

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**ESTRÉS Y RENDIMIENTO LABORAL EN
LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS
DE LA MUNICIPALIDAD DE SAYAN-2018**

PRESENTADO POR:

JOSE MIGUEL TINGAL NAUCA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

ASESOR:

DR. JUAN CARLOS REYES ULFE

HUACHO - 2021

**ESTRÉS Y RENDIMIENTO LABORAL EN LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAYAN-2018**

JOSE MIGUEL TINGAL NAUCA

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dr. JUAN CARLOS REYES ULFE

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
HUACHO
2021**

DEDICATORIA

A mis hermanos Andrés y Joel, que desde el cielo me brindan las fuerzas para poder seguir cumpliendo mis objetivos, a mi hijita Camila quien al nacer dio un giro a mi vida convirtiéndose en uno de mis principales motivos por quien luchar y seguir superándome profesionalmente.

José Miguel Tingal Nauca

AGRADECIMIENTO

Mi especial agradecimiento a mi asesor y todos los distinguidos docentes que me brindaron sus conocimientos y experiencias en esta Maestría de Gestión Pública.

También un sincero agradecimiento a todas las personas que colaboraron con esta investigación.

José Miguel Tingal Nauca

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.2 Formulación del problema	14
1.2.1 Problema general	14
1.2.2 Problemas específicos	14
1.3 Objetivos de la investigación	14
1.3.1 Objetivo general	14
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Justificación de la investigación	15
1.5 Delimitaciones del estudio	15
1.6 Viabilidad del estudio	16

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	17
2.1.1 Investigaciones internacionales	17
2.1.2 Investigaciones nacionales	21
2.2 Bases teóricas	23
<i>Tipos de estrés laboral</i>	26
2.3 Bases Filosóficas	44
2.4 Definición de términos básicos	45
2.5 Hipótesis de investigación	46
2.5.1 Hipótesis General	46
2.5.2 Hipótesis Específicas	46
2.6 Operacionalización de las variables	48

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico	49
-------------------------	----

3.2	Población y muestra	50
3.2.1	Población	50
3.2.2	Muestra	50
3.3	Técnicas de recolección de datos	50
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	51
CAPÍTULO IV		
RESULTADOS		
4.1	Análisis de Resultados	52
4.2	Contrastación de hipótesis	59
CAPÍTULO V		
DISCUSIÓN		
5.1	Discusión de resultados	64
CAPÍTULO VI		
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
6.1	Conclusiones	66
6.2	Recomendaciones	67
REFERENCIAS		
7.1	Fuentes bibliográficas	68
ANEXOS		73
ANEXO 1: CUESTIONARIO		73

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Variable Estrés Laboral en la dimensión Condiciones de trabajo</i>	52
<i>Tabla 2. Variable Estrés Laboral en la dimensión Significado del trabajo</i>	53
<i>Tabla 3. Variable Estrés Laboral en la dimensión Desmotivación</i>	54
<i>Tabla 4. Variable Estrés Laboral en la dimensión Interacción Personal</i>	55
<i>Tabla 5. Variable Rendimiento Laboral en la dimensión Motivación laboral</i>	56
<i>Tabla 6. Variable Rendimiento Laboral la dimensión Desempeño</i>	57
<i>Tabla 7. Variable Rendimiento Laboral la dimensión Competencia laboral</i>	58
<i>Tabla 8. Prueba de Normalidad</i>	59
<i>Tabla 9. Análisis del estadístico Correlación de Pearson de la variable Estrés Laboral y la variable Rendimiento Laboral</i>	60
<i>Tabla 10. Análisis del estadístico Correlación de Pearson de la dimensión Condiciones de Trabajo y la variable Rendimiento Laboral</i>	61
<i>Tabla 11. Análisis del estadístico Correlación de Pearson de la dimensión Significado de Trabajo y la variable Rendimiento laboral</i>	62
<i>Tabla 12. Análisis del estadístico Correlación de Pearson de la dimensión Desmotivación y la variable Rendimiento laboral</i>	63
<i>Tabla 13. Análisis del estadístico Correlación de Pearson de la dimensión Interacción de personal y la variable Rendimiento laboral</i>	63

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Variable Estrés Laboral en la dimensión Condiciones de Trabajo</i>	<i>53</i>
<i>Figura 2. Variable Estrés Laboral en la dimensión Significado del trabajo</i>	<i>54</i>
<i>Figura 3. Variable Estrés Laboral en la dimensión Desmotivación.....</i>	<i>55</i>
<i>Figura 4. Variable Estrés Laboral en la dimensión Interacción Personal.....</i>	<i>56</i>
<i>Figura 5. Variable Rendimiento Laboral la dimensión Motivación laboral</i>	<i>57</i>
<i>Figura 6. Variable Rendimiento Laboral la dimensión Desempeño.....</i>	<i>58</i>
<i>Figura 7. Variable Rendimiento Laboral la dimensión Competencia Laboral</i>	<i>59</i>

RESUMEN

La investigación titulada “ESTRÉS Y RENDIMIENTO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAYAN-2018”

El objetivo de la presente investigación es establecer de qué manera el estrés laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayán – 2018.

Para la recolección de datos de ambas variables de estudio se empleó la técnica de la encuesta. Estas encuestas fueron estructuradas previamente y elaboradas con preguntas cerradas para mayor facilidad al momento de responder.

El diseño de investigación corresponde a no experimental, transversal, correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 38 trabajadores los instrumentos de recolección de datos utilizados fueron: el cuestionario, se utilizó la escala de Likert.

La validación se determinó a través de un análisis factorial, empleando el estadístico de káiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de (0,713). Este valor indica que estadísticamente el instrumento para las variables es válido.

El estadístico de confiabilidad en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.881, lo cual dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables son aquel que logra puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

Se determinó que existe relación significativa entre el estrés y rendimiento laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayán, siendo el grado de correlación positivo y alto (0.842).

Las conclusiones a las que se llegó con la investigación es que existe relación significativa entre el Estrés y Rendimiento Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayán.

Palabras clave: Estrés laboral y rendimiento laboral

ABSTRACT

The research entitled "STRESS AND JOB PERFORMANCE IN ADMINISTRATIVE WORKERS OF THE MUNICIPALITY OF SAYAN-2018"

The objective of this research is to establish how work stress influences the work performance of administrative workers of the Municipality of Sayán - 2018.

The survey technique was used to collect data for both study variables. These surveys were previously structured and prepared with closed questions for ease of answering.

The research design corresponds to non-experimental, cross-sectional, correlational. The study sample consisted of 38 workers. The data collection instruments used were: the questionnaire, the Likert scale was used.

Validation was determined through factor analysis, using the kaiser-Meyer-Olkin statistic and Bartlett's sphericity, obtaining a correlation of (0.713). This value indicates that the instrument for the variables is statistically valid.

The reliability statistic in the present investigation was: Cronbach's Alpha, which had a value of 0.881, which within the reliability analysis are considered reliable; This if it is taken into account that highly reliable instruments are those that achieve scores greater than or equal to 0.80.

It was determined that there is a significant relationship between stress and job performance in the administrative workers of the Municipality of Sayán, the degree of correlation being positive and high (0.842).

The conclusions reached with the research is that there is a significant relationship between Stress and Work Performance in the administrative workers of the Municipality of Sayán.

Keywords: Job stress and job performance

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene por finalidad demostrar qué relación existe entre el estrés y rendimiento laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad de Sayán.

Para la presentación de lo investigado se ha tomado en cuenta el tipo de investigación, su enfoque mixto dividiéndose en capítulos conformados en el siguiente orden:

El primer capítulo, corresponde a la descripción de la realidad problemática, evidenciando que el servicio brindado debe mejorar pues los usuarios no se sienten satisfechos con el mismo. También se han formulado los problemas de investigación para lo cual se hizo un estudio exhaustivo de las dimensiones que corresponden a las variables de estudio y poder desarrollarlas en relación a las mismas, se redactaron los objetivos de investigación, la justificación de la investigación, la delimitación del estudio, y la viabilidad de la misma.

El segundo capítulo, corresponde a la realización de los antecedentes de la investigación tanto a nivel nacional como internacional donde se ha comprobado que esta es una problemática que no solo se vive a nivel local, sino que en muchos lugares de nuestro país y en el exterior se ha vuelto una preocupación latente. También se incluyen en este capítulo, las bases teóricas, la definición de los términos básicos, el planteamiento de las hipótesis de investigación la Operacionalización de las variables, con sus respectivas dimensiones e indicadores.

El tercer capítulo, se considera el diseño de investigación, así como la presentación de la población y muestra de estudio, las técnicas de recolección de datos que se han utilizado para aplicar a la muestra de estudio y las técnicas de procesamiento de información que explican que pasos se van a seguir para obtener los resultados preliminares de la investigación.

El cuarto capítulo, que corresponde a la presentación de los resultados, incluye tablas y figuras que corresponden a los resultados obtenidos a través del procesamiento de

los datos con la otra y las figuras a manera de gráfico de barras. Asimismo, se incluye la contrastación de hipótesis que permite arribar a las conclusiones de la investigación.

El quinto capítulo, que corresponde a la discusión de los resultados corresponde a explicar los resultados a los que se ha llegado con la presente investigación y luego se presenta la contrastación de resultados con otras que se han consignado en los antecedentes y que en sus resultados o en el procedimiento se asemejan a la actual.

El sexto capítulo que corresponde a la presentación de las conclusiones a las que arribo con la aplicación de los estadísticos correspondientes y las recomendaciones.

Asimismo, se indican las referencias clasificadas en referencias documentales, bibliográficas, hemerográficas y electrónicas con las cuales se elaboró la parte teórica de la investigación. Asimismo, los anexos conformados por la matriz de consistencia, los instrumentos de recolección de datos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La Municipalidad de Sayán, es una institución de gobierno local que tiene la función de administrar los ingresos económicos y desarrollar labores en beneficio y progreso de la comunidad local; ubicada en Calle Plaza de armas Sur Mz. A17 Lt. 01- Sayán. Ejerce el gobierno basado en una sólida convicción democrática, desarrollando la participación ciudadana en acciones de participación y concertación con los agentes urbanos.

En la Municipalidad de Sayán debido a diferentes causantes se viene notando un bajo rendimiento laboral debido al gran nivel de estrés laboral en los trabajadores, producto de un cambio de Gobierno por las últimas elecciones así como también por una escasa motivación y por el exceso de trabajo o por trabajar bajo presión; también podemos hablar del BURNOUT que dice que el estrés laboral proviene también por no obtener los resultados esperados por más que se hay esforzado en conseguirlos. Todo se relaciona y como resultado se obtiene que los profesionales dentro de la institución asistan al trabajo desmotivados y con menos ganas de prestar un buen servicio. El rendimiento de los trabajadores debido a estos factores no es óptimo y esto perjudica a la institución. constituye este en el proceso por el cual se mide el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, se mide su contribución total a la organización, factor que, en última instancia, determina su permanencia en la institución”, significando que es la capacidad intelectual o físicamente laboral a fin de producir resultados factibles.

Llegamos a descubrir el problema que vive Municipalidad de Sayán en cuanto al estrés laboral, pero no se le da la importancia debida, lo cual genera consecuencias en el rendimiento en lo profesional y en lo personal. Manifestándose en: la apatía en los trabajadores, exceso de mando de las nuevas autoridades, inestabilidad en el puesto de trabajo.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera el estrés laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayán - 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿De qué manera la condición de trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayán - 2018?
- b) ¿De qué manera el significado de trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayán - 2018?
- c) ¿De qué manera la desmotivación influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayán - 2018?
- d) ¿De qué manera la interacción de personal influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Sayán - 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer de qué manera el laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayán – 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Establecer de qué manera la condición de trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayán - 2018.
- b) Establecer de qué manera el significado de trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayán - 2018.
- c) Establecer de qué manera la desmotivación influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayán - 2018.
- d) Determinar de qué manera la interacción de personal influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Sayán - 2018.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica: Es importante, porque la relación que se obtenga de las variables va a permitir que otros investigadores puedan tener una referencia para desarrollar y apoyar su teoría. Además, su importancia radica en que genera reflexión en el hecho que hoy vivimos en estrés y ello afecta en nuestro desempeño, no solo en ámbito de las instituciones públicas sino también privada.

Justificación práctica: La información, que se obtenga va coadyuvar a las autoridades de la Municipalidad de Sayán, en la forma como va enfrentar los problemas que se presentan, que se tiene que evaluar a diario para conocer el desempeño de los trabajadores administrativos, para establecer de qué manera el estrés laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Sayán.

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitación Temporal: Se realizará en el año 2018.

Delimitación Geográfica: Distrito de Sayán.

Delimitación Social: Comprende los trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Sayán.

1.6 Viabilidad del estudio

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), indican que una investigación es viable cuando se tiene recursos financieros, humanos y materiales, por tal motivo y disponiendo de los recursos en mención, se garantiza la viabilidad y la ejecución de la presente investigación.

La viabilidad de la investigación se basa en el hecho que existen las condiciones, de apoyo de la institución, y de tiempo para poder realizarla sin ningún inconveniente.

Respecto a la viabilidad económica del estudio: se cuentan con los recursos necesarios para llevar adelante la investigación.

