

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION**



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

TESIS

**“EL ESTRÉS LABORAL Y EL COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH - HUARAZ, PERIODO 2017”**

PRESENTADO POR:

**SANCHEZ INTI, LUCERO CRISTELL
TRUJILLO SIFUENTES, LILA FAQUINA**

PARA OPTAR EL TIULO PROFESIONAL DE Lic. EN ADMINISTRACIÓN

ASESOR:

DRA. FLOR VICTORIA PICHILINGUE NUÑEZ.

HUACHO-PERÚ

2018

**EL ESTRÉS LABORAL Y EL COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH - HUARAZ, PERIODO 2017**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

Dr. Mazuelos Cardoso Cesar Marcelino
PRESIDENTE JURADO EVALUADOR

Félix Gil Caro Soto
SECRETARIO JURADO EVALUADOR

Lic. Manuel Bazalar Bazalar
VOCAL JURADO EVALUADOR

Dra. Flor Victoria Pichilingue Nuñez
ASESOR DE TESIS

DEDICATORIA

A quien me fortalece cada instante de mi vida, cuando a veces pienso caer, desmayar, tú Dios lo más maravilloso de mi existencia.

A mi madre, ejemplo de, quiere que siga creciendo profesionalmente, y lo más valioso de ella y de mi padre, ejemplo de esfuerzo y perseverancia, pero lo siento presente en cada momento, mis seres queridos que me han formado llena de valores eso es mi orgullo como persona y me motiva a continuar luchando en la vida con pasión.

Los autores

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro.

Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, eh logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito y obtener una afable titulación profesional.

INDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE GRÁFICOS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
CAPÍTULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
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.....	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Justificación de la investigación.....	15
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEÓRICO.....	17
2.1 Antecedentes de la investigación.....	17
2.1.1 Investigaciones internacionales	17
2.1.2 Investigaciones nacionales	20
2.2 Bases teóricas	22
2.2.1. Síntomas del Estrés Laboral	29
2.3 Definición de términos básicos	61
2.4. Formulación de hipótesis.....	63
2.4.1.Hipótesis general	63
2.4.2.Hipótesis específicas	63
CAPÍTULO III.....	64
METODOLOGÍA.....	64
3.1 Diseño metodológico.....	64
3.1.1 Tipo de investigación.....	64
3.1.2 Nivel de Investigación	64

3.1.3 Diseño de la investigación	65
3.2 Población y muestra	66
3.3 Operacionalización de variables	68
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	68
3.4.1 Técnicas a emplear	68
3.4.2 Descripción de instrumentos	69
3.5 Técnicas para el procesamiento de información	69
CAPÍTULO IV.....	71
RESULTADOS.....	71
4.1 Descripción de los resultados.	71
4.2 Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov.....	79
4.3 Contrastación de hipótesis.....	79
CAPÍTULO V.....	85
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	85
5.1 Análisis y Discusión	85
CAPÍTULO VI.....	91
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	91
6.1 Fuentes bibliográficas.....	91
ANEXOS.....	93

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Respuesta del personal administrativo sobre el Estrés Laboral en el Gobierno Regional de Ancash, Huaraz- 2017.	71
Tabla 2: Respuesta del personal administrativo sobre los Factores Ambientales en el Gobierno Regional de Ancash, Huaraz- 2017.	72
Tabla 3: Respuesta del personal administrativo sobre los Factores Organizacionales en el Gobierno Regional de Ancash, Huaraz- 2017.	73
Tabla 4: Respuesta del personal administrativo sobre los Factores Individuales en el Gobierno Regional de Ancash, Huaraz- 2017.	74
Tabla 5: Resultado del personal administrativo sobre el Comportamiento Organizacional en el Gobierno Regional de Ancash, Huaraz- 2017.	75
Tabla 6: Respuesta del personal administrativo sobre el Nivel Individual en el Gobierno Regional de Ancash, Huaraz- 2017.	76
Tabla 7: Respuesta del personal administrativo sobre el Nivel Grupal en el Gobierno Regional de Ancash, Huaraz- 2017.	77
Tabla 8: Respuesta del personal administrativo sobre el Nivel Organizacional en el Gobierno Regional de Ancash, Huaraz- 2017.	78
Tabla 9: Resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov.	79
Tabla 10: Correlación de Rho de Spearman	80
Tabla 11: Correlación de Rho Spearman	81
Tabla 12: Correlación de Rho Spearman	82
Tabla 13: Correlación de Rho Spearman	84

