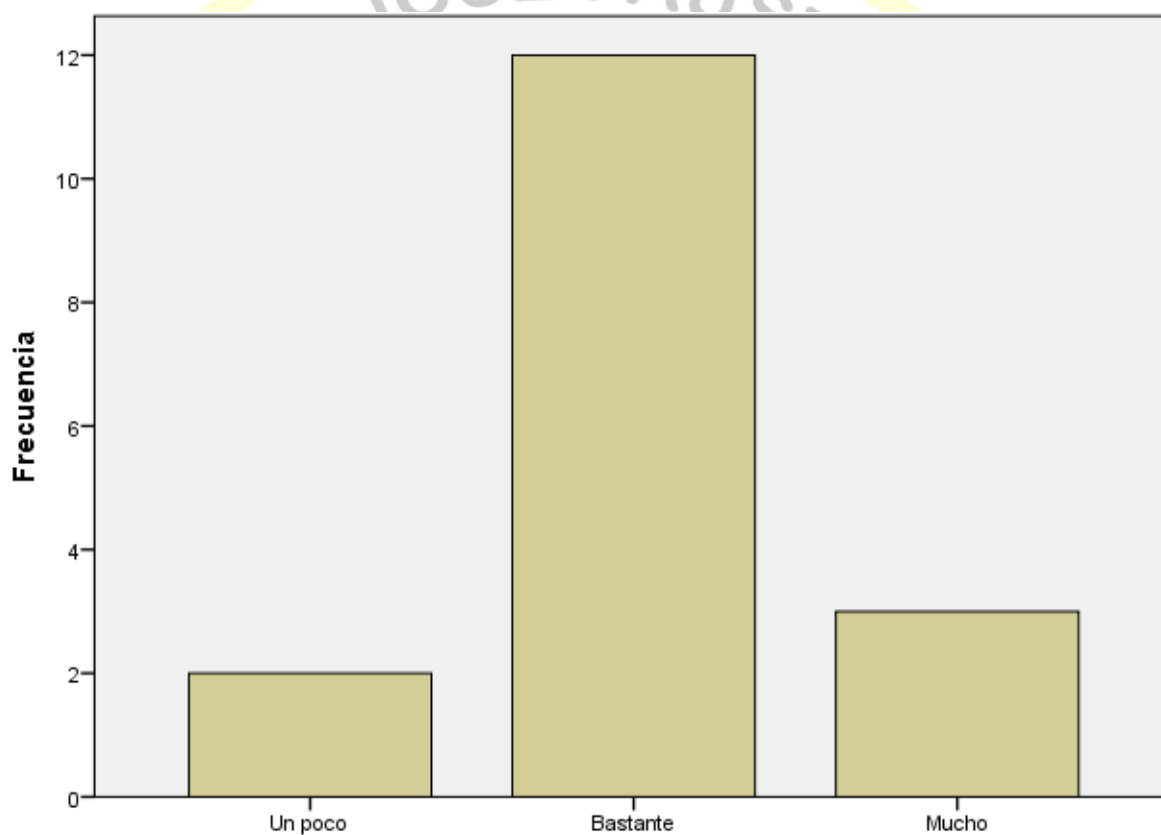


Figura 23 **Cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada.**

En la figura 23, se observó que el 52.2% de los trabajadores opinan que bastante se cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada, y el 8.7% de los trabajadores opinan que solo un poco se cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada.