Respecto a la viabilidad geográfica y climática para realizar el estudio: no hay inconvenientes geográficos ni climáticos que perturben la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

(Flórez, 2014), presento la Tesis “Estrés laboral en Empresas de Producción”, para optar el grado académico de Magister de Gerencia del Talento Humano en la Universidad de Manizales, Colombia. Su objetivo general es analizar las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en los trabajadores de algunas empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia. Su metodología del proyecto se asume como una propuesta investigativa de orden mixto, en dos momentos: un primer momento, de orden cuantitativo, en el cual se pretende identificar y describir factores de riesgo psicosocial. Para ello se aplican los cuestionarios de tipo: intralaboral, extralaboral y estrés; avalado por el ministerio de la protección social hoy ministerio del trabajo. Un segundo momento, de orden cualitativo, da a conocer las impresiones de los trabajadores (resultado de las entrevistas semiestructuradas y grupos focales), respecto a los factores de riesgo intra, extra laboral en relación con el estrés. Todo ello encaminado a brindar distintas perspectivas sobre la misma problemática. El uso de diferentes instrumentos posibilita minimizar las incongruencias y ahondar en los hallazgos emergentes. La muestra corresponde a 343 trabajadores de seis empresas de producción, 56 del área administrativa y 287 operarios del Centro Occidente de Colombia correspondientes a los departamentos de Tolima, Caldas, Valle del Cauca y Nariño. El criterio básico para la definición

de la muestra estuvo dado por el hecho de tener mínimo un año de permanencia en la empresa. La conclusión que se llegó al finalizar este estudio investigativo sobre los factores riesgo intra y extralaboral en algunas empresas de producción del centro occidente colombiano, se puede concluir que sí existe una relación altamente significativa entre estas dos condiciones y el estrés laboral, esta deducción se infiere del hecho que todas las dimensiones estudiadas presentan una relación directamente proporcional. Por ejemplo, a medida que aumenta la connotación de riesgo carga mental y la situación económica en el grupo familiar, aumenta también la propensión al estrés.

(Orama, 2013), presento la Tesis “Estrés Laboral y Síndrome de burnout en Docentes Cubanos de Enseñanza Primaria”, para optar el grado académico de Doctor en Ciencias de la Salud en la Escuela de Salud Pública del Ministerio de Salud Pública de Cuba. Siendo su objetivo general: Detectar la presencia del estrés laboral y el síndrome de burnout en personal docente cubano de enseñanza primaria. Su diseño metodológico se realizó una investigación descriptiva con un diseño transversal. Se desarrolló durante los meses de marzo a mayo, durante el curso escolar 2006 - 2007, en las condiciones vigentes del modelo educativo de la escuela primaria en Cuba. Se realizó, en escuelas de enseñanza primaria de las capitales provinciales en Pinar del Río, Villa Clara y Santiago de Cuba, y en la capital del país, la cual en el momento de la realización de la investigación se nombraba Ciudad de La Habana, actualmente La Habana, en los Municipios Marianao, Centro Habana y Habana Vieja. Su universo y selección de la muestra del estudio estuvo constituido por la totalidad de docentes del nivel primario de enseñanza cubana, caracterizados por tener un grupo de estudiantes asignados en un salón de clases de forma permanente, docente frente a aula. La unidad de análisis es el docente frente a aula, pero las unidades de muestreo fueron la provincia y la escuela. Se realizó un muestreo no probabilístico, con una selección según criterio de autoridad de 50 escuelas de enseñanza primaria de cuatro provincias del país: Pinar del Río, La Habana, Villa Clara y Santiago de Cuba. De las escuelas seleccionadas se incluyeron en el estudio la totalidad de docentes que cumplían los siguientes criterios de inclusión:

Ser docente con un grupo de estudiantes asignado.

Haber desempeñado la labor docente ininterrumpidamente durante el curso escolar.

Estar presente en el momento de la recogida de información.

Aceptar participar en el estudio, después de informársele sobre el mismo.

Se excluyeron de la muestra los docentes que no cumplieron los criterios de inclusión, además el personal asistente educativo, bibliotecario, profesor de educación física o computación, con un grupo de estudiantes asignado por ausencia de maestros. Llegando a la conclusión que los principales estresores laborales identificados son el volumen de trabajo en acción conjunta con las demandas derivadas de las características de los estudiantes, los cambios del sistema de enseñanza y las presiones de los superiores, en condiciones de salario inadecuado e insuficientes recursos para el trabajo.

(Enríquez, 2014), presento la Tesis “Motivación y Desempeño laboral de los Empleados del Instituto de la visión en México”, para optar el grado académico de Magister en Administración en la Universidad de Montemorelos, México. El objetivo general es la de Determinar el grado de motivación y el nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México. Su metodología La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal. La población estuvo compuesta por 164 empleados de los cuales no se tomó muestra y se aplicó a todos los empleados. Para la investigación y recolección de datos se utilizaron dos instrumentos: el primero enfocado al desempeño, el cual cuenta con 48 ítems y una confiabilidad de 0.939; el segundo sobre la motivación, conformado por 19 ítems y una confiabilidad de 0.909 su muestra, Grajales (2008) dice que consiste en tomar una porción de una población como subconjunto representativo de dicha población. En la presente investigación no se tomó muestra, debido a que existió el interés de realizar un censo para incluir a todos los empleados. La población se dividió en: (a) área médica (médicos adscritos, enfermeras, nutriólogas), (b) área administrativa y contable y (c) área de apoyo (técnicos, secretarias, recepcionistas, intendencia y mantenimiento). Se logró contemplar en la muestra a todo el personal. Se

tuvo un total de 164 sujetos equivalente al 100% de la población. Dando en conclusión con las preguntas de investigación se pretendió conocer el grado de motivación y el nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México. Mediante los instrumentos aplicados se obtuvo la siguiente información: En relación al grado de motivación se pudo observar que los empleados tienen una autopercepción de la motivación que va de muy buena a excelente. Para el nivel de desempeño laboral los empleados se encontraron ubicados entre muy bueno y excelente.

(Sum, 2015), presento la tesis “Motivación y Desempeño laboral” para optar el grado académico de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional en la Universidad Rafael Landívar en Guatemala. Tuvo como objetivo establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Y su metodología Para la realización del presente estudio la población la componen treinta y cuatro colaboradores del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, son 12 mujeres y 22 hombres comprendidos entre las edades de 18 a 44 años de etnia en su mayoría ladina y minoría indígena. La mayoría de los colaboradores son originarios de la ciudad de Quetzaltenango. La religión predominante es la católica. El nivel de estudio en su mayoría a nivel universitario. Y su muestra se presenta los resultados obtenidos a través de una escala de Likert, y una prueba psicométrica, la investigación fue realizada en una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, con una muestra de 34 colaboradores del área administrativa. En conclusión, el desempeño laboral de los colaboradores se logró observar a través de la escala de Likert, que se les aplicó a los colaboradores de la empresa, las notas obtenidas de cada ítem fueron la mayoría favorables para la investigación y estadísticamente los resultados se encuentran dentro de la significación y su fiabilidad.

2.1.2 Investigaciones nacionales

(Salirrosas & Rodríguez, 2015), presento la Tesis “Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito de la Esperanza - Año 2015” para optar el grado académico de Licenciado en Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego de Perú. Su objetivo general; establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño en los asesores de Banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito la Esperanza; provincia de Trujillo. Su metodología; a través del diseño descriptivo correlacional se demuestra la relación que existe entre el nivel de estrés y el nivel de desempeño laboral según una muestra de 121 asesores de Banca por Teléfono. Su muestra; Registro de asesores de Banca por teléfono que laboran en el Centro de Contacto BCP en el distrito de la Esperanza Provincia de Trujillo en relación a una muestra de 113. Llegando a la conclusión; el nivel de estrés de los colaboradores de Banca por teléfono es alto lo cual se prueba mediante la prueba CHI², puesto que las metas comerciales trimestrales son excesivamente altas; lo que genera mayor presión laboral repercutiendo en un bajo nivel de desempeño.

(Guerrero, 2015), presento la tesis “Estrés laboral y Riesgo Psicosocial en Colaboradores de una Fábrica de envases industriales de Polipropileno Chiclayo 2015.” Para optar el grado académico de Licenciado en Psicología en la Universidad Señor de Sipán, Perú. Su objetivo general fue determinar la relación entre estrés laboral y riesgos psicosociales en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno, Chiclayo 2015. La metodología es que la presente investigación corresponde a un trabajo de tipo descriptivo correlacional tal como lo afirma Hernández, Fernández & Baptista (2014); con la finalidad de describir un aspecto o fenómeno de la realidad. Su muestra fue la población que está conformada por la totalidad de los colaboradores de la empresa privada de la ciudad de Chiclayo, la cual consta de 170 sujetos. En la que se incluye ambos sexos, que oscilan entre las edades de 18 – 50 años de edad. La muestra por ser pequeña, es la misma cantidad considerada en la población. Su conclusión fue que los colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno de Chiclayo presentan un nivel de estrés manejable en mayor proporción,

seguido por un nivel de estrés elevado, luego con un mínimo nivel estrés y un bajo porcentaje presentan ausencia de estrés.

(Rodríguez, 2017), presento la tesis “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2017” para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Tuvo como objetivo general: Determinar el grado de relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Yungay.

Se llegaron a las siguientes conclusiones: En cuanto al análisis correlacional entre la variable clima organizacional y desempeño laboral se observó que existe una alta correlación de 0,756, en su totalidad se considera una significancia alta. Lo que demuestra que, realizando el análisis de correlación parcial, se determina la relación entre la variable independiente clima organizacional y la variable dependiente desempeño laboral del personal.

Igualmente La descripción de los niveles de la variable clima organizacional, percibida por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yungay, que más predomina es el nivel regular, con un 57,4%; de un nivel bueno el 23,5% y malo un 19,1% Respecto a la evaluación de la variable desempeño laboral, según la respuesta proporcionada por el personal que labora en la Municipalidad de Yungay, se determinó que se encuentra en un nivel regular, puesto que existe un porcentaje alto del personal que lo manifiestan. Existe una relación significativa entre la dimensión estructura organizacional del clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Municipalidad de Yungay, con un grado de relación de 0,563; una correlación moderada. Con respecto a la dimensión desarrollo de procesos del clima organizacional y el desempeño del personal de la Municipalidad, el coeficiente de correlación resultó ser igual a 0,586, lo que significa que dicha correlación es moderada. Se determina que existe una relación moderada entre la dimensión ética y conducta individual y el desempeño del personal de la Municipalidad, dicha relación resulto ser el valor de $r = 0,680$ y además resultó ser significativa. 72 Se determina que existe un grado de correlación alta con $r = 0,72$; entre la dimensión liderazgo y dirección de la variable clima organizacional respecto al desempeño laboral; según la percepción de los

trabajadores que vienen laborando en dicha Municipalidad, además de ser significativa. Se comprueba que existe una relación significativa y moderada, siendo $r = 0,552$, entre la dimensión motivación de la variable clima organizacional y el desempeño laboral; según lo manifestado por los trabajadores de la Municipalidad, al dar sus respuestas en el cuestionario aplicado. Según el análisis de correlación realizado para la dimensión comunicación del clima organizacional y el desempeño laboral, refleja que existe una mínima correlación, de $r = 0,368$; pero que a la vez resulto ser significativa.

(Correa, 2014) Presento la tesis “Clima organizacional en relación al desempeño laboral de los trabajadores de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Paita Chepén, 2014” para optar el grado académico de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Tuvo como objetivo general: determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de caja municipal de ahorro y crédito Paita – Chepen 2014. Su metodología se utilizaron los métodos siguientes: analítico, se ha utilizado para descomponer el todo en sus partes y/o dimensiones, de tal manera que se tenga un conocimiento real de la relación existente entre un plan de desarrollo organizacional y desempeño laboral, en el año 2014. Sintético, luego de análisis realizado se realiza la síntesis, la cual ha servido para plantear las conclusiones del presente estudio. Su muestra se consideró trabajar con 15 trabajadores de caja municipal de ahorro y crédito Paita – chepen 2014. Y conclusión, No hay una idea clara sobre las dimensiones del Clima Organizacional en La empresa, no se brinda información al personal acerca de las reglas, procedimientos, compromiso con uno mismo en su trabajo, retos que se presentan en la empresa, recompensas, relaciones internas y trabajo en equipo para un mayor resultado.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 El Estrés laboral

Según (Rostagno, 2014), “El estrés es un mecanismo natural, no se produce porque sí. La naturaleza tiene un uso para él y es la forma que tiene el organismo de protegerse. La naturaleza es sabia: nos prepara para luchar o huir. Si el individuo percibe que puede con la amenaza, la enfrenta y lucha. Si percibe que no puede, huye”

“Es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles. La persona que lo sufre se siente ansiosa, tensa y en ocasiones percibe mayor rapidez en los latidos. Muchos lo llaman comúnmente, ansiedad, angustia, nervios, tensión, pero son todos términos en los que podemos englobar generalmente el estrés.”

(Londoño, 2019), El estrés es un fenómeno que adquiere gran relevancia en todos los ámbitos de la vida, siendo en el ámbito laboral donde se incrementa exponencialmente causando dificultades físicas y psicológicas, así como en la productividad de la empresa.

El ser humano es social por naturaleza. Se convierte en una condición inherente al mismo, el hecho de establecer relaciones interpersonales para suplir diferentes tipos de necesidades; desde las organizaciones nucleares como la familia o grupo de coetáneos, la ciudad o el país al que se pertenece, hasta las más actuales formas de organizaciones como las formales de tipo industrial. Estas últimas se han convertido en entes favorecedores del desarrollo humano, pues propician no solo la participación y pertenencia a una u otra, sino también en calidad de productoras de tejido social y facilitadoras de bienes y servicios.