INDICE DE GRÁFICOS

Figura 1: Niveles de Estrés Laboral.....	71
Figura 2: Niveles del Factores Ambientales.	72
Figura 3: Niveles de Factores Organizacionales.	73
Figura 4: Niveles de Factores Individuales.	74
Figura 5: Comportamiento Organizacional.....	75
Figura 6: Nivel Individual.	76
Figura 7: Nivel Grupal.....	77
Figura 8: Nivel Organizacional.	78

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el Gobierno Regional de Ancash – Huaraz; al personal administrativo en general. Esta investigación es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional transversal, que tuvo como objetivo principal determinar la influencia del estrés laboral del personal administrativo en el comportamiento organizacional del Gobierno Regional de Ancash; en base a tres dimensiones (Factores Ambientales, Factores Organizacionales y Factores Individuales). Las dimensiones de la variable de comportamiento organizacional son tres (Nivel Individual, Nivel Grupal, Nivel Organizacional). Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión a 136 colaboradores entre varones y mujeres, los cuales son personal nombrado, personal CAS y personal por terceros. En cuanto al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario sobre las dos variables en general de 30 Items con una amplitud de escala de Likert con cinco categorías (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca).

Así mismo la validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron **0.61**, por tanto, el instrumento es confiable y consistente.

Para medir la correlación que existe entre estas dos variables se utilizó el estadístico no paramétrica Rho de Spearman, obteniendo el siguiente resultado para la prueba hipótesis principal:

Como se observa en la tabla 13 la significancia asintótica (**0,000**) es menor que el nivel de significación (**0.05**), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de significancia del 95%, que existe influencia significativa entre el estrés laboral y comportamiento organizacional de los trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Ancash-Huaraz; 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.612**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

Palabras clave: desempeño, política, tecnología, seguridad, equipo de trabajo, liderazgo, comunicación.

ABSTRACT

The present investigation was carried out in the Regional Government of Ancash - Huaraz; to the administrative staff in general. This research is a quantitative approach of transversal correlation type, whose main objective was to determine the influence of work stress of administrative personnel on the organizational behavior of the Regional Government of Ancash; based on three dimensions (Environmental Factors, Organizational Factors and Individual Factors). The dimensions of the variable of organizational behavior are three (Individual Level, Group Level, Organizational Level). To obtain the information, an opinion poll was applied to 136 employees between men and women, which are appointed personnel, CAS personnel and personnel by third parties. As for the data collection instrument, a questionnaire was applied on the two variables in general of 30 Items with a Likert scale amplitude with five categories (always, almost always, sometimes, almost never and never).

Likewise, the validity and reliability of the instrument were made according to the Cronbach's Alpha coefficient and the results obtained were 0.61, therefore, the instrument is reliable and consistent. To measure the correlation between these two variables, the nonparametric statistic Rho of Spearman was used, obtaining the following result for the main hypothesis test:

As shown in Table 13, asymptotic significance (0.000) is less than the level of significance (0.05), the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted (researcher's hypothesis). Therefore, it can be affirmed with a level of significance of 95%, that there is significant influence between work stress and organizational behavior of administrative workers of the Regional Government of Ancash-Huaraz; 2017. In addition, Spearman's Rho correlation is 0.612, according to the Bisquerra scale said correlation is positive and moderate.

Keywords: performance, politics, technology, security, work team, leadership, communication.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad cualquier acontecimiento vital puede tornarse estresante: las relaciones personales, la vida familiar, y, sobre todo, nuestro trabajo y el lugar donde transcurre. Cada año miles de personas experimentan estrés a causa de acontecimientos laborales. El estrés laboral puede provenir de un sentido general de vulnerabilidad ante la probabilidad de permanecer o mantener nuestro puesto de trabajo, tener que negociar un aumento de sueldo, mantener sobrecarga laboral, experimentar un conflicto de rol en el puesto de trabajo, etcétera. Desde hace tiempo algunos gerentes e investigadores de las organizaciones han empezado a prestar atención a las enfermedades laborales que progresivamente tienen un mayor auge en los distintos trabajos por el efecto de éstas en la salud del hombre. En esta tesis se demostrará con las pruebas estadísticas el grado de influencia que existe entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional en el personal administrativo en el Gobierno Regional de Ancash.