Tabla 23 **Establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo.**

	Frecuencia	Porcentaje
Un poco	9	39,1
Bastante	9	39,1
Mucho	5	21,7
Total	23	100,0

Nota: Elaboración Propia

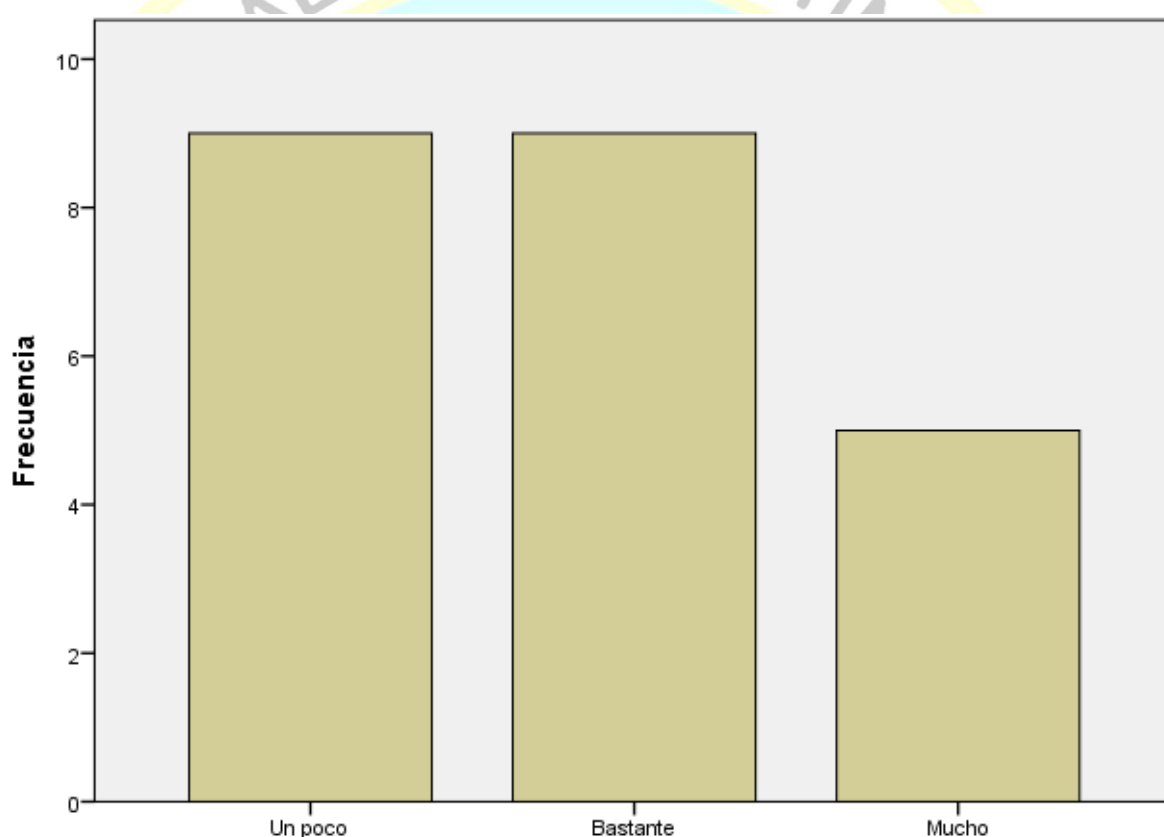


Figura 24 **Establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo.**

En la figura 24, se observó que el 39.1% de los trabajadores opinan que bastante se establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo, y el 21.7% de los trabajadores opinan que mucho se establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo.

Tabla 24 **Establece relaciones de colaboración y mutuo respeto con sus compañeros de trabajo.**

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	7	30,4
Un poco	1	4,3
Bastante	10	43,5
Mucho	5	21,7
Total	23	100,0

Nota: Elaboración Propia

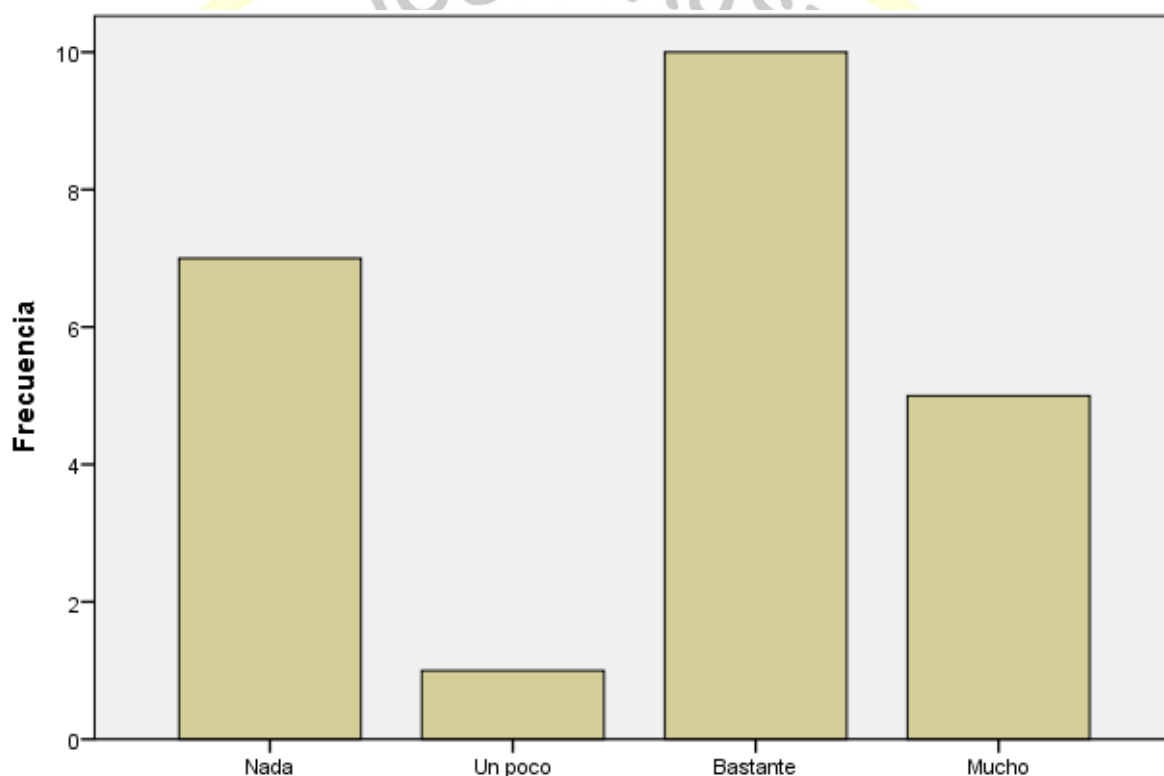


Figura 25 **Establece relaciones de colaboración y mutuo respeto con sus compañeros de trabajo.**

En la figura 25, se observó que el 43.5% de los trabajadores opinan que bastante se establece relaciones de colaboración y mutuo respeto con sus compañeros de trabajo, y el 4.3% de los trabajadores opinan que solo un poco se establece relaciones de colaboración y mutuo respeto con sus compañeros de trabajo.