Supone entonces argumentar que las organizaciones no son fenómenos distantes e impersonales, pues están ligadas indiscutiblemente con la vida cotidiana y por ende su incidencia en ella, data de factores de riesgo o protectores que se desarrollan de acuerdo a la particularidad del bienestar en cada uno de los ámbitos.

(Sanchez, 2011), “La preocupación en el trabajo ocurre cuando las peticiones del lugar de trabajo superan la capacidad de los individuos para adaptarse a ellos o supervisarlos”

(Lopez, Solano, Aguirre, Osorio, & Vásquez, 2012), “El estrés ocupacional, enfermedad que aunque sub diagnosticada, afecta a un sinnúmero de trabajadores, siendo la base para diferentes enfermedades orgánicas. El estrés, a pesar de ser una respuesta fisiológica normal a ciertas situaciones, puede llegar a ser patológico si las reacciones son inadecuadas, afectando de manera física, emocional, social o psíquica al individuo que lo experimenta. En el área de la salud, en especial entre médicos, se presentan circunstancias de mayor responsabilidad, largas jornadas de trabajo y exigencia constante, que pueden generar incluso, trastornos orgánicos como psiquiátricos. En el artículo además de hacer una descripción de los problemas psíquicos más comunes en el gremio médico, se establecen medidas preventivas para este fenómeno en el lugar del trabajo, considerando que se requieren más estudios descriptivos sobre el tema especialmente en Colombia”.

(Chiavenato I. , 2009), Nos menciona “El estrés es una condición inherente a la vida moderna las exigencias, las necesidades, las urgencias los plazos por cumplir, los retrasos, las metas y los objetivos, la falta de medios y recursos, las expectativas de otros provocan que las personas estén expuestas al estrés no es fácil convivir con tantas demandas y con tanta incertidumbre sobre la posibilidad de cumplirlas. En las organizaciones, él estrés persigue a las personas. Algunas consiguen manejarlo debidamente y otras evitan sus consecuencias”.

EUTRÉS:

Es inevitable experimentar cierto grado de estrés en la vida y en ocasiones apropiadas resulta benéfico. Es lo que se llama EUTRÉS o estrés normal, que nos permite reaccionar ante situaciones adversas.

DISTRÉS:

No obstante, demasiado estrés es peligroso para la salud en general, ya que se alteran en forma prolongada y perjudicial las funciones de muchos sistemas del organismo.

Tipos de estrés laboral.

Según (Rostagno, 2014), nos menciona que existen dos tipos de estrés laboral:

a) El agudo

“Cuando es provocado por un hecho específico”; ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

b) El crónico.

Que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometido a las siguientes situaciones:

Ambiente laboral inadecuado.

Sobrecarga de trabajo.

Alteración de ritmos biológicos.

Responsabilidades y decisiones muy importantes.

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

Síntomas

(Rostagno, 2014), sostiene que estos dos tipos de estrés laboral nos puede desgastar y perjudicar a nuestra salud; siendo los síntomas más frecuentes:

Dolores de cabeza, dolores musculares, insomnio, irritabilidad, aislamiento, agresividad, gastritis.

El costo del estrés laboral

Si bien el estrés es una dinámica fuerza creativa, que nos permite ponernos de pie, trabajar, correr, hablar, caminar, amar, jugar, es, a la vez, una fuerza que atrae y que rechaza con algunos costos específicos, ya sea de tipo económico o humanitario.

Los costos económicos del estrés los podríamos comparar con un iceberg, del que sólo se ve lo que emerge, pero que debajo de él hay mucho más. En la industria, o en cualquier empresa hay costos de ausentismo, de disminución de la producción, de aumento de seguros, de gastos en salud, gastos en otro operario que reemplace al que está faltando, etc. Algunos de ellos se pueden mensurar, son los que se ven y otros no, porque no se ven, pero como en el iceberg, están presentes y son mayores.

Los costos humanitarios, tampoco son fáciles de mensurar y sólo lo puede hacer la persona que sufre la enfermedad.

Según (Sanchez, 2011), nos menciona que: "Hay muchas condiciones de trabajo que se han examinado en relación con el estiramiento de trabajo, ya que están trastornando para el trabajador" "Las condiciones físicas de trabajo son un destacado entre los ángulos más evidentes al evaluar las fuentes de estrés" "La 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" "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."

"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." "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 las quejas de salud por el otro, asociación que no se da en los empleos caracterizados por su variedad. La falta de trabajo, o infra carga, pueden también ser estresantes.” “Otra fuente de estrés deriva del 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 responsabilidad especialmente sobre otras personas más que sobre máquinas 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.” “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.” “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” "En diferentes casos, la fuente del estrés laboral es una interrupción superior o retroalimentación del trabajo del trabajador".

(Dolan, Garcia, & Diez-Piñol, 2005), en su obra Autoestima, estrés y trabajo podemos indicar tres factores intervinientes en el Estrés Laboral

Recursos personales: refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos.

Recursos laborales: son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y / o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas

Demandas laborales: entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos.

Factores desencadenantes

(Guillén, Guil, & Mestre, 2007, pág. 281), nos menciona que son 4 factores los desencadenantes para el estrés laboral:

AMBIENTE FÍSICO

Nivel de ruido y en concreto sus características de intensidad, control, predictibilidad y en frecuencia.

Iluminación

Temperatura y condiciones climáticas

Condiciones higiénicas y toxicidad

Demandas estresantes del puesto

DESEMPEÑO DE ROLES, RELACIONES INTERPERSONALES Y DESARROLLO DE LA CARRERA

Ambigüedad de rol: grado de incertidumbre que el sujeto que desempeña un rol tiene respecto al mismo.

Conflicto de rol: ocurre cuando no se puede satisfacer simultáneamente expectativas de rol contradictorias.

ASPECTOS RELACIONADOS CON LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

Las nuevas tecnologías pueden facilitar o dificultar el desempeño de las tareas y conllevan un cambio en las habilidades que el sujeto debe poner en práctica para desempeñar el trabajo.

Si las exigencias cognitivas del puesto son excesivamente altas con relación al nivel de formación de los profesionales, pueden provocar una disminución del sentimiento de realización personal y una autovaloración negativa por parte de la persona. Así mismo, problemas de carácter ético asociados con el uso

reiterado de instrumentos pueden aumentar las sensaciones de agotamiento emocional.

FUENTES EXTRAORGANIZACIONALES DEL ESTRÉS LABORAL RELACIONES TRABAJO/FAMILIA

El ámbito familiar es el que. Ocupa el lugar central para las personas en términos de importancia, aunque se dedique con frecuencia mayor tiempo y energías al ámbito laboral.

Estresores

(Rostagno, 2014), nos dice que los estresores actúan sobre nuestro cuerpo activando el estrés. Son disparadores que tenemos en la vida diaria que, a veces en forma aislada o todos en conjunto, actúan estresándonos. Ellos son: Sobrecarga en el trabajo, poco tiempo para realizarlo, ambigüedad de rol, malas relaciones personales, inseguridad e incertidumbre, cambios inesperados en la organización, excesiva responsabilidad, falta de estímulo, trabajo repetitivo, poca creatividad, conflicto de intereses con jefes o subordinados, falta de apoyo social, insatisfacción a sus necesidades, mala adaptación a su ambiente de trabajo, preocupaciones diversas, problemas económicos, ritmo de trabajo vertiginoso, situaciones dramáticas, ruido excesivo, deslumbramiento, olores desagradables, temperaturas extremas, miedo o temor a las alturas, COV (Compuestos orgánicos volátiles) y muchos más.

Causas del estrés laboral.

(Guillén, Guil, & Mestre, 2007), nos menciona que las causas del estrés son: La Edad del sujeto y su experiencia en la profesión, sexo, estado civil, formación y desarrollo profesional, estructura y supervisión, contacto con los usuarios, personalidad.

Resultados y consecuencias

En cuanto a los resultados de la vivencia con el estrés se debe tener en cuenta aspectos relacionados con el tiempo, frecuencia e intensidad de la fuente del estrés.

En este sentido, podemos deducir que las consecuencias negativas del estrés no solo afectan a la salud física y psicológica del individuo, sino que también inciden en la salud organizacional, ya que no podemos olvidar la importancia y el papel de los recursos humanos en el devenir de una organización.

“BURNOUT”: UNA FORMA DE ESTRÉS LABORAL

Se intenta describir una situación en la que, en contra de las expectativas de la persona, esta no logra obtener los resultados esperados por más que se esfuerce en conseguirlos. Se señala que la importancia de este síndrome se debe a tres factores fundamentales:

- a) La relevancia, cada vez mayor, que los servicios humanos han ido adquiriendo como agentes del bienestar individual y colectivo.
- b) La mayor exigencia que los usuarios hacen de los servicios sociales, educativos y sanitarios.
- c) El conocimiento de los efectos perjudiciales del estrés, tanto en las personas como en los ambientes.

A. Dimensiones e Indicadores

Condiciones de trabajo

La naturaleza o propiedad de las cosas y el estado o situación en que se encuentra algo reciben el nombre de condición. El trabajo por su parte, es una actividad productiva por la que se recibe un salario.

La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador. Puede decirse que las condiciones de trabajo están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo

(iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medio ambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos).

Significado de trabajo

Como trabajo denominamos el **conjunto de actividades que son realizadas con el objetivo de alcanzar una meta, solucionar un problema o producir de bienes y servicios** para atender las necesidades humanas.

Desmotivación

Este es el fenómeno psicológico en el que hay **una discrepancia entre el objetivo que teóricamente aspiramos a alcanzar, por un lado, y nuestro estado disposición real**, por el otro. Es decir, es lo que ocurre cuando hay serios problemas a la hora de intentar invertir en una iniciativa los esfuerzos suficientes para conseguir algo, o cuando ni siquiera se llega a empezar esa tarea y se cae en la procrastinación (síndrome del “ya lo hare mañana”). En definitiva, en la desmotivación se unen lo peor de dos mundos: el malestar que podría experimentar alguien que, pese a esforzarse no ha conseguido lo que quería, y el que viene producido por el sentimiento de culpa.

Interacción personal

Es la habilidad mediante la que gran parte de los seres vivos acoplan sus conductas frente al entorno. Mecanismo que regula y que, al fin y al cabo, hace la posible interacción entre las personas, hay que tener en cuenta el lugar en el que ha nacido una persona, la familia en la que ha crecido, la posición social, la cultura, las relaciones sociales que ha tenido.

Ritmo de Trabajo: Se refiere al tiempo necesario para realizar una determinada tarea, que se manifiesta en trabajar a una cierta velocidad, la que puede ser constante o variable.

Sobrecarga: La sobrecarga de trabajo surge cuando una persona se ve obligada a realizar una serie de actividades o resolver más problemas de los que está acostumbrada. En un sentido estricto sería el caso de aquel que se ve incapaz de satisfacer todas sus exigencias laborales.

Esfuerzos físicos: Cansan, pero también pueden originar lesiones osteo musculares. Estas se manifiestan en dolor, molestias, tensión o incluso incapacidad. Son resultado de algún tipo de lesión en la estructura del cuerpo.

Necesidades: Son propias de todo organismo vivo y consisten en una sensación provocada por la idea de que nos falta algo ya sea a nivel material, orgánico o sentimental. Se trata de uno de los componentes fundamentales en la vida y en lo laboral.

Expectativas: Es algo que una **persona considera que puede ocurrir**, es una suposición que está enfocada en el futuro, que puede ser acertada o no. Psicológicamente este sentimiento suele estar **vinculado con una probabilidad lógica** de que algo suceda; por eso para que en realidad exista una expectativa, ésta **debe estar sustentada**, si no fuese así, entonces se estaría hablando de una esperanza, la cual puede ser absurda o apoyada en la fe.

Relaciones formales: son las que se forman entre personas que ocupan diferentes posiciones de una estructura funcional dentro de una organización.

Relaciones informales: son aquellas que se dan en la empresa de manera espontánea o no institucional en las que se busca satisfacer necesidades socioeconómicas.

2.2.2 Rendimiento laboral

El rendimiento es la relación entre los objetivos/metas/tareas alcanzadas y el tiempo (en horas trabajadas de calidad) que se han necesitado para lograrlo; teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas; es decir, los recursos.

(Campbell, J.P, & Otros, 2012) Determinan que el concepto de rendimiento estaba muy poco entendido. Estableciendo que el rendimiento

debe distinguirse de la efectividad, para lo cual lo definen de la siguiente manera: “Rendimiento Laboral es sinónimo de comportamiento, es lo que la gente hace en la realidad, y puede ser observado. El rendimiento incluye aquellas acciones que son relevantes para las metas de la organización y puede ser medido en términos de lo que realmente hace cada individuo (esto es, el nivel de su contribución)”.

(Borman & Motowidlo, 2014) señalan que habitualmente se distinguen dos tipos diferentes de rendimiento en función de sus consecuencias organizacionales, el llamado rendimiento de tarea o intrarol y el contextual o extra-rol, los cuales definen para mayor apreciación: Rendimiento de tarea. Es aquel que se refiere a las conductas de los trabajadores respecto a sus tareas u obligaciones laborales y está compuesto por diversos componentes, entre otros:

Posesión del conocimiento, habilidades y técnicas requeridas para realizarlas tareas.

Formación para nuevos trabajos o simplemente, estar al día de las modificaciones en las demandas de las mismas tareas.