El CO es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Para asegurar la estabilidad de su recurso humano, las instituciones requieren establecer mecanismos de medición habitual de su CO, que va ligado con la motivación del personal y éste puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral.

La presente investigación está organizada en cuatro capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: planteamiento del problema, abarca la explicación de la realidad problemática, formulación del problema y objetivos de la investigación general y específico.

Capitulo II: Marco Teórico, establece los antecedentes de la investigación, definición de conceptos, bases teóricas, hipótesis general y específico.

Capitulo III: Contiene la metodología, el cual comprende el diseño metodológico, enfoque y tipo de investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos y procesamiento de la información.

Capitulo IV: Contiene los resultados de la encuesta en tablas, figuras e interpretaciones. Finalmente, el capítulo V contiene la discusión, conclusión y recomendaciones de la presente investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El Gobierno Regional de Ancash (GRA), es el órgano con personalidad jurídica de derecho público y patrimonio propio, tiene a su cargo la administración superior del departamento de Ancash, cuya finalidad es el desarrollo social, cultural y económico. Entró en funcionamiento a partir del 01 de enero del 2003 de acuerdo a lo señalado en la ley N° 27867, ley orgánica de gobiernos regionales del 18 de noviembre del 2002 y su modificatoria aprobada mediante ley N° 27902. Tiene su sede en la capital regional, la ciudad de Huaraz, campamento Vichay, s/n - Independencia. Identificado con RUC 20530689019.

Durante el periodo (2014-2018) se ha observado cambios muy abruptos debido a la incertidumbre que se ha generado por la crisis política, asimismo existen problemas por los que se intuye que el personal administrativo carece de una buena asignación de funciones de trabajo, tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio, ausencia de instrumentos de gestión o de la cadena de mando, pareciera que no hay motivación ni liderazgo de las autoridades, inseguridad en el empleo, clima laboral desfavorable. Los aspectos mencionados requieren de un estudio minucioso para resolver los problemas que están generando estrés laboral, tal como lo menciona La OMS (2004) el estrés laboral “es el conjunto de reacciones fisiológicas, que prepara al organismo para reaccionar, es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, de ser permanente y crónico da a lugar al Síndrome de Burnout”. (p.3).

Por otra parte es necesario que los directivos también se planteen conocer cómo influye el estrés laboral en el comportamiento organizacional, esta definición dada por Robbins (1999) el CO “es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, grupos y la estructura que tienen sobre el Comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia organizacional” (p. 48), debido a que el CO, dentro de la institución es complejo, y que es afectado por variables del entorno y otros factores. Deben reconocer también la dificultad que existe cuando se trata que las personas actúen y piensen como la organización lo desee, porque desde esta perspectiva podrían controlar los acontecimientos.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo el estrés laboral influye en el comportamiento organizacional del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo el estrés laboral influye en el nivel organizacional del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017?

- ¿Cómo el estrés laboral influye en el nivel grupal del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017?

- ¿Cómo el estrés laboral influye en el nivel individual del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo el estrés laboral influye en el comportamiento organizacional del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar cómo el estrés laboral influye en el nivel organizacional del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017.

- Determinar cómo el estrés laboral influye en el nivel grupal del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017.

- Determinar cómo el estrés laboral influye en el nivel individual del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017.

1.4 Justificación de la investigación

Esta investigación esta propuesta para que se pueda tomar medidas respecto a los factores estresores que perjudican la productividad, el clima y el comportamiento organizacional, por lo cual los resultados y propuestas del estudio deben ser de conocimiento de los altos directivos del GRA para la reflexión y propiciar alcances de mejora para reducir el nivel de estrés laboral en las distintas áreas.

Por su conveniencia, ya que la investigación busca conocer el estrés laboral en relación al Comportamiento Organizacional; lo cual será muy importante en vista que su labor de competente esta puesta en práctica a la atención del público. Además, cabe

recalcar que son los actores directos que velan por el bienestar de la población en general. Por lo cual es muy conveniente que los colaboradores cumplan con un buen desempeño y esta investigación busca dar algún aporte dentro de ese ámbito.

Por su valor teórico, en una investigación el valor teórico es muy importante porque contribuye en la fuente primordial para poder sustentar el trabajo desarrollado, es por eso que esta investigación también tiene esa intención con un aporte teórico, con información veraz y concreta que será de mucha utilidad a las diferentes entidades empresariales y públicas, quienes desean conocer datos exactos y precisos como también para cualquier trabajo de interés que tiene que ver con este tema.