Tabla 25 *Demuestra actitudes y valores democráticos en su participación institucional.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	2	8,7
Un poco	8	34,8
Bastante	8	34,8
Mucho	5	21,7
Total	23	100,0

Nota: Elaboración Propia

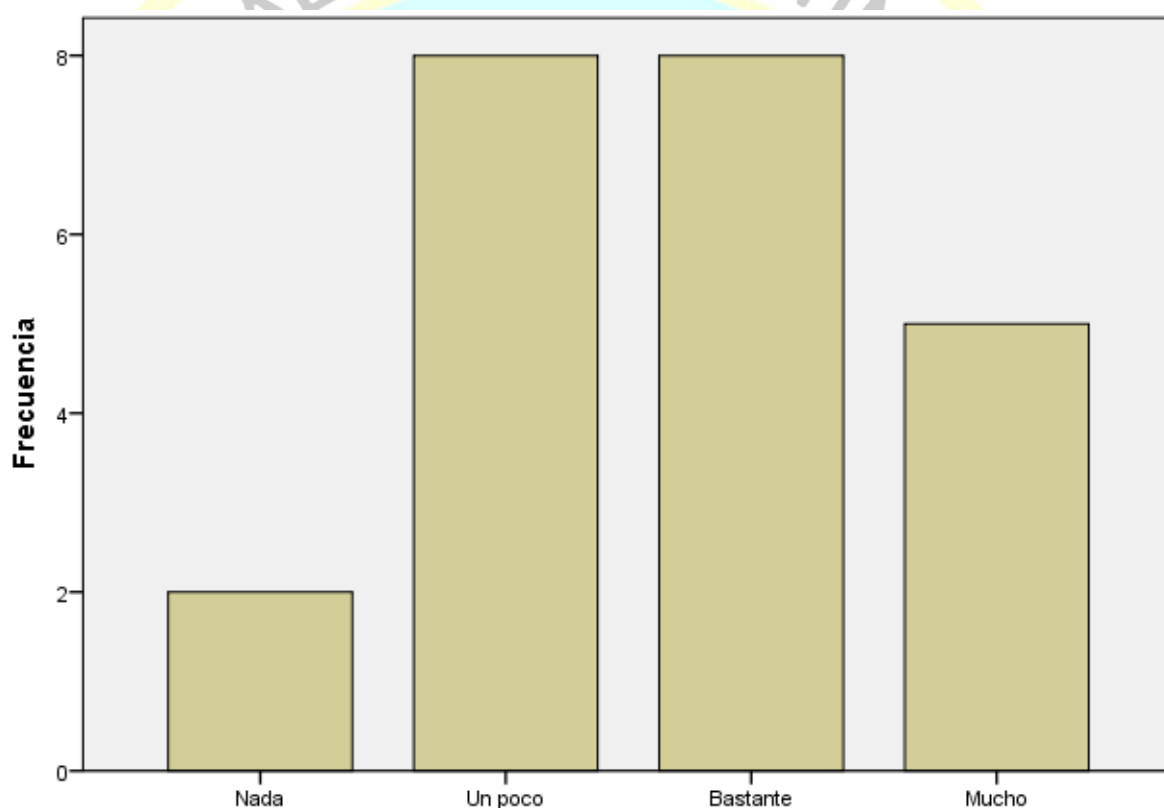


Figura 26 *Demuestra actitudes y valores democráticos en su participación institucional.*

En la figura 26, se observó que el 34.8% de los trabajadores opinan que bastante demuestran actitudes y valores democráticos en su participación institucional, y el 8.7% de los trabajadores opinan que nada demuestra actitudes y valores democráticos en su participación institucional.

Tabla 26 **Orienta a sus compañeros de trabajo que requieren apoyo laboral.**

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	3	13,0
Un poco	4	17,4
Bastante	13	56,5
Mucho	3	13,0
Total	23	100,0