Aplicación del conocimiento, tareas y técnicas para conseguir las metas organizacionales. Además, este tipo de conductas de tareas tienen dos formas: la primera se basa en la transformación de materias primas en bienes y servicios organizacionales, como la producción de un automóvil en una cadena de montaje o la fabricación de mermelada en una pequeña empresa.

La segunda implica realizar tareas que faciliten la anterior, como el mantenimiento, la planificación, la coordinación y la supervisión. La labor de los directivos y supervisores, aunque también la de otros trabajadores, puede incluirse en esta segunda forma.

El rendimiento adecuado en cualquiera de las dos supone respetar la expectativa de valor buscada por la organización.

Rendimiento contextual, un buen rendimiento es aquel que, además de cumplir con las obligaciones de rol de tareas del trabajador, comporta el que este se

comprometa de forma espontánea en comportamientos beneficiosos para la organización.

En este sentido, durante las últimas décadas ha emergido una interesante área de investigación referida al denominado rendimiento contextual, definido como aquellas conductas que no son exigidas formalmente por la organización, pero que son necesarias para su éxito global.

Este tipo de comportamiento ha recibido distintas denominaciones para referirse a conceptos muy similares, entre otras el comportamiento organizacional prosocial y la conducta extra-rol.

En conjunto, todos reúnen una serie de características:

- Voluntariedad: pues nunca deben formar parte de las obligaciones del puesto.
- Intencionalidad: es el propio trabajador quien decide establecer un compromiso con la organización por medio de sus conductas.
- Carácter positivo: como es lógico, pretenden un beneficio cierto de la organización.
- Carácter desinteresado: la motivación fundamental de quien las realiza no es un bien personal, aunque no lo descarte. Asimismo, existen diversas formas por las que un trabajador puede contribuir al contexto del trabajo.

La primera se corresponde con la mejora de ciertas circunstancias psicosociales de la organización: el empleado promueve afectos positivos y de confianza entre sus compañeros, e incluso colabora para disminuir la hostilidad y el conflicto. De esta forma es posible aumentar la comunicación interpersonal y la cooperación.

Una segunda posibilidad con la que se apoya el contexto de trabajo implica aumentar la predisposición personal para realizar conductas que aumenten el valor organizacional, como, por ejemplo, tener disposición para soportar condiciones de trabajo no deseables sin expresar queja alguna. Por último, la tercera forma de contribución se realiza a través de comportamientos que afectan a la conservación o al ahorro sobre los recursos tangibles de la

organización, como utilizar el automóvil propio en lugar del que facilita la empresa, o ahorrar energía apagando las luces o máquinas no necesarias.

En cuanto a los factores que intervienen en el rendimiento laboral, el autor Marbán (2010) indica que se ha establecido claramente que la productividad es el resultado de la intervención de un vasto número de factores. Respecto a los individuales (el trabajador), como situacionales (naturaleza de la tarea, la organización); tanto subjetivos (clima laboral, motivaciones, etc.) como objetivos (condiciones materiales, salarios, etc.); tanto racionales, como irracionales.

Entre los principales factores individuales pueden considerarse los siguientes:

- Factores físicos del trabajador: coordinación motora, destreza, fuerza, resistencia, limitaciones físicas.
- Factores de entrenamiento: instrucción, capacitación, experiencia laboral, adiestramiento, etc.
- Factores psicológicos: agudeza sensorial, nivel intelectual, capacidad de aprendizaje, aptitudes, habilidades, personalidad, motivación, satisfacción laboral, moral, etc.

Entre los principales factores situacionales pueden considerarse los siguientes:

Factores relacionados con la naturaleza de la tarea: mayor o menor complejidad, grado de dificultad, entrenamiento, fatiga, tedio, descanso, iluminación, ventilación, ruidos o Factores relacionados con la empresa: tipo de supervisión, incentivos, remuneración, promociones, sueldos, etc.

Según (Chiavenato I. , 2009), el desempeño laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa. Otra definición más completa del mismo autor indica que la evaluación del desempeño de un colaborador es una forma sistemática de valoración de las actividades que ejecuta y si este logra alcanzar las metas

propuestas, dar los resultados deseados y mostrar potencial de desarrollo a futuro, sobre todo, cuánto valor agrega a la organización.

(Judge & Robbins, 2013), Desempeño es el resultado final de una actividad. Los gerentes se preocupan por el desempeño organizacional, es decir los resultados acumulados de todas las actividades laborales dentro de la organización. Los gerentes deben saber cuáles medidas les da la información que necesitan sobre el desempeño organizacional. Comúnmente, las medidas utilizadas incluyen la productividad organizacional, la efectividad organizacional y rangos de la industria.

(Judge & Robbins, 2013), explican que, en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción de los puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

Desempeño de las tareas

Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.

Civismo

Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.

Falta de productividad

Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

Administración del desempeño

(Dessler & Valer, 2011), Se trata del proceso mediante el cual las compañías se aseguran de que la fuerza laboral trabaje para alcanzar las metas organizacionales, e incluye prácticas por las cuales el gerente define las metas y tareas del empleado, desarrolla sus habilidades y capacidades, y evalúa de manera continua su comportamiento dirigido a metas, y luego lo recompensa en una forma que se espera tendrá sentido en cuanto a las necesidades de la compañía y a las aspiraciones profesionales del individuo. La idea consiste en garantizar que dichos elementos sean consistentes en su interior y que todos tengan sentido en términos de lo que la compañía quiere lograr. Al comparar la administración y la evaluación del desempeño, “la distinción es el contraste entre un evento a final de año (el llenado del formato de evaluación), y un proceso que comienza el año con la planeación del desempeño y es integral a la forma en que la persona se administra durante todo el año”. El enfoque de administración del desempeño actual refleja los intentos de los gerentes por reconocer de forma más explícita la naturaleza interrelacionada de los factores que influyen el desempeño del trabajador. Y refleja el énfasis que en la actualidad ponen los gerentes al motivar esfuerzos dirigidos a metas de alto desempeño, en un mundo globalmente competitivo

Evaluación de rendimiento laboral

Según (Chiavenato I. , 2009), es el proceso que mide el desempeño del trabajador, entendido como la medida en que éste cumple con los requisitos de su trabajo. Y consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones. La identificación se apoya en el análisis de los *puestos*

y pretende determinar cuáles áreas del trabajo se deben estudiar cuando se mide el desempeño. La medición es el elemento central del sistema de evaluación y pretende determinar cómo ha sido el desempeño en comparación con ciertos parámetros objetivos. La administración es el punto central de todo sistema de evaluación y debe ser mucho más que una actividad que se orienta al pasado; por el contrario, para desarrollar todo el potencial humano de la organización, se debe orientar hacia el futuro.

¿Por qué se debe evaluar el desempeño?

En este caso existen tres razones:

Primera, las evaluaciones brindan información relevante sobre la cual el supervisor puede tomar decisiones acerca de promociones e incrementos de salario.

Segunda, la evaluación permite a jefe y subalterno desarrollar un plan para corregir cualesquiera deficiencias que la evaluación llegue a descubrir, así como para reforzar las cuestiones que el trabajador hace de manera correcta.

Tercera, las evaluaciones sirven para un propósito útil en la planeación profesional, al brindar la oportunidad de revisar los planes de carrera del empleado a la luz de sus fortalezas y debilidades exhibidas.

¿Quién realiza la evaluación de desempeño?

(Dessler & Valer, 2011), el supervisor debería estar, y por lo general está, en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño del personal a su cargo. También es responsable del desempeño de esos trabajadores. Más aún, es factible que un supervisor inmediato esté prejuiciado a favor o en contra del trabajador. Si es así, hay muchas opciones disponibles.

Evaluación por parte de los colegas (pares): Se realiza la evaluación de un trabajador por parte de los colegas gana más prestigio. Un empleado que es seleccionado para una evaluación anual elige a una autoridad evaluadora. Entonces esta designada a un supervisor. Los estudios indican que las

evaluaciones de los pares suelen ser más efectivas y eficaces. Un estudio que se realizó colocó a estudiantes en grupo de trabajo auto administrado.

Comités evaluadores: Están compuestos del supervisor inmediato del trabajador, y otros tres o cuatro supervisores. Usar a múltiples evaluadores resulta ser ventajoso. Puede ayudar a resolver dificultades como el prejuicio por parte de evaluadores individuales. Ya que también llega a ofrecer un recurso para incluir en la evaluación las diferentes facetas del desempeño de un trabajador que observan diferentes personas.

Autoevaluaciones: Son la parte medular de la mayoría de los procesos de evaluación. Conseguir la evaluación de un supervisor es relativamente directo y también tiene mucho sentido. El supervisor debería estar, y por lo general está, en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño del personal a su cargo.

Evaluación por parte del personal subalterno: Algunas firmas permiten que los subalternos evalúen el desempeño de sus supervisores, un proceso que muchos llaman retroalimentación ascendente. Tal proceso ayuda a la alta gerencia a entender los estilos administrativos de sus subalternos, a identificar problemas potenciales con la gente y a tomar medidas correctivas con gerentes individuales, según se requiera

Evaluación de 360 grados: La información del desempeño se recopila por completo alrededor de un trabajador, desde sus supervisores, subalternos, colegas, y clientes internos o externos. Usualmente esto se realiza para fines de desarrollo en vez de para aumentos de salario. El proceso común consiste en lograr que quienes califican llenen encuestas de evaluación en línea acerca de quién van a calificar. Luego, sistemas computarizados compilan toda esta retroalimentación en reportes individualizados que llegan a los trabajadores evaluados. Entonces el individuo puede reunirse con su supervisor para desarrollar un plan de auto mejoría.

Métodos de evaluación básicos

(Dessler & Valer, 2011), tomando en cuenta, el gerente realiza la evaluación usando uno o más de los métodos formales que se describen en esta sección.

Método de escala de puntuación gráfica: Una escala de puntuación gráfica menciona algunos rasgos y un rango de desempeño para cada uno. El supervisor califica a cada subalterno encerrando en un círculo o marcando la puntuación que describa mejor su desempeño para cada característica y, luego, suma las puntuaciones para todas las características.

Método de clasificación alterna: Clasificar a los trabajadores es usualmente y resulta más fácil distinguir entre los peores y mejores trabajadores que clasificarlos, resulta útil un método de clasificación alterna.

Método de comparación por pares: Cada subordinado a evaluar se compara con todos los demás subalternos en cada característica.

Método de distribución forzada: El gerente asigna porcentajes predeterminados del personal a su cargo en categorías de desempeño.

Método del incidente crítico: Implica llevar un registro de casos extraordinarios positivos y negativos del comportamiento laboral de un empleado y revisarlo con éste en momentos predeterminados.

El método de administración por objetivos (APO): Requiere que el gerente establezca metas medibles y específicas con cada trabajador y, luego, analice periódicamente el progreso de éste hacia dichas metas. El término APO usualmente se refiere a un programa de establecimiento de metas y evaluación de toda la organización, que consiste en seis pasos:

Establecer las metas de la organización.

Fijar metas por departamento.

Analizar las metas por departamento.

Definir los resultados esperados (establecer metas individuales).

Realizar revisiones de desempeño y medir los resultados.

Dar retroalimentación.

Sistemas de incentivos económicos

(Newstrom, 2011), Indica que hoy en día, muchas empresas que luchan por sobrevivir se enfocan en su atención a la administración del desempeño, esta idea parte de la premisa que el desempeño del colaborador puede administrarse y mejorarse ya sea mediante el establecimiento de metas, ya que una buena estructura organización actualiza, una mejor tecnología, nuevos horarios de actividades laborales, una alta participación de los empleados y una mejor motivación. Un componente de la administración del desempeño es el uso de varios sistemas de recompensa e incentivos para alentar una mayor productividad. La evaluación del desempeño puede ser utilizada en forma individual o colectiva, y el salario puede ser de inmediato o futuro como en los planes de participación de utilidades.

Incentivos Salariales: Son una forma de salario por méritos, ya que estos generan una mayor remuneración por un incremento en la producción o resultados. Como idea principal de los incentivos salariales es clara, casi siempre incrementa la productividad y reduce costos de mano de obra por unidad de producto.

Participación de utilidades: Es un sistema que distribuye a los colaboradores, una parte del beneficio del negocio, ya sea de inmediato o en forma de bonos en efectivo, o en una fecha posterior se conserva como acciones propiedad de los empleados. Los sistemas de salario base, incrementos de salario por desempeño y la mayor parte de otros sistemas de incentivos reconocen las diferencias individuales mientras que la participación de utilidades reconoce los intereses mutuos. Los empleados se interesan en el éxito económico de sus empresas si ven que se afectan sus propias remuneraciones. De esta forma tiene a desarrollar un mayor trabajo en equipo institucional.

Participación de ganancias: Es la participación o producción de ganancias. Un programa de participación de ganancias en un periodo histórico básicos de desempeño organizacional mide las mejoras y comparte las ganancias con los empleados. Los planes de participación de ganancias se basan en diversas ideas fundamentales del comportamiento organizacional y son muchos más

completos que los sistemas de salario. Estos planes alientan las sugerencias de los empleados, brindan incentivos por la cooperación y el trabajo en equipo y promueve una mejor comunicación.

B. Dimensiones e Indicadores

La motivación laboral

Es un aspecto que nunca debe faltar entre tus empleados. Supone un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo, pero también como forma de mantener un ambiente agradable y proactivo. Uno de los beneficios más importantes de la motivación laboral es el compromiso.

Desempeño laboral

Es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.

Competencia laboral.