Por su relevancia práctica, esta investigación será de suma importancia, principalmente para el conocimiento de los directivos del Gobierno Regional de Ancash para poder desarrollar su labor práctico y obtener resultados más eficientes.

Por último, se justifica por su aporte científico, en el ámbito de la investigación científica con lo que se busca dar un aporte práctico y teórico.

Sirviendo como fuente de muchas investigaciones ya que se está planteando bajo un instrumento científico que ayudara a muchas personas en su enriquecimiento académico y profesional que cabe recalcar ser un aporte para nuestra sociedad en general.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Álvarez H. (2015) “El Estrés Laboral en el Desempeño del personal administrativo de un Núcleo Universitario Público” Universidad de Carabobo – Venezuela. Establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de la Universidad de Carabobo núcleo la Morita para el fortalecimiento de la productividad organizacional. La metodología utilizada fue de tipo correlacional, no experimental de corte transversal, teniendo como muestra a 41 personas. Se llegó a la conclusión de que existen niveles inadecuados en los cuatro factores de riesgos identificados: - Participación, implicación, responsabilidad; - Formación, información, comunicación; - Gestión del tiempo; - Cohesión de grupo. Estos niveles inadecuados como situaciones de riesgo inminente tienen una relación determinante en la salud del trabajador, y están directamente relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y pueden generar efectos negativos considerables en la salud (física, psíquica o mental), en el absentismo y el rendimiento, de los trabajadores. Los resultados obtenidos demuestran que Territorio organizacional y Falta de Cohesión, estresores organizacional y grupal respectivamente, son percibidos por los trabajadores administrativos como fuentes de estrés laboral, mientras que el clima organizacional, la influencia del líder y la tecnología son factores que se ubican en un nivel intermedio. La presencia de estrés dentro de la institución puede producir un deterioro negativo del ambiente de trabajo con influencia en las relaciones interpersonales, la productividad y el rendimiento, así

como también tiene repercusiones en el bienestar y calidad de vida del trabajador universitario.

Flores C. (2014) “Estrés Laboral en empresas de Producción” – Universidad de Manzales, Colombia. El objetivo del estudio fue 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. La metodología aplicada fue una propuesta investigativa de orden mixto, con diseño no experimental, teniendo como muestra 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. Se concluyó 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.

Gonzales M. (2014) “Estrés y Desempeño Laboral” (Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango, en la Universidad Rafael Landívar – Guatemala. El objetivo del estudio fue establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. Teniendo un diseño de investigación explicativo. Llego a la conclusión del estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., variando de un departamento a otro, pero de igual manera

influye en los resultados; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación la cual menciona que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.

Fuentes M. (2015) "Burnout y Comportamiento Organizacional" Universidad Rafael Landívar – Guatemala. El objetivo del estudio fue determinar la manera en que el Burnout afecta el comportamiento organizacional del departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán. Con un tipo de investigación descriptiva, teniendo una muestra de 30 colaboradores de 18 a 65 años. Concluyo que el Burnout no afecta al comportamiento organizacional del personal del departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán. No existen causas que ocasionen burnout en los colaboradores del departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán. El nivel de desgaste emocional que presentan los colaboradores es bajo porque la mayoría de ellos lo muestran dentro de la investigación.

Montesdeoca J., Loor J. (2016) "Evaluación del desempeño de las variables del Comportamiento Organizacional a nivel organizacional en la pasteurizadora y comercializadora El Ranchito, del Cantón Salcedo." Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí – Ecuador. El objetivo del estudio fue evaluar el desempeño de las variables del Comportamiento Organizacional a nivel organizacional en la pasteurizadora y comercializadora El Ranchito, del cantón Salcedo. El tipo de investigación se encuentra el bibliográfico y de campo, teniendo como muestra a 20 trabajadores. Con la aplicación del instrumento de evaluación se pudo determinar que la motivación y el clima organizacional en la pasteurizadora y comercializadora El