Nota: Elaboración Propia

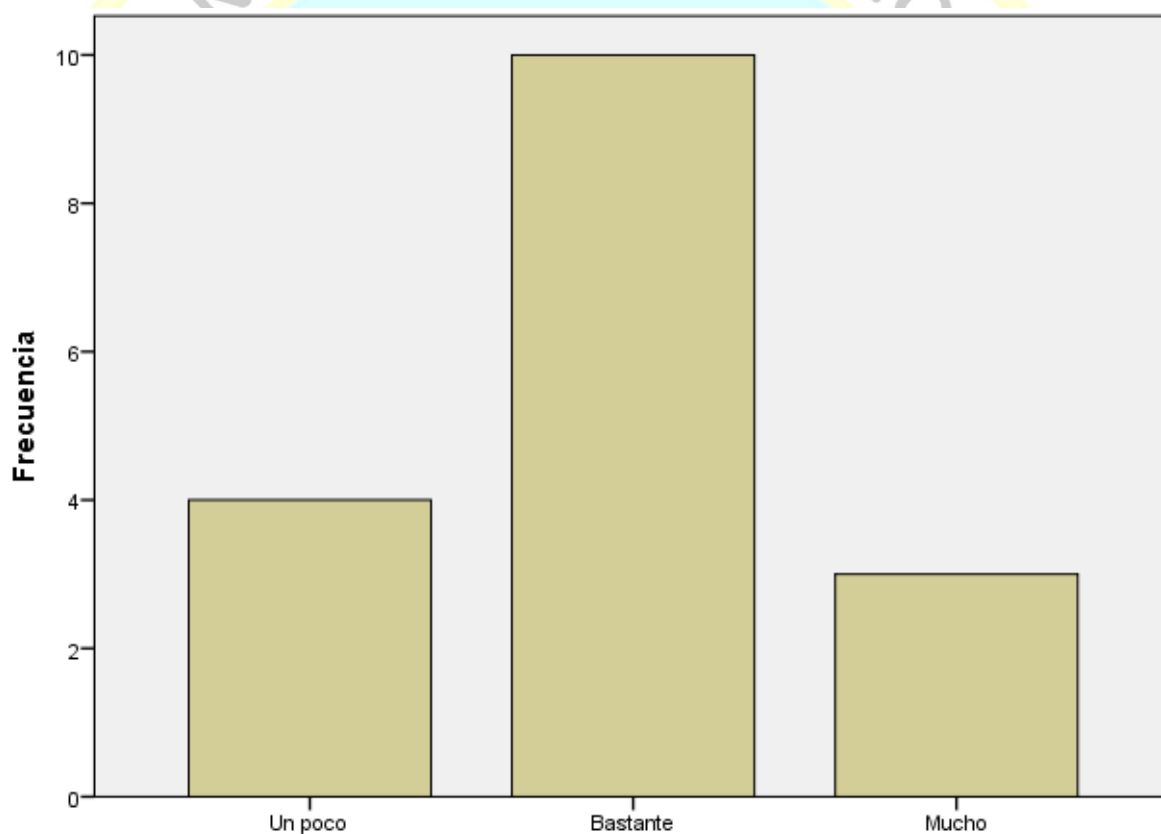


Figura 27 **Orienta a sus compañeros de trabajo que requieren apoyo laboral.**

En la figura 27, se observó que el 56.5% de los trabajadores opinan que bastante orienta a sus compañeros de trabajo que requieren apoyo laboral, y el 13% de los trabajadores opinan que mucho orienta a sus compañeros de trabajo que requieren apoyo laboral.

Tabla 27 **Promueve relaciones de colaboración y corresponsabilidad de equipos de trabajo dentro de su área.**

	Frecuencia	Porcentaje
Un poco	5	21,7
Bastante	13	56,5
Mucho	5	21,7
Total	23	100,0