Es la capacidad de desempeñar efectivamente una actividad de trabajo movilizand o los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para lograr los objetivos que tal actividad supone. El trabajo competente incluye la movilización de atributos del trabajador como base para facilitar su capacidad para solucionar situaciones contingentes y problemas que surjan durante el ejercicio del trabajo.

2.3 Bases Filosóficas

Respecto a las bases filosóficas en que se sustenta la investigación aborda desde el punto de vista de la filosofía, las variables, estrés y el desempeño laboral como unidad de análisis y los criterios metodológicos que maniobran, están sujetos coherentemente al pensamiento filosófico como disciplina y objeto de ella misma.

La concepción filosófica en que nos centrara la investigación es de corriente positivista, porque sus postulados o principios abogan para que en la comprensión y análisis de la realidad social los objetivos de estudio se puedan llegar a abordar en sí mismos, según el diccionario filosófico de Ferrater explica que el término positivismo designa toda doctrina que pretende atenerse a lo positivo y no a lo negativo. De acuerdo con ello la filosofía positiva llegaría a designar un modo de pensar estrictamente opuesto al que, de acuerdo con la tradición histórica se llama el positivismo. Una primera reducción son aquellas doctrinas que poseen ciertos caracteres comunes y no incompatibles y que además han surgido dentro de una determinada situación histórica.

En Cuanto a la identificación de las variables estrés y el desempeño laboral las corrientes filosóficas sobre el origen de los derechos subjetivos también es trascendente, pues los positivistas consideran que los derechos humanos son variables del ser humano, pues para ellos los seres humanos puede tenerse o no estos derechos, dependiendo de la norma jurídica.

Su Base filosófica de la investigación tiene su base en la Teoría Humanista o Humanismo que significa un profundo conocimiento del ser humano, con características intelectuales que se pueden cultivar y acrecentar con sentimientos emociones programas educativos acordes a una necesidad social y humana, necesidades físicas de espiritualidad y de sociabilidad. En ese mismo sentido existen postulados humanistas que nos ayudan a comprender la importancia de estar equilibrado para interactuar con otras personas.

2.4 Definición de términos básicos

Estrés laboral

El estrés es un mecanismo natural, no se produce porque sí. La naturaleza tiene un uso para él y es la forma que tiene el organismo de protegerse. La naturaleza es sabia: nos prepara para luchar o huir. Si el individuo percibe que puede con la amenaza, la enfrenta y lucha. Si percibe que no puede, huye. (Rostagno 2014).

Estresores:

Son disparadores que tenemos en la vida diaria que, a veces en forma aislada o todos en conjunto, actúan estresándonos. Ellos son: Sobrecarga en el trabajo, poco tiempo para realizarlo, ambigüedad de rol, malas relaciones personales, inseguridad e incertidumbre, cambios inesperados en la organización, excesiva responsabilidad, falta de estímulo, trabajo repetitivo, poca creatividad, conflicto de intereses con jefes o subordinados, falta de apoyo social, insatisfacción a sus necesidades, mala adaptación a su ambiente de trabajo, preocupaciones diversas, problemas económicos, ritmo de trabajo vertiginoso, situaciones dramáticas, ruido excesivo, deslumbramiento, olores desagradables, temperaturas extremas. (Rostagno, 2014).

Rendimiento laboral:

El concepto de rendimiento estaba muy poco entendido. Estableciendo que el rendimiento debe distinguirse de la efectividad, para lo cual lo definen de la siguiente manera: “Rendimiento Laboral es sinónimo de comportamiento, es lo que la gente hace en la realidad, y puede ser observado. El rendimiento incluye aquellas acciones que son relevantes para las metas de la organización y puede ser medido en términos de lo que realmente hace cada individuo (Campbell, J. & otros 2012).

Desempeño laboral:

Es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora

continúa que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa (Chiavenato 2009).

Administración del desempeño:

Se trata del proceso mediante el cual las compañías se aseguran de que la fuerza laboral trabaje para alcanzar las metas organizacionales, e incluye prácticas por las cuales el gerente define las metas y tareas del empleado, desarrolla sus habilidades y capacidades, y evalúa de manera continua su comportamiento dirigido a metas, y luego lo recompensa en una forma que se espera tendrá sentido en cuanto a las necesidades de la compañía y a las aspiraciones profesionales del individuo Dessler (2011).

Evaluación del rendimiento laboral:

Es el proceso que mide el desempeño del trabajador, entendido como la medida en que éste cumple con los requisitos de su trabajo. Y consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones (Chiavenato I.2009).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis General

El estrés laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayan-2018.

2.5.2 Hipótesis Específicas

La condición de trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayan-2018

El significado de trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayán -2018

La desmotivación influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayán -2018

La interacción de personal influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Sayán -2018

2.6 Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Estrés laboral	Condiciones de trabajo	Ritmo de trabajo Sobrecarga Esfuerzo físico.
	Significado de trabajo	Necesidades Expectativas
	Desmotivación	Falta de motivación para el trabajo Fuentes de estrés Baja labor de colaboradores
	Interacción personal	Relaciones formales Relaciones informales.
Rendimiento laboral	Motivación laboral	Satisfacción Incentivos
	Desempeño laboral	Eficacia Eficiencia Tiempo
	Competencia laboral	Habilidades Operativos Orientación al logro.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1. Tipo

Investigación Aplicada: el investigador identifica el problema y utiliza la investigación para responder a preguntas específicas. (Rodríguez D. , 2019).

Investigación Explicativa: el investigador establece una relación entre los conceptos y las causas del problema. (Hernández 2014, pág. 95).

3.1.2. Nivel

La investigación es de nivel correlacional

3.1.3. Diseño

No experimental: La investigación se realiza sin manipular deliberadamente las variables en estudio, es decir, no se manipulan intencionalmente la variable independientes (Hernández, 2014, pág. 152).

La investigación utiliza el diseño no experimental, porque levantará la información a través de encuestas sin intervención directa de ninguna variable.

Transversal Correlacional-Causal: La investigación describe y analizar las variables en un momento dado, algo así como “tomar una fotografía” de algo que sucede (Hernández, 2014, pág. 154).

3.1.4. Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque mixto

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Está compuesta por 42 trabajadores de las áreas administrativas

3.2.2 Muestra

N= Tamaño de la Población

E= 0.05 (Nivel de error)

P= 0.5% (probabilidad de 50%)

Q= 0.5% (probabilidad de 50%)

Z= 1.96 (95% de nivel de confianza)

Reemplazando se ha obtenido una muestra de:

- a) Para determinar la muestra de los trabajadores administrativos

$$N = \frac{42 \times 0.5 \times 0.5 (1.96^2)}{(0.05)^2 \times (41) + 0.5 \times 0.5 \times (1.96^2)}$$

N=38

La muestra será de 38 trabajadores de las áreas administrativas

3.3 Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos de ambas variables de estudio se empleó la técnica de la encuesta. Estas encuestas fueron estructuradas previamente y elaboradas con preguntas cerradas para mayor facilidad al momento de responder.

Según (Carrasco, 2006, pág. 314)“La encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene”.

Se utilizó la escala de Likert.

A. Validez del cuestionario

La validez se determinó a través de un análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de (0,713). Este valor indica que estadísticamente el instrumento para evaluar las variables es válido.

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,713
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	536,572
	Gl	42
	Sig.	,000

B. Confiabilidad del cuestionario

El estadístico de confiabilidad a emplear en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.881, lo cual dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables son aquel que logra puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

Estadísticos de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	N de elementos
,881	28

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Se empleó el procesador Statistical Package of Social Sciences (SPSS versión 24), versión en español, con ayuda del programa EXCEL para la tabulación de los datos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de Resultados

Tabla 1. Variable Estrés Laboral en la dimensión Condiciones de trabajo

ITEM	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni en acuerdo, ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
1.- ¿Está de acuerdo con el ritmo de trabajo en su Municipalidad?	17	46	11	29	4	11	4	10	2	4
2.- ¿Llega a culminar su trabajo en el tiempo que se le asigna?	19	53	11	29	4	10	2	4	2	4
3.- ¿Se le pide hacer una cantidad excesiva de trabajo?	17	46	13	34	4	10	2	5	2	5
4.- ¿La labor que realiza es bastante agotadora?	17	45	11	30	6	15	2	5	2	5
Promedio Total	18	48	12	31	5	12	3	6	2	5

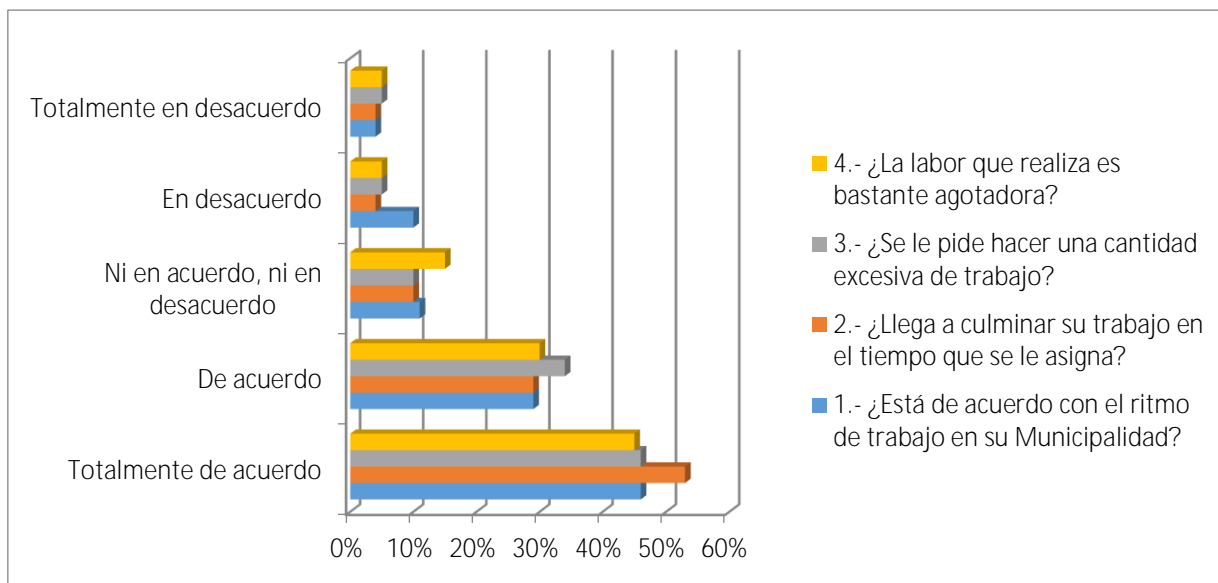


Figura 1. Variable Estrés Laboral en la dimensión Condiciones de Trabajo

Se observa en la tabla 1 que el mayor porcentaje obtenido en promedio es un 48% del total de usuarios que conforman la muestra quienes consideran que la variable estrés laboral en su dimensión Condiciones de trabajo se encuentran totalmente de acuerdo.

Tabla 2. Variable Estrés Laboral en la dimensión Significado del trabajo

ITEM	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni en acuerdo, ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
5.- ¿Necesita contar con un equipo de trabajo para realizar sus tareas?	16	40	11	29	4	11	5	14	2	6
6.- ¿Cuenta con la tecnología suficiente para realizar su trabajo?	12	35	10	25	8	20	4	10	4	10
7.- ¿Tiene expectativas laborales dentro de su institución?	16	45	10	25	10	25	2	5	0	0
8.- ¿Valoran su esfuerzo en la institución en la cual trabaja?	12	35	10	25	10	25	4	10	2	5
Promedio Total	14	39	10	26	8	20	4	10	2	5

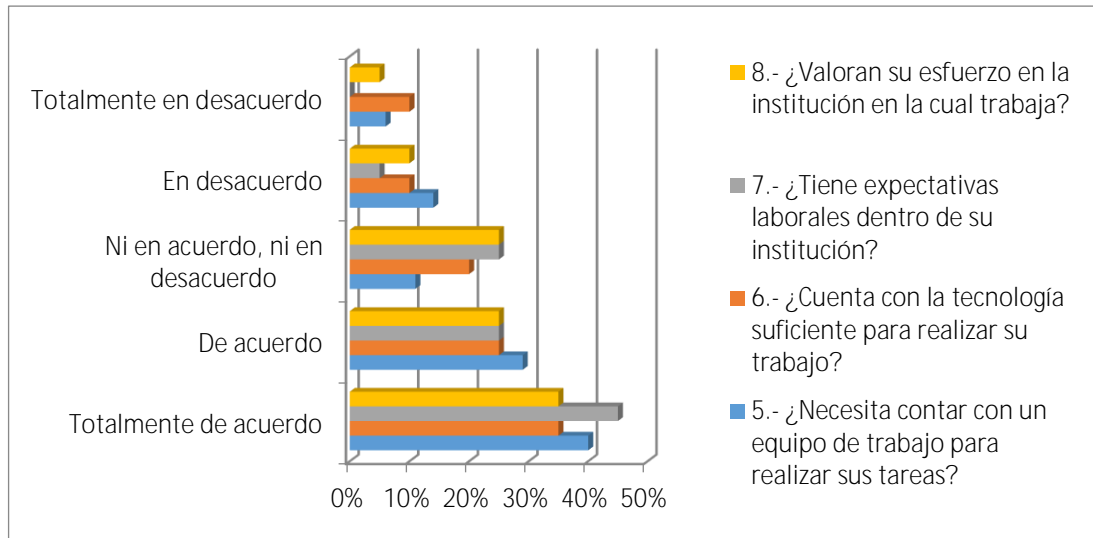


Figura 2. Variable Estrés Laboral en la dimensión Significado del trabajo

Se observa en la tabla 2 que el mayor porcentaje obtenido en promedio es un 39% del total de usuarios que conforman la muestra quienes consideran que la variable estrés laboral en su dimensión Significado de trabajo se encuentran totalmente de acuerdo.