Ranchito mostraron una puntuación de buena, con un 78% y 83% respectivamente. Los principales problemas encontrados: La empresa no proporciona muchas oportunidades de crecimiento económico, tampoco profesional a los trabajadores y que no existe una cooperación mutua ni trabajo en equipo para realizar las tareas encomendadas.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Estrada E., Sánchez M. (2016) “Relación entre estrés laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa taxis américa E.I.R.L.” Universidad Privada del Norte. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre estrés laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L. en la Ciudad de Cajamarca, en el año 2016. Teniendo una investigación no experimental, y transversal – correlacional, teniendo como muestra a 70 colaboradores hombres de la empresa. Llegando a la conclusión que existe una relación negativa entre estrés laboral y satisfacción de los colaboradores de la Empresa Taxis América E.I.R.L. dado que el coeficiente de Pearson se obtuvo un valor de -0.342 que a su vez mediante la aplicación de la prueba de hipótesis Chi Cuadrado se obtuvo ($P= 0.006$) siendo este menor a 0.05 se puede concluir que efectivamente la hipótesis planteada es aceptable. Por tanto, se puede afirmar que ha menor estrés laboral en los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L., se evidencia una mayor satisfacción laboral.

Quispe S. (2016) “Niveles de Estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima” Universidad Autónoma del Perú. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre los niveles de estrés y el clima laboral en los

colaboradores de una empresa privada. La metodología del estudio fue descriptiva, correlacional y explicativa, cuyo diseño será no experimental de tipo transversal, teniendo como muestra a 168 sujetos como parte de la muestra de tipo no probabilístico intencional. La investigación concluye que existe una relación significativa entre los variables estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Poniéndose en manifiesto que para que exista un nivel de estrés bajo debe existir un favorable clima laboral, del mismo modo se concluye que existe un bajo nivel de estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima, obteniendo como resultado que del 100% de la muestra total el 87.5% evidencia un nivel bajo de estrés.

Larico R. (2015) “Factores Motivadores y su influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca”. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez”. La presente investigación tiene como objetivo determinar la influencia que tienen los factores motivadores en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca. La población de estudio estuvo conformada por 635 trabajadores entre nombrados y contratados de la Municipalidad de San Román - Juliaca. Se optó por el muestreo no probabilístico dirigido; la muestra estuvo conformada por 182 trabajadores. Se llega a la conclusión: Se comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román con ($r=.786$). Se evidenció relación significativa ($r=.659$) entre las remuneraciones del mínimo vital con el cumplimiento de responsabilidades porque eso influye de manera significativa en el desempeño laboral. Se encontró relación significativa entre los incentivos con un 40.7% que se

les otorga a los trabajadores como las resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación con el desempeño laboral. Se evidenció una vinculación directa entre las condiciones del ambiente físico con un 65.4% y estima como amor al trabajo, autorrealización puesto que influye de manera relevante en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

Quispe Vargas E. (2015) “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas”. Universidad Nacional José María Arguedas. El objetivo principal es determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha. La metodología es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental; que tuvo como muestra, 64 trabajadores de la municipalidad entre hombres y mujeres. Las conclusiones a las que se llegó mediante este estudio, muestran que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha logran algunas veces realizar un regular desempeño; así mismo permitió conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en base a tres dimensiones productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral. Con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Estrés Laboral

Para Robbins y Judge (2013) el estrés laboral “es una condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto e importante”. (p. 671).

Según Lazarus (1966) configura un modelo en el que el estrés viene definido por su carácter de amenaza para el individuo e introduce una perspectiva cognitivo-conductual e interactiva. Distingue en la respuesta al estrés tres procesos: la evaluación primaria, la evaluación secundaria y el afrontamiento. La evaluación primaria es el proceso de percibir una situación o un acontecimiento como amenaza, e implica dos componentes: la cognición y la emoción. La evaluación secundaria es el proceso de elaborar en la mente una respuesta a la amenaza potencial; es una forma de evaluación dirigida a poder determinar que puede hacerse frente al acontecimiento con el que se encuentra el individuo y el afrontamiento es el proceso de ejecutar esa respuesta. (Guillen, Guil & Mestre 2017, p.271).

Se asume que el estrés puede alterar la salud actuando a cuatro niveles al menos, que a su vez están relacionados entre sí (Cox, 1978; Holroyd y Lazarus, 1982; Lazarus y Folkman, 1986). Estos son: Alteración de los mecanismos fisiológicos (fundamentalmente los mecanismos neuroendocrinos), adopción de estrategias de afrontamiento inadecuadas, establecimiento de alteraciones fisiológicas con funciones de afrontamiento y la alteración de procesos psicológicos. (p. 272).

Para Peiro (2008), “el estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella” (p.69).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define al estrés laboral o estrés en el trabajo como la reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y

presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (Leka & Griffiths, 2004, p. 3).