Nota: Elaboración Propia

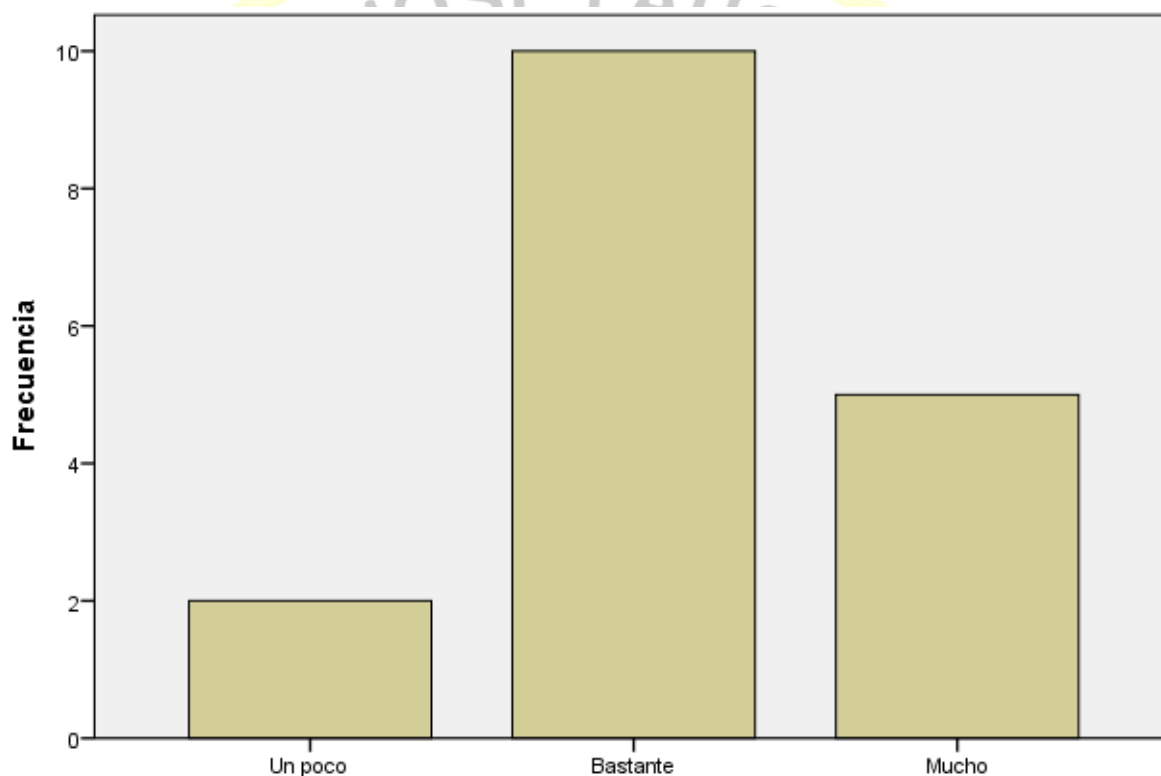


Figura 28 **Promueve relaciones de colaboración y corresponsabilidad de equipos de trabajo dentro de su área.**

En la figura 28 se observó que el 56.5% de los trabajadores opinan que bastante Promueve relaciones de colaboración y corresponsabilidad de equipos de trabajo dentro de su área, y el 21.7% de los trabajadores opina que solo un poco se promueve relaciones de colaboración y corresponsabilidad de equipos de trabajo dentro de su área.

Tabla 28 **Promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.**

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	3	13,0
Un poco	5	21,7
Bastante	12	52,2
Mucho	3	13,0
Total	23	100,0

Nota: Elaboración Propia

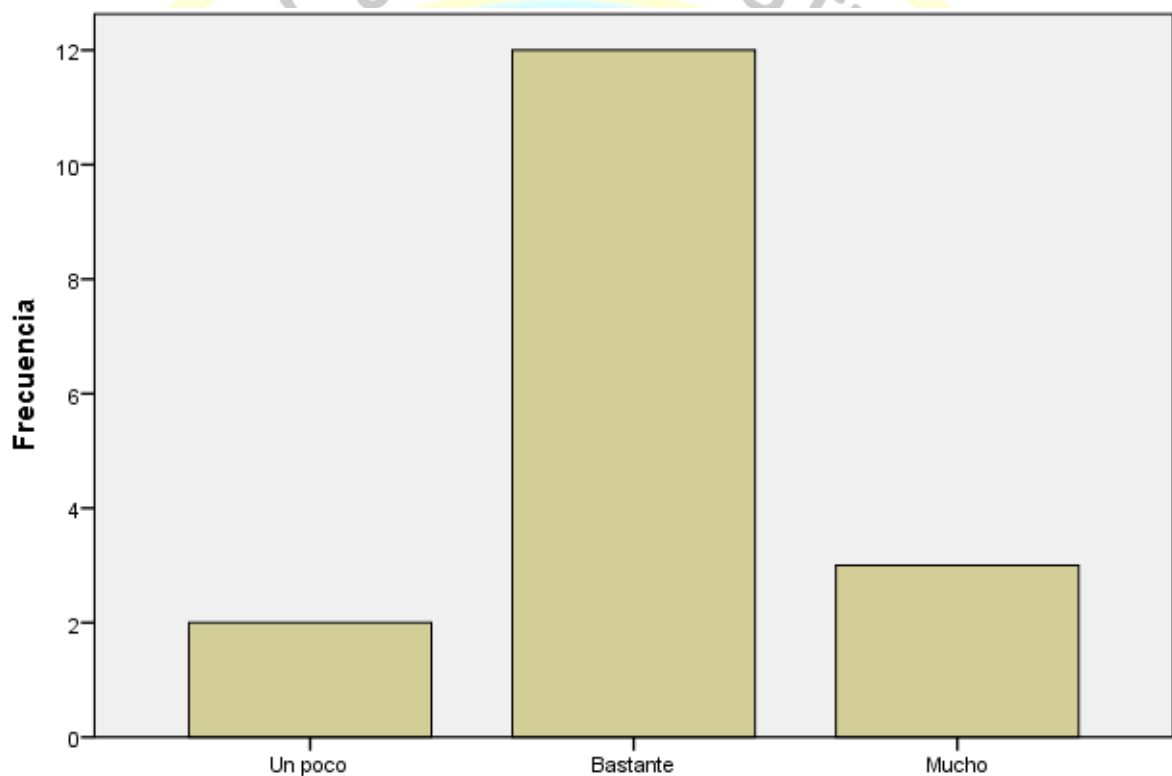


Figura 29 Promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.

En la figura 29 se observó que el 52.2% de los trabajadores opinan que bastante se promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua, y el 13% de los trabajadores opinan que un poco se promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.

4.2 Contrastación de hipótesis

HIPOTESIS NULA (H₀): No Existe relación significativamente entre el estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho 2018.