Tabla 3. Variable Estrés Laboral en la dimensión Desmotivación

ITEM	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni en acuerdo, ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
9.- ¿Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor por parte de sus compañeros y jefes?	13	35	11	30	8	20	4	10	2	5
10.- ¿El ambiente de trabajo es propicio para desarrollar su labor?	11	30	10	25	11	30	4	10	2	5
11.- ¿Tiene una pérdida de interés en la oficina debido a las fuentes de estrés que lo rodea?	11	30	8	20	11	30	4	10	4	10
12.- ¿Recibes apoyo de tu inmediato(a) superior o de tus compañeros de trabajo?	12	35	10	25	8	20	6	15	2	5
13.- ¿Te sientes comprometido con las metas de la institución?	15	40	13	35	10	25	0	0	0	0
Promedio Total	12	34	10	27	10	25	4	9	2	5

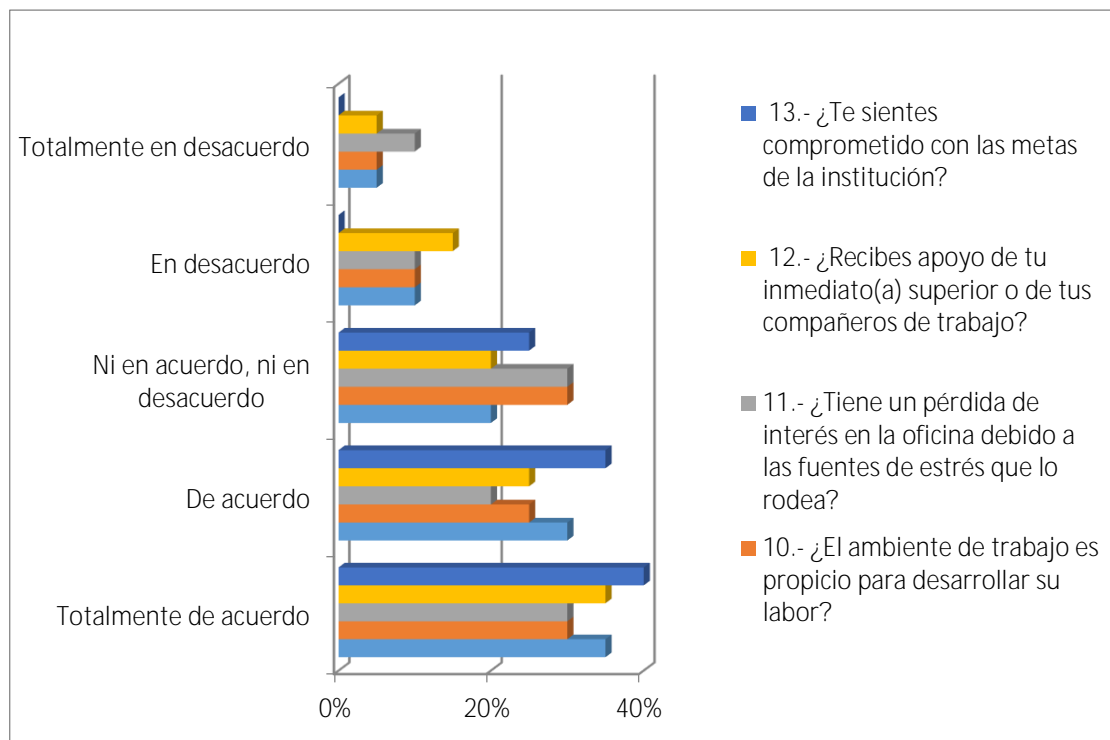


Figura 3. Variable Estrés Laboral en la dimensión Desmotivación

Se observa en la tabla 3 que el mayor porcentaje obtenido en promedio es un 34% del total de usuarios que conforman la muestra quienes consideran que la variable estrés laboral en su dimensión Desmotivación se encuentran totalmente de acuerdo.

Tabla 4. Variable Estrés Laboral en la dimensión Interacción Personal

ITEM	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni en acuerdo, ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
14.- ¿Las personas con las que trabaja tienen actitudes hostiles hacia Ud.?	4	10	4	10	10	25	12	35	8	20
15.- ¿Trata habitualmente con usuarios enojados?	4	10	9	25	13	35	8	20	4	10
16.- ¿Su trabajo le impide realizar actividades sociales que le agraden?	2	5	4	10	8	20	13	35	11	30
Promedio Total	3	8	6	15	10	27	11	30	8	20

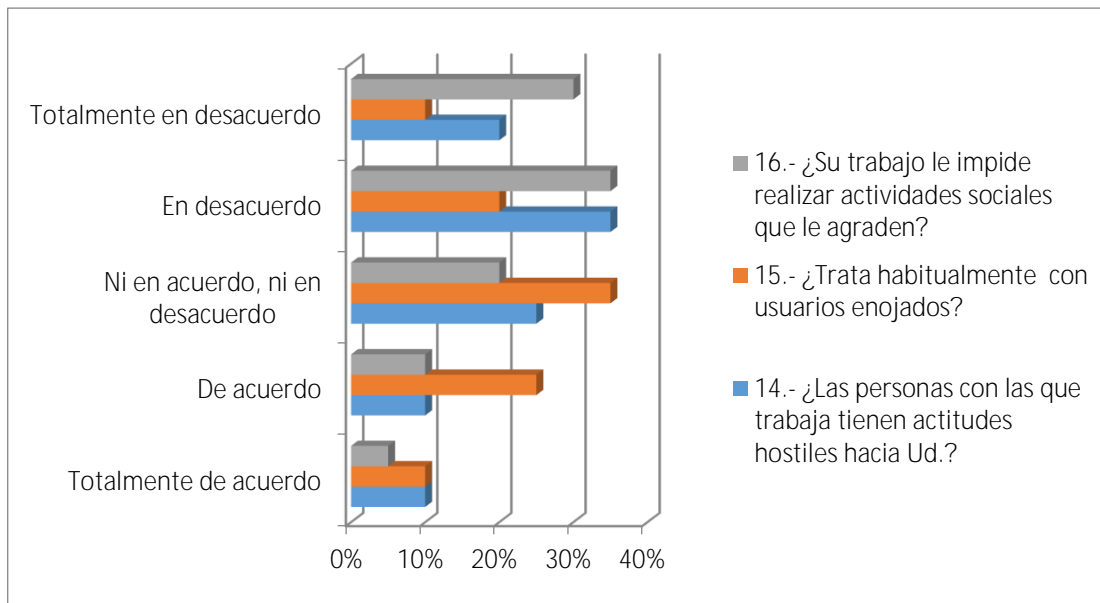


Figura 4. Variable Estrés Laboral en la dimensión Interacción Personal

Se observa en la tabla 4 que el mayor porcentaje obtenido es un 30% del total de usuarios que conforman la muestra quienes consideran que la variable Estrés Laboral en su dimensión Interacción Personal se encuentran en desacuerdo.

Tabla 5. Variable Rendimiento Laboral en la dimensión Motivación laboral

ITEM	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni en acuerdo, ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
17.- ¿Cree que las recompensas satisfacen sus necesidades o metas personales?	15	40	15	39	8	21	0	0	0	0
18.- ¿Considera que el valor de su trabajo es remunerado para satisfacer sus necesidades?	4	10	11	30	11	30	8	20	4	10
19.- ¿Cree que deberían otorgar recompensas por rendimiento laboral?	17	45	13	35	8	20	0	0	0	0
20.- ¿Cree que si realiza ciertos esfuerzos en el trabajo le ayudaría a obtener incentivos salariales?	13	35	17	45	8	20	0	0	0	0
Promedio Total	12	33	14	37	9	23	2	5	1	3

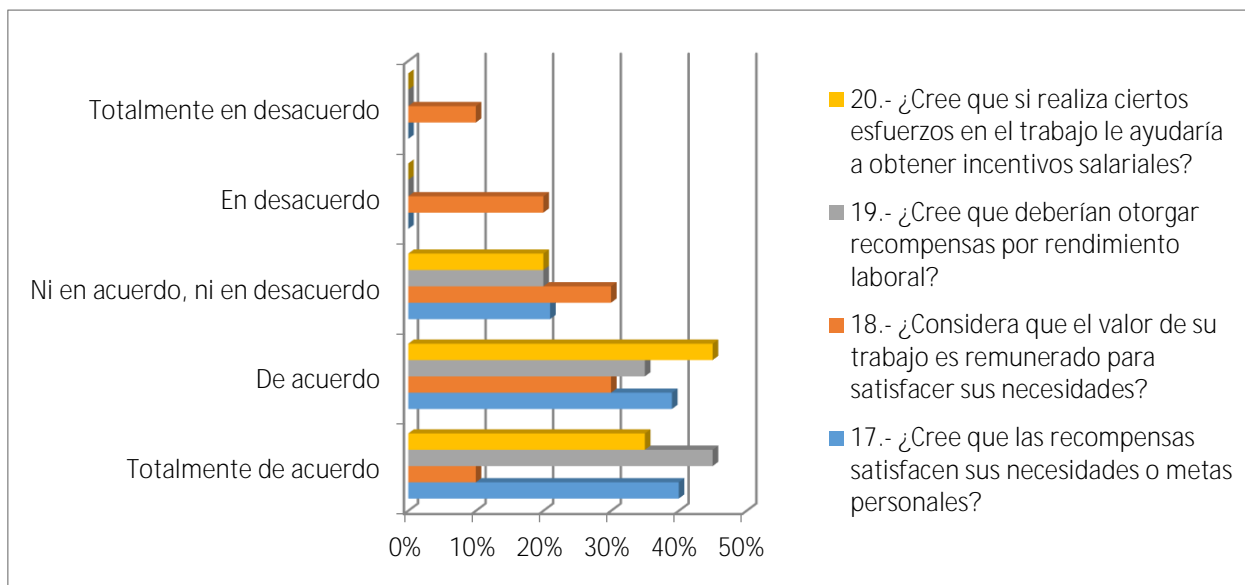


Figura 5. Variable Rendimiento Laboral la dimensión Motivación laboral

Se observa en la tabla 5 que el mayor porcentaje obtenido en promedio es un 37% del total de usuarios que conforman la muestra quienes consideran que la variable Rendimiento Laboral en su dimensión Motivación Laboral se encuentra de acuerdo.

Tabla 6. Variable Rendimiento Laboral la dimensión Desempeño

ITEM	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni en acuerdo, ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
21.- ¿Según su rendimiento logra cumplir siempre con las tareas asignadas?	18	46	15	40	5	14	0	0	0	0
22.- ¿Siempre optimiza recursos para cumplir con su labor?	22	57	11	29	5	14	0	0	0	0
23.- ¿Considera que siempre cumple responsablemente con su labor?	20	52	13	34	5	14	0	0	0	0
24.- ¿Ud. es puntual en los horarios de trabajo establecidos?	23	60	11	30	4	10	0	0	0	0
Promedio Total	21	54	13	33	5	13	0	0	0	0

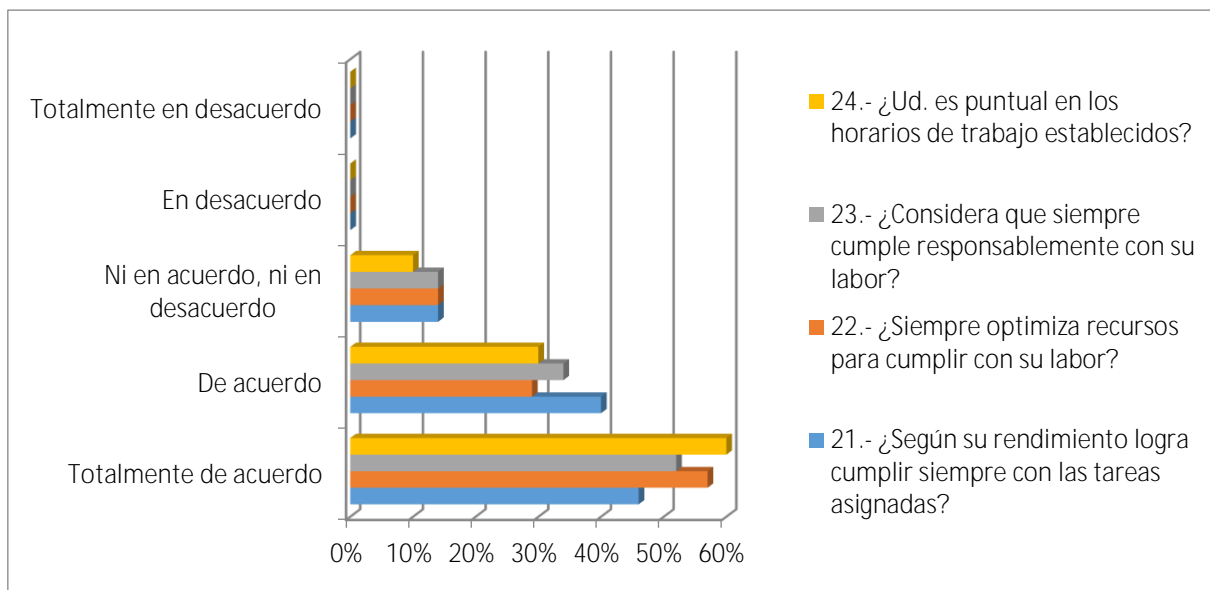


Figura 6. Variable Rendimiento Laboral la dimensión Desempeño

Se observa en la tabla 6 que el mayor porcentaje obtenido en promedio es un 54% del total de usuarios que conforman la muestra quienes consideran que la variable Rendimiento Laboral en su dimensión Desempeño se encuentra totalmente de acuerdo.