HIPOTESIS ALTERNA (H₁): Existe relación significativamente entre el estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho 2018.

Si $p \leq 0,05$ entonces rechazo H₀.

El valor encontrado de 0,85, que corresponde a la correlación de Pearson, nos indica que existe una correlación muy alta entre las dos variables en estudio.

Se encontró un valor del Sig. Igual 0,000, lo que nos da entender cuando aplicamos el análisis de p - valor, resulta que 0,000, es menor que 0,05, lo cual rechazamos la hipótesis nula y damos por aceptado la hipótesis alterna.

Por lo tanto, Existe relación significativamente entre el estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho 2018.

Tabla 29: Correlación entre el Estrés y Rendimiento Laboral

		Estrés	Rendimiento Laboral
Estrés	Correlación de Pearson	1	,85*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	23	23
Rendimiento Laboral	Correlación de Pearson	,85*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23

*. La correlación es significativa al nivel 0,00 (bilateral).

HIPOTESIS NULA (H₀): No Existe relación significativamente entre la falta de apoyo organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho 2018.

HIPOTESIS ALTERNA (H₁): Existe relación significativamente entre la falta de apoyo organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho 2018.

Si $p \leq 0,05$ entonces rechazo H₀.

El valor encontrado de 0,75, que corresponde a la correlación de Pearson, nos indica que existe una correlación muy alta entre las dos variables en estudio.

Se encontró un valor del Sig. Igual 0,000, lo que nos da entender cuando aplicamos el análisis de p - valor, resulta que 0,000, es menor que 0,05, lo cual rechazamos la hipótesis nula y damos por aceptado la hipótesis alterna.

Por lo tanto, Existe relación significativamente entre la falta de apoyo organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho 2018.

Tabla 30: Correlación entre la falta de apoyo organizacional y rendimiento laboral

		Falta de apoyo organizacional	Rendimiento Laboral
Falta de apoyo organizacional	Correlación de Pearson	1	,75*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	23	23
Rendimiento Laboral	Correlación de Pearson	,75*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23

*. La correlación es significante al nivel 0,00 (bilateral).

HIPOTESIS NULA (H₀): No Existe relación significativamente entre la recarga laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión-Huacho 2018.

HIPOTESIS ALTERNA (H₁): Existe relación significativamente entre la recarga laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión-Huacho 2018.

Si $p \leq 0,05$ entonces rechazo H₀.

El valor encontrado de 0,80 que corresponde a la correlación de Pearson, nos indica que existe una correlación muy alta entre las dos variables en estudio.

Se encontró un valor del Sig. Igual 0,000, lo que nos da entender cuando aplicamos el análisis de p - valor, resulta que 0,000, es menor que 0,05, lo cual rechazamos la hipótesis nula y damos por aceptado la hipótesis alterna.

Por lo tanto, Existe relación significativamente entre la recarga laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho 2018.

Tabla 31: Correlación entre la recarga laboral y el rendimiento laboral

		Recarga Laboral	Rendimiento Laboral
	Correlación de Pearson	1	,80*
Recarga Laboral	Sig. (bilateral)		,000
	N	23	23
	Correlación de Pearson	,80*	1
Rendimiento Laboral	Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23

*. La correlación es significante al nivel 0,00 (bilateral).

HIPOTESIS NULA (H₀): No Existe relación significativamente entre la dificultad interpersonal y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho 2018.

HIPOTESIS ALTERNA (H₁): Existe relación significativamente entre la dificultad interpersonal y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho 2018.

Si $p \leq 0,05$ entonces rechazo H₀.

El valor encontrado de 0,85, que corresponde a la correlación de Pearson, nos indica que existe una correlación muy alta entre las dos variables en estudio.

Se encontró un valor del Sig. Igual 0,000, lo que nos da entender cuando aplicamos el análisis de p - valor, resulta que 0,000, es menor que 0,05, lo cual rechazamos la hipótesis nula y damos por aceptado la hipótesis alterna.

Por lo tanto, Existe relación significativamente entre la dificultad interpersonal y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho 2018.

Tabla 32: Correlación entre la dificultad interpersonal y el rendimiento laboral

		La dificultad interpersonal	Rendimiento Laboral
	Correlación de Pearson	1	,85*
La dificultad interpersonal	Sig. (bilateral)		,000
	N	23	23
	Correlación de Pearson	,85*	1
Rendimiento Laboral	Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23

*. La correlación es significante al nivel 0,00 (bilateral).

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

(Tobar, 2014) En la investigación “Estrés Laboral en Empresas de Producción” , Los resultados demuestran que las principales fuentes de estrés en el lugar de trabajo están dadas principalmente por los factores de riesgo extralaborales tales como situación económica, problemas familiares y tiempo fuera del trabajo. Estos factores se lograrían mejorar si las empresas asumen políticas claras de responsabilidad social.

(Acabal, 2014) ,en la investigación “Estrés y Desempeño Laboral” Los resultados; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación la cual menciona que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. De acuerdo a la investigación realizada la mayoría de los trabajadores del Serviteca Altense S.A. manifiestan niveles altos de estrés, donde se toma en cuenta la media arrojada por la prueba sobre estrés administrada la cual fue de 21.1 y de acuerdo a los estándares de la prueba donde la media normal debe ser de 16.3 y 14.7, es decir que los resultados que estén por encima de este manifiestan niveles altos de estrés y los que sean menores se consideran bajos.

Estoy de acuerdo con tobar, debido que el estrés de las personas son por problemas económicos, familiares, y laborales, en donde a veces se percibe en el centro laboral.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

El presente trabajo estableció la relación significativa del Estrés y el Rendimiento Laboral, al mismo tiempo mediante el cálculo de la Correlación de Pearson se pudo establecer que el Estrés laboral afecta significativamente al Rendimiento de los trabajadores administrativos de la Oficina de Bienestar Universitario y que esto se debe a la determinación de distintos factores de Estrés.

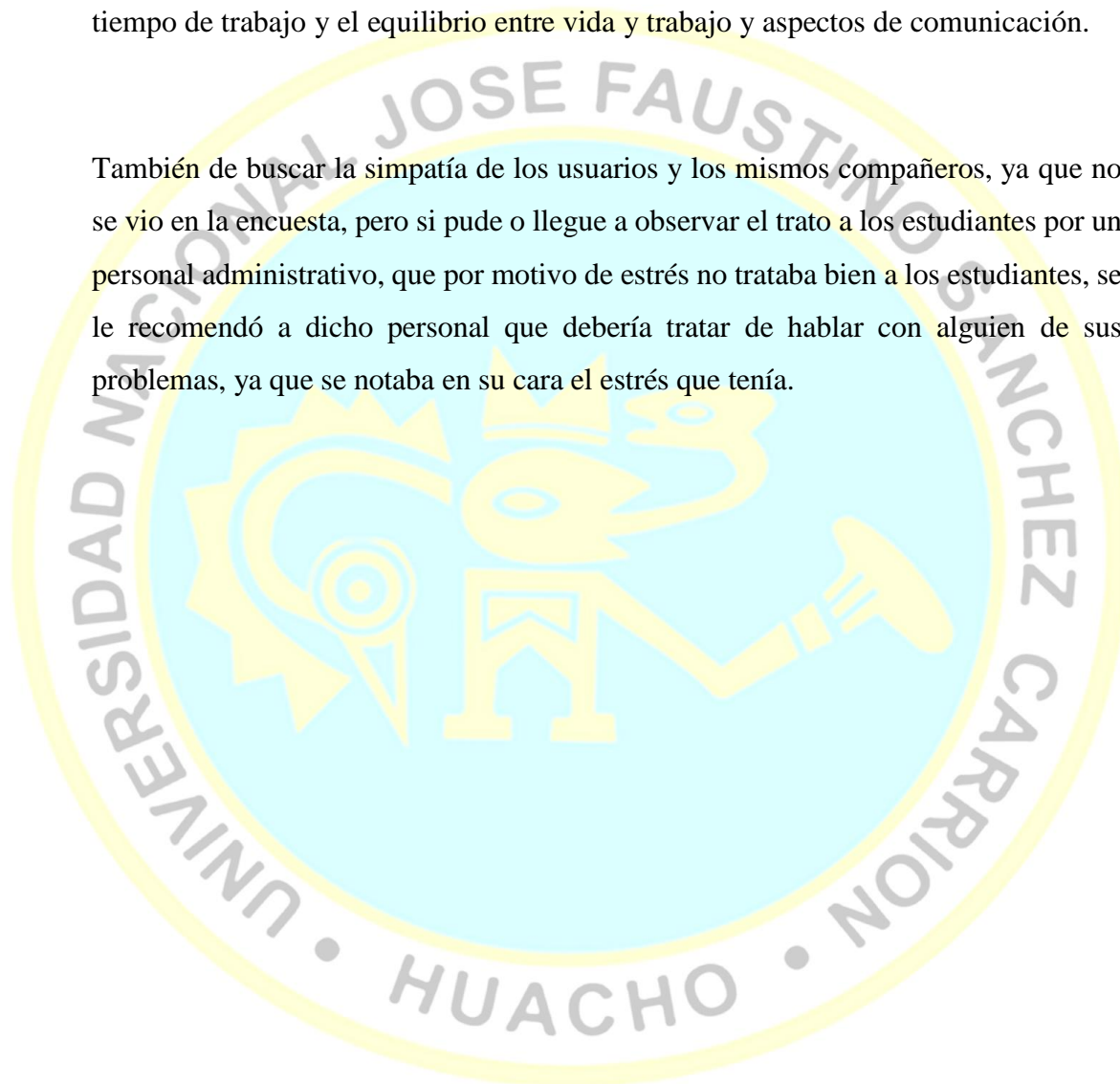
De acuerdo a la validación de Hipótesis de la Variable Independiente “Estrés Laboral” se ha llegado a la conclusión que el factor que determina el Estrés Laboral que se manifiesta en los trabajadores administrativos de la OBU. son ocasionados por una recarga laboral, esta afirmación está sustentado en el trabajo y se puede visualizar en el Tabla N°8 en la cual un 60.9% de los trabajadores encuestados nos indica que se sienten con un poco de sobre carga laboral y el 8.7% de los trabajadores opinan que tiene bastante sobrecarga de tareas la cual nos indica que hay un alto nivel de estrés.