Tabla 7. Variable Rendimiento Laboral la dimensión Competencia laboral

ITEM	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni en acuerdo, ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
25.- ¿Realiza su labor con habilidades propias?	15	40	14	36	9	24	0	0	0	0
26.- ¿Diseña y aplica técnicas estratégicas en el proceso de competitividad?	11	30	13	35	10	25	4	10	0	0
27.- ¿Tiene autonomía para tomar decisiones en la labor que realiza?	8	20	9	25	8	20	8	20	5	15
28.- ¿Su área cumple con los objetivos planteados, dentro de las expectativas esperadas?	18	48	13	34	7	18	0	0	0	0
Promedio Total	13	35	12	33	9	22	3	8	1	4

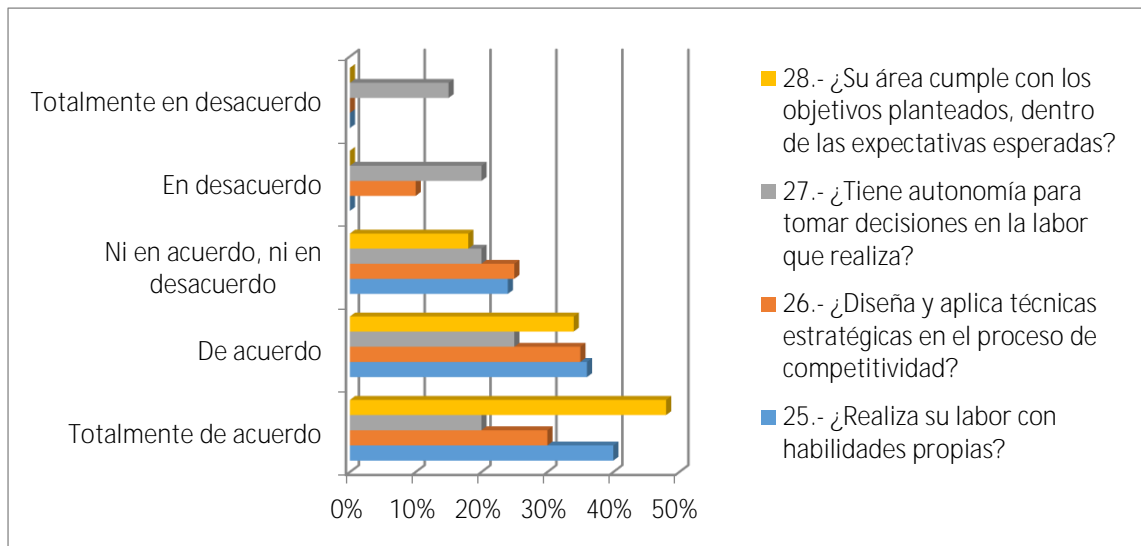


Figura 7. Variable Rendimiento Laboral la dimensión Competencia Laboral

Se observa en la tabla 7 que el mayor porcentaje obtenido en promedio es un 35% del total de usuarios que conforman la muestra quienes consideran que la variable Rendimiento Laboral en su dimensión Competencia laboral se encuentra totalmente de acuerdo.

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: El estrés laboral no influye en el Rendimiento laboral de la Municipalidad de Sayán - 2018

Hi: El estrés laboral influye en el Rendimiento laboral de la Municipalidad de Sayán-2018.

Tabla 8. Prueba de Normalidad.

	Pruebas de normalidad		
	Estadístico	gl	Sig.
Plan de mantenimiento	,082	38	,060*
Productividad	,093	38	,060*

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8 se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, nos da un grado de significación de 0,60 y 0,60 siendo este mayor a 0,05, lo que nos indica los datos provienen de una distribución que, pertenecen a pruebas paramétricas, por consiguiente, procederemos a utilizar dichas pruebas.

Tabla 9. *Análisis del estadístico Correlación de Pearson de la variable Estrés Laboral y la variable Rendimiento Laboral*

		Correlaciones	
		Estrés Laboral	Rendimiento Laboral
Estrés Laboral	Correlación de Pearson	1	,842**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	38	38
Rendimiento Laboral	Correlación de Pearson	,842**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	38	38

Interpretación:

En la tabla 9, se observa que después de aplicar el estadístico Correlación de Pearson se obtuvo un nivel de significancia de $p=0.000$ (menor al $p\text{-valor}=0.05$).

Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Determinándose que existe relación significativa entre el Estrés Laboral y el Rendimiento laboral en la Municipalidad de Sayán-2018, siendo el grado de correlación positivo y alto (0.842).

Hipótesis específica 1:

Ho: Las Condiciones de Trabajo no influye en el Rendimiento laboral en la Municipalidad de Sayán-2018.

Hi: Las Condiciones de Trabajo influyen en el Rendimiento laboral en la Municipalidad de Sayán-2018.

Tabla 10. *Análisis del estadístico Correlación de Pearson de la dimensión Condiciones de Trabajo y la variable Rendimiento Laboral*

Correlaciones			
		Condiciones de trabajo	Rendimiento Laboral
Condiciones de Trabajo	Correlación de Pearson	1	,739**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	38	38
Rendimiento Laboral	Correlación de Pearson	,739**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	38	38

Interpretación:

En la tabla 10, se observa que después de aplicar el estadístico Correlación de Pearson se obtuvo un nivel de significancia de $p=0.000$ (menor al $p\text{-valor}=0.05$). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe relación significativa entre las Condiciones de Trabajo y el Rendimiento laboral en la Municipalidad de Sayán-2018, y el grado de correlación es positivo y alto (0.739).

Hipótesis estadística específica 2:

H₀: El Significado de trabajo no influye en el Rendimiento laboral en la Municipalidad de Sayán-2018.

H₁: El Significado de trabajo influye en el Rendimiento laboral en la Municipalidad de Sayán-2018.

Tabla 11. *Análisis del estadístico Correlación de Pearson de la dimensión Significado de Trabajo y la variable Rendimiento laboral.*

Correlaciones			
		Significado de trabajo	Rendimiento Laboral
Significado de Trabajo	Correlación de Pearson	1	,754**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	38	38
Rendimiento laboral	Correlación de Pearson	,754**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	38	38

Interpretación:

En la tabla 11, se observa que después de aplicar el estadístico Correlación de Pearson se obtuvo un nivel de significancia de $p=0.000$ (menor al $p\text{-valor}=0.05$). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo que, existe relación significativa entre el Significado de trabajo y Rendimiento laboral en la Municipalidad de Sayán-2018, siendo el grado de correlación positivo y alto (0.754).

Hipótesis estadística específica 3:

Ho: La Desmotivación no influye en el Rendimiento laboral en la Municipalidad de Sayán-2018.

Hi: La Desmotivación influye en el Rendimiento laboral en la Municipalidad de Sayán-2018.

Tabla 12. *Análisis del estadístico Correlación de Pearson de la dimensión Desmotivación y la variable Rendimiento laboral.*

Correlaciones			
		Desmotivación	Rendimiento laboral
Desmotivación	Correlación de Pearson	1	,729**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	38	38
Rendimiento laboral	Correlación de Pearson	,729**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	38	38

Interpretación:

En la tabla 12, se observa que después de aplicar el estadístico Correlación de Pearson se obtuvo un nivel de significancia de $p=0.000$ (menor al $p\text{-valor}=0.05$). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo que, existe relación significativa entre la Desmotivación y el Rendimiento laboral en la Municipalidad de Sayán-2018, siendo el grado de correlación positivo y alto (0.729).

Tabla 13. *Análisis del estadístico Correlación de Pearson de la dimensión Interacción de personal y la variable Rendimiento laboral.*

Correlaciones			
		Interacción de personal	Rendimiento laboral
Interacción de personal	Correlación de Pearson	1	,727**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	38	38
Rendimiento laboral	Correlación de Pearson	,727**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	38	38

Interpretación:

En la tabla 13, se observa que después de aplicar el estadístico Correlación de Pearson se obtuvo un nivel de significancia de $p=0.000$ (menor al $p\text{-valor}=0.05$). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo que, existe relación significativa entre la Interacción de Personal y el Rendimiento laboral en la Municipalidad de Sayán-2018, siendo el grado de correlación positivo y alto (0.727).

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

La presente investigación llegó a la conclusión de que existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral, al aplicar el estadístico Correlación de Pearson se pudo demostrar que la relación entre ambas variables de estudio alcanza un valor de 0.842, por lo tanto, no solo es significativa, sino que además es positiva y alta. De la misma manera las dimensiones de la variable estrés como son las condiciones de trabajo, significado de trabajo, desmotivación e interacción personal han logrado ser significativas en relación a la variable Rendimiento Laboral, con sus dimensiones motivación laboral, desempeño laboral y competencia laboral se relacionan significativamente.

Asimismo, a nivel internacional la investigación en sus resultados se asemeja a los obtenidos por el autor Flores Tovar en el año 2014 en su investigación Estrés laboral en empresas de Producción El criterio básico para la definición de la muestra estuvo dado por el hecho de tener mínimo un año de permanencia en la empresa. La conclusión que se llegó al finalizar este estudio investigativo sobre los factores riesgo intra y extralaboral en algunas empresas de producción del centro occidente colombiano, se puede concluir que sí existe una relación altamente significativa entre estas dos condiciones y el estrés laboral

A nivel nacional se han encontrado similitudes con la tesis desarrollada por Salirrosas Solano y Rodríguez Alayo en el 2015 Estrés Laboral y desempeño laboral de los trabajadores de banca por teléfono del Banco de Crédito. Llegando a la conclusión; el nivel de estrés de los colaboradores de Banca por teléfono es alto lo cual se prueba

mediante la prueba CHI², puesto que las metas comerciales trimestrales son excesivamente altas; lo que genera mayor presión laboral repercutiendo en un bajo nivel de desempeño después de procesarse estadísticamente los resultados se concluyó que existe correlación positiva alta de 0.842 (Valor ro de Pearson) entre el estrés y el desempeño laboral, existiendo una relación significativa siendo el grado de correlación positivo y alto.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Primera:

Al aplicar el estadístico Correlación de Pearson se obtuvo un nivel de significancia de $p=0.000$ (menor al $p\text{-valor}=0.05$). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Determinándose que existe relación significativa entre el Estrés Laboral y el Rendimiento laboral en la Municipalidad de Sayán-2018, siendo el grado de correlación positivo y alto (0.842).

Segunda:

Al aplicar el estadístico Correlación de Pearson se obtuvo un nivel de significancia de $p=0.000$ (menor al $p\text{-valor}=0.05$). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, Por lo tanto, existe relación significativa entre las Condiciones de Trabajo y el Rendimiento laboral en la Municipalidad de Sayán-2018, y el grado de correlación es positivo y alto (0.739).

Tercera:

Al aplicar el estadístico Correlación de Pearson se obtuvo un nivel de significancia de $p=0.000$ (menor al $p\text{-valor}=0.05$). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo que, existe relación significativa entre el Significado de trabajo y Rendimiento laboral en la Municipalidad de Sayán-2018, siendo el grado de correlación positivo y alto (0.754).

Cuarta:

Al aplicar el estadístico Correlación de Pearson se obtuvo un nivel de significancia de $p=0.000$ (menor al $p\text{-valor}=0.05$). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se

acepta la hipótesis alterna. Por lo que, existe relación significativa entre la Desmotivación y el Rendimiento laboral en la Municipalidad de Sayán-2018, siendo el grado de correlación positivo y alto (0.729).

Quinta:

Al aplicar el estadístico Correlación de Pearson se obtuvo un nivel de significancia de $p=0.000$ (menor al $p\text{-valor}=0.05$). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo que, existe relación significativa entre la Interacción de Personal y el Rendimiento laboral en la Municipalidad de Sayán-2018, siendo el grado de correlación positivo y alto (0.727).

6.2 Recomendaciones

Recomendar que los directivos que los directivos deban capacitar psicológicamente en temas de motivación para mejorar las condiciones de trabajo, otorgándoles un buen ambiente c ambientes limpios, valorar los esfuerzos de los trabajadores, esto ayuda a optimizar el rendimiento laboral.

Establecer estrategias retributivas y de formación para poder cumplir con las expectativas y necesidades de los trabajadores a fin de hacerlos sentir importantes para la institución.