También se pudo ver que la encuesta tomada a los trabajadores administrativos de la Oficina de Bienestar Universitario, me pareció que todo fue contestado con una cierta cantidad de presión debido que los conocía

6.2 Recomendaciones

Se recomienda realizar un manual de cómo combatir el estrés en la Oficina de Bienestar Universitario. Estos pueden cubrir temas de liderazgo, de las exigencias del trabajo, del control del trabajo, el apoyo social, el medio ambiente físico, el tiempo de trabajo y el equilibrio entre vida y trabajo y aspectos de comunicación.

También de buscar la simpatía de los usuarios y los mismos compañeros, ya que no se vio en la encuesta, pero si pude o llegue a observar el trato a los estudiantes por un personal administrativo, que por motivo de estrés no trataba bien a los estudiantes, se le recomendó a dicho personal que debería tratar de hablar con alguien de sus problemas, ya que se notaba en su cara el estrés que tenía.



REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Acabal, M. R. (2014). "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL" . Quetzaltenango .
- Atalaya, M. (2001). *El estrés laboral y su influencia en el trabajo* . Industrial Data, 27.
- Beehr, T. &. (1978). *JOB STRESS EMPLOYEE HEALTH, AND ORGANIZATIONAL EFFECTIVENESS: A FACET ANALYSIS,MODEL, AND LITERATURE.* PERSONNEL PSYCHOLOGIST.
- Chavez, L. C. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015.* Tacna - Perú.
- Hidruco Vásquez, J. L., & Pucce Castillo, D. F. (2016). *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios - Pimentel.* Pimentel.
- Iturralde Torres, J. I. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito OSCUS LTDA de la ciudad de Ambato en el año 2010.* Ambato-Ecuador.
- MINTRA. (2014). *Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana.* Lima.
- OMS. (2004). *La Organización del trabajo y el Estrés: Estrategias sistemática se solución de problemas para los empleadores, personal irectivo y representantes sindicales.* Serie de protección de salud de los trabajadores.
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2017). *Organización Internacional del Trabajo.* Obtenido de <http://www.ilo.org/safework/events/safeday/lan--es/index.htm>
- R.S, L., & S, F. (1986). *Estrés y procesos cognitivos* . Barcelona: Martinez Roca S.A.
- Ruiz Aguilar, I. A., & Vega Córdor, K. L. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales.* Lima - Perú.
- Sanchez, F. C. (2011). *Estrés Laboral, Satisfacción en el trabajo y bienestar psicologico en trabajadores de una Industria Cerealera.* San Lorenzo - Santa Fe.
- Sbazo, T. &. (2012). *The legacy of Hans Selye and the origins of stress research: A retrospective 75 years after his landmark brief "Letter"* . USA: Nature. Informa Healthcare USA, 472-478.
- Tobar, C. M. (2014). *ESTRÉS LABORAL EN EMPRESAS DE PRODUCCIÓN.* COLOMBIA.

Visitación Florián, M. (2017). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación*, 2016. Lima - Perú.



10	Constantemente tiene problemas con sus clientes.	0	1	2	3
11	Percibe un ambiente de inestabilidad laboral.	0	1	2	3
12	Se siente satisfecho con las condiciones físicas en su espacio de trabajo.	0	1	2	3
13	Siente que desarrolla tareas externas fuera de su cargo laboral.	0	1	2	3
14	Percibe que su trabajo no es valorado y recompensado.	0	1	2	3
15	Usted reprime sus propias emociones y sentimientos respecto a su incomodidad laboral.	0	1	2	3

b. Variable Dependiente: RENDIMIENTO

16	Siente usted que está preparado para desarrollar las tareas asignadas a su cargo.	0	1	2	3
17	Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo.	0	1	2	3
18	Cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada.	0	1	2	3
19	Establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo.	0	1	2	3
20	Establece relaciones de colaboración y mutuo respeto con sus compañeros de trabajo.	0	1	2	3
21	Demuestra actitudes y valores democráticos en su participación institucional.	0	1	2	3
22	Orienta a sus compañeros de trabajo que requieren apoyo laboral.	0	1	2	3
23	Colabora en la solución pacífica de los conflictos que afectan la gestión institucional.	0	1	2	3
24	Promueve relaciones de colaboración y corresponsabilidad de equipos de trabajo dentro de su área.	0	1	2	3
25	Promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.	0	1	2	3

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION

Dr. Santiago Ernesto Ramos Y Yovera
ASESOR

Dr. Luis Alberto Baldeos Ardián
PRESIDENTE

Dr. Jesus Jacobo Coronado Espinoza
SECRETARIO

Dr. Abrahan Cesar Neri Ayala
VOCAL