Se recomienda que se realice un plan o programa de incentivos laborales a fin de lograr satisfacción en los trabajadores logrando de esta manera un mayor rendimiento laboral

Propiciar reuniones de confraternización para mejorar las relaciones entre los trabajadores, y poder disminuir el estrés y/o problemas que afectan a los trabajadores reflejándose en el clima laboral.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- aiteco consultores. (19 de junio de 2018). *aiteco consultores*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/normas-iso-de-calidad-modelos-excelencia/>
- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en Redes de Supermercados Gubernamentales*. Universidad Católica Andrés Bello, Postgrado. Caracas, Venezuela: UCAB. Obtenido de <https://docplayer.es/8756029-Satisfaccion-de-los-clientes-y-usuarios-con-el-servicio-ofrecido-en-redes-de-supermercados-gubernamentales.html>
- Baldemar, J., Lerma, C., & Terriquez, O. (2014). Modelo Baldrige en una empresa manufacturera y su modelación de ecuaciones estructurales con mínimos parciales cuadrados. Caso de estudio. *InnOvaciOnes de NegOciOs*, 11(22), 329-359. Obtenido de http://www.web.facpya.uanl.mx/rev_in/Revistas/11_22/11.22%20Art8%20pp%20329%20-%20359.pdf
- Blog Calidad y Excelencia. (30 de enero de 2016). *Blog Calidad y Excelencia*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2016/01/30/historia-y-evolucion-del-concepto-de-gestion-de-calidad/>
- Bollar, A. (26 de junio de 2016). *aspect.blog*. Obtenido de <https://blogs.aspect.com/los-8-retos-de-america-latina-para-competir-en-la-economia-del-servicio-al-cliente/>
- Borman, & Motowidlo. (2014). *EXPANDING THE CRITERION DOMAIN TO INCLUDE ELEMENTS OF CONTEXTUAL PERFORMANCE*. Editorial jossey bass, México, pp. 785 .
- Caballero, A. (2016). *Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016*. Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales. Trujillo, Perú: UCV. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/422/caballero_na.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campbell, J.P, & Otros. (2012). *A THEORY OF PERFORMANCE*. Editorial Jossey-Bass, San Francisco, pp. 735.
- Cantu. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica* (Primera edición ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Chiavenato. (2011). *Administracion de Recursos Humanos*. Bogota: Mc-Graw Hill.
- Chiavenato. (2015). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: McGraw Huill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. Obtenido de

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf

- Congreso de la República. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972*. Lima, Lima, Perú: MEF. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf
- Correa. (2014). *Clima organizacional en relación al desempeño laboral de los trabajadores de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Paita Chepén 2014*. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4973/correaperez_giovanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dessler, G., & Valer. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>
- Dirección de Modernización y Calidad . (2014). *Encuestas de satisfacción*. Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales. Obtenido de http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACIoN%20DE%20LA%20SATISFACCIoN%20DEL%20CIUDADANO%20vs8%20CARLOS_20140429060943.pdf
- Dolan, Garcia, & Diez-Piñol. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. Obtenido de <https://docer.com.ar/doc/n5c8051>
- Enríquez. (2014). *Motivación y Desempeño laboral de los Empleados del Instituto de la visión en México*. Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/99/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Feigenbaum, A. (s.f.). *Calidad & Gestión*. Obtenido de http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html
- Flórez. (Febrero de 2014). “*Estrés laboral en Empresas de Producción*”. Obtenido de <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- fundacionede.org. (s.f.). *EDE edefundazioa*. Obtenido de http://www.fundacionede.org/calidad/docs/normas/12_EFQM_C.pdf
- García, J. (2012). *Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del Subcentro de salud “El Bosque”. Propuesta Gerencial de Mejoramiento”. Periodo 2011*. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Médicas. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1037/1/tesis%20de%20Maestria%20en%20gerencia%20de%20salud%20%20dr.%20jorge%20garcia.pdf>
- Guerrero. (2015). *Estrés laboral y Riesgo Psicosocial en Colaboradores de una Fábrica de envases industriales de Polipropileno Chiclayo 2015*. Obtenido de <https://docplayer.es/111039089-Tesis-estres-laboral-y-riesgo-psicosocial-en->

colaboradores-de-una-fabrica-de-envases-industriales-de-polipropileno-chiclayo-2015.html

- Guillén, C., Guil, R., & Mestre, J. (2007). *Estrés laboral*. Obtenido de http://recursosbiblio.url.edu.gt/publicjlg/biblio_sin_paredes/fac_hum/psico_trabj/17.pdf
- Hartline, F. &. (2012). *Estrategias de Marketing*. Mexico: Cengage Learning.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368. doi:http://dx.doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta edición ed.). México, México: McGraw-Hill.
- Huamán, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima, Perú: UCV. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11990/huaman_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Inca, M. (2015). Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de Ciencias de la Empresa. Andahuaylas, Perú: UNAJMA.
- Judge, T. A., & Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Obtenido de https://www.academia.edu/42008048/Comportamiento_Organizacional_15a_Edicion_n_Stephen_P_Robbins_and_Timothy_A_Judge
- Lascurain, I. (2012). *Diagnóstico y Propuesta de mejora de Calidad en el Servicio de una Empresa de Unidades de Energía Eléctrica Ininterrumpida*. Universidad Iberoamericana. México D.F.: Universidad Iberoamericana. Obtenido de <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf>
- Londoño. (2019). *Análisis de las características del estrés laboral, según datos sociodemográficos, en el personal de la Corporación Universitaria Lasallista de Caldas Antioquia en el año 2016*. Obtenido de http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/3073/1/v17n17_a04.pdf
- Lopez, L., Solano, A., Aguirre, S., Osorio, C., & Vásquez, E. M. (2012). *EL ESTRÉS LABORAL Y LOS TRASTORNOS PSIQUIÁTRICOS EN PROFESIONALES DE LA MEDICINA*. Obtenido de http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/2123
- Louffat. (2012). *Administracion del Potencial Humano*. Argentina: Cengage Learning.
- Manene, L. (01 de diciembre de 2010). *Blog*. Obtenido de <http://www.luismiguelmanene.com/2010/12/01/calidad-total-su-filosofia-evolucion-definicion-e-implantacion/>

- Martínez, C., & Riopérez, N. (2005). El modelo de excelencia en la EFQM y su aplicación para la mejora de la calidad de los centros educativos. *Educación XXI*(8), 35-65. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/706/70600802.pdf>
- Matsumoto, R. (octubre de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. (U. C. Pablo, Ed.) *Perspectivas*(34), 181-209. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Municipalidad Distrital de Huaura. (2016). *Plan de Desarrollo Local Concertado 2017-2021 del distrito de Huaura*. Huaura: Muicpalidad Distrital de huaura. Obtenido de <https://munihuaura.gob.pe/wp-content/uploads/DOCUMENTOS/PDC%202017-2021.pdf>
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Obtenido de <https://librosysolucionarios.net/comportamiento-humano-en-el-trabajo-13va-edicion-john-w-newstrom/>
- Orama. (2013). “*Estrés Laboral y Síndrome de burnout en Docentes Cubanos de Enseñanza Primaria*”. Obtenido de tesis.sld.cu/index.php?P=DownloadFile&Id=206
- Porras, E. (2013). *Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en las Instituciones Públicas de Educación Preescolar, Básica y Media del Municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio de Casos Múltiples*. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Departamento Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación I. Madrid, España: UNED. Obtenido de <http://espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Eporras/Documento.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima, Lima, Perú: SGP. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública* (1era. Edición ed.). Lima, Lima, Perú: PCM-SGP. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015*. Facultad de Ciencias de la Empresa. Andahuaylas, Perú: UNAJMA. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quispe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el entro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Unidad de Postgrado. Lima, Perú: UNMSM. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1

- Rodríguez. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Yungay*,. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12030>
- Rodríguez D. . (2019). *Rendimiento académico de adolescentes declarados en situación de riesgo*. Obtenido de <https://revistas.um.es/rie/article/view/303391/254371>
- Rodríguez, L. (2017). *La gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima, Perú: UCV. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7078/Rodr%C3%ADguez_GLH.pdf?sequence=1
- Rojas, W. (2017). *Influencia de la Calidad del Servicio en la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, provincia de Chíncha, región Ica, año 2016*. Universidad Privada San Juan Bautista, Escuela de Posgrado. Lima, Perú: UPSJB. Obtenido de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1390/TI-MGEE-William%20Jesus%20Rojas%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ros, A. (2016). Universidad Católica San Antonio, Escuela Internacional de Doctorado. Murcia: UCAM. Obtenido de <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rostagno, H. (2014). *El ABC del estrés laboral*. Obtenido de http://psicopedia.org/wp-content/uploads/2014/06/EL_ABC_DEL_ESTRES_LABORAL.pdf
- Salirrosas, & Rodríguez. (2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito de la Esperanza - Año 2015*. Obtenido de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desenpe%c3%b1o_Asesores_Banca.pdf
- Sanchez, F. C. (Diciembre de 2011). *“ESTRÉS LABORAL, SATISFACCION EN EL TRABAJO Y BIENESTAR PSICOLOGICO EN TRABAJADORES DE UNA INDUSTRIA CEREALERA* . Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Schermerhorn. (2010). *Administracion*. Mexico: Limusa.
- Sum. (Marzo de 2015). *Motivación y Desempeño laboral*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Vergara, M. (2014). *Dimensiones involucradas en la evaluación de Satisfacción usuaria hacia seguros de salud en Chile Parte II*. Universidad de Chile, Postgrado. Santiago, Chile: UCHILE. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/132729/Vergara%20Henr%C3%ADguez%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=2>

ANEXOS

ANEXO 1: CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre. El estrés laboral y la influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayán.

El cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

A continuación, observara 28 preguntas, marque con una X la opción que usted considere que describa mejor su opinión de acuerdo a la siguiente escala:

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

ITEMS		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
ESTRÉS LABORAL						
Condiciones de trabajo	1. ¿Está de acuerdo con el ritmo de trabajo en su Municipalidad?					
	2. ¿Llega a culminar su trabajo en el tiempo que se le asigna?					
	3. ¿Se le pide hacer una cantidad excesiva de trabajo?					
	4. ¿La labor que realiza es bastante agotador?					
Significado de trabajo	5. ¿Necesita contar con un equipo de trabajo para realizar sus tareas?					
	6. ¿Cuenta con la tecnología suficiente para realizar su trabajo?					

	7. ¿Tiene expectativas laborales dentro de su institución?					
	8. ¿Valoran su esfuerzo en la institución en la cual trabaja?					
Desmotivación	9. ¿Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor por parte de sus compañeros y jefes?					
	10. ¿El ambiente de trabajo es propicio para desarrollar su labor?					
	11. ¿Tiene una pérdida de interés en la oficina debido a las fuentes de estrés que lo rodea?					
	12. ¿Recibes apoyo de tu inmediato(a) superior o de tus compañeros de trabajo?					
	13. ¿Te sientes comprometido con las metas de la institución?					
Interacción personal	14. ¿Las personas con las que trabaja tienen actitudes hostiles hacia Ud.?					
	15. ¿Trata habitualmente con usuarios enojados?					
	16. ¿Su trabajo le impide realizar actividades sociales que le agraden?					
RENDIMIENTO LABORAL						
Motivación laboral	17. ¿Cree que las recompensas satisfacen sus necesidades o metas personales?					
	18. ¿Considera que el valor de su trabajo es remunerado para satisfacer sus necesidades?					
	19. ¿Cree que deberían otorgar recompensas por rendimiento laboral?					
	20. ¿Cree que si realiza ciertos esfuerzos en el trabajo le ayudaría a obtener incentivos salariales?					

Desempeño laboral	21. ¿Según su rendimiento logra cumplir siempre con las tareas asignadas?					
	22. ¿Siempre optimiza recursos para cumplir con su labor?					
	23. ¿Considera que siempre cumple responsablemente con su labor?					
	24. ¿Ud. es puntual en los horarios de trabajo establecidos?					
Competencia laboral	25. ¿Realiza su labor con habilidades propias?					
	26. ¿Diseña y aplica técnicas estratégicas en el proceso de competitividad?					
	27. ¿Tiene autonomía para tomar decisiones en la labor que realiza?					
	28. ¿Su área cumple con los objetivos planteados, dentro de las expectativas esperadas?					

Anexo 02. Matriz de Consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Metodología
¿De qué manera el estrés laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayan-2018?	Determinar de qué manera el estrés laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayan-2018	El estrés laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayan-2018	Variable independiente: Estrés	Condiciones de trabajo. Significado de trabajo Desmotivación Interacción personal	Tipo Investigación Aplicada: el investigador identifica el problema y utiliza la investigación para responder a preguntas específicas. (Rodríguez D. 2019). Investigación Explicativa: el investigador establece una relación entre los conceptos y las causas del problema. (Hernández 2014, pag. 95) Nivel La investigación es de nivel correlacional. Diseño: No experimental: La investigación se realiza sin manipular deliberadamente las variables en estudio, es decir, no se manipulan intencionalmente la variable independiente.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable dependiente: Rendimiento Laboral	Motivación laboral Desempeño laboral Competencia laboral	La investigación utiliza el diseño no experimental, porque levantará la información a través de encuestas sin intervención directa de ninguna variable. Transversal Correlacional-Causal: La investigación describe y analiza las variables en un momento dado, algo así como “tomar una fotografía” de algo que sucede. Enfoque La presente investigación tiene un enfoque mixto.
De qué manera las condiciones de trabajo influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayan-2018?	Determinar de qué manera las condiciones de trabajo influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayan-2018	Las condiciones de trabajo influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayan-2018			
¿De qué manera el significado del trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayan-2018?	Determinar de qué manera el significado del trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayan-2018	El significado del trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayan-2018			
¿De qué manera la desmotivación influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayan-2018?	Determinar de qué manera la desmotivación influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayan-2018	La desmotivación influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayan-2018			
¿De qué manera la interacción de personal influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayan-2018?	Determinar de qué manera la interacción de personal influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayan-2018	La interacción de personal influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Sayan-2018			

Dr. Juan Carlos Reyes Ulfe
ASESOR

Dra. Flor De María Garivay Torres
PRESIDENTE

Dr. Elvis Richard Sánchez García
SECRETARIO

M(o) Manuel Jesús Bazalar Bazalar
VOCAL