Para Slipak (2007) define al estrés laboral cómo “el proceso o mecanismo general por el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, presiones e influencias a las que está expuesto en el entorno en que se desarrolla”. (Gutiérrez Strauss & Vilorio- Doria, 2014, p.6).

El estrés laboral se presenta cuando se genera un desequilibrio, cuando se percibe que no se dispone de recursos suficientes para afrontar tal problema que te exige la labor, es donde se enfrenta a una presión, dando paso al estrés a través de la tensión.

2.2.1.1 Modelos del Estrés Laboral

Se han descrito dos modelos de estrés laboral que han dado origen a numerosas investigaciones.

1. El modelo demanda – control

Robert Karasek (1979) observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. Esto le llevó a proponer un modelo bidimensional que integrase estos dos tipos de conclusiones, y que fuese

utilizable para un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo. (Vega S, 2001. S/P).

➤ **Demandas psicológicas.** Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

➤ **Control.** Se trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas. El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía (inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades) y el desarrollo de habilidades (hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado). Según Karasek se trata de las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo.

➤ **Apoyo social.** Jeffrey V. Johnson, en el 86, amplió el modelo demandas-control introduciendo la dimensión de apoyo social. Parece ser que la

función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud. El apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores.

2. El modelo de esfuerzo y recompensa

Propuesto por Siegrist (1996) enfatiza la importancia que tiene el trabajo para ofrecer opciones que contribuyan a aumentar la autoeficacia en las personas a través de recompensas materiales, psicológicas y sociales. Siegrist crea, el modelo esfuerzo – recompensa, y explica el estrés laboral y sus efectos sobre la salud en función del control de las personas sobre su propio futuro o, en palabras de Siegrist, las recompensas a largo plazo. Este modelo considera que las altas demandas de trabajo, combinadas con el bajo control sobre las recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud psicosocial del trabajador. Las recompensas a largo plazo vendrían determinadas fundamentalmente por tres factores como la estima, el control de estatus (estabilidad laboral) y el salario.

Este modelo integra factores individuales como las estrategias personales de afrontamiento, y diferencia entre dos técnicas de afrontamiento con efectos divergentes como el vigor y la inmersión.

2.2.1.2 Tipos de Estrés Laboral

- 1. Según Slipack (1996 citado en Campos, 2006) existen dos tipos de estrés laboral:**

- **El episódico**, es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta es cuando una persona es despedida de su empleo.

- **Crónico**, es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida 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 evite esa problemática el estrés no desaparecerá.
 - Ambiente laboral inadecuado.
 - Sobrecarga de trabajo.
 - Alteración de ritmos biológicos.
 - Responsabilidades y decisiones muy importantes.

2. Según Martínez Selva (2004)

Identifica de mayor importancia en los últimos años, entre ellos:

- **Desgaste Profesional o Burn-out**: (quemarse por el trabajo), es una variante grave del estrés laboral, le sucede a muchas personas para las que el trabajo se ha convertido en una fuente continua de angustia e insatisfacción. Es una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional.

- **Estrés Tecnológico:** Deriva de la implantación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el trabajo. En algunos profesionales, el equivalente de esta variante es la obligación de estar al día en los últimos avances si se quiere mantener el empleo o dar una mínima calidad de servicio. También se ve el estrés derivado del trabajo repetitivo o monótono con el ordenador que sería una forma más de estrés por aburrimiento.

3. De acuerdo al efecto

Según Gutierrez J. (2001) se puede clasificar el estrés de acuerdo al efecto que genera en la persona.

- **Eustrés** Es el estrés positivo, no producen un desequilibrio de tipo fisiológico; a nivel psicológico la persona es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello es decir que nos permite disfrutar de la vida de una forma mucho más placentera agradeciendo por cada momento que se tenga. El estrés incrementa la vitalidad, salud y energía, sino que además facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo como ser humano, permitiendo un nivel de conciencia capaz de sentir la vida como una experiencia única y valiosa.
- **Distrés.** Es el estrés negativo o desagradable. Este tipo de estrés hace que la persona desarrolle una presión o esfuerzo muy por encima del necesario de acuerdo a la carga que sobre este recae. Este tipo va

acompañado siempre de un desorden fisiológico existe una aceleración de las funciones, hiperactividad, fisiológico, acortamiento muscular, aparecimiento de síntomas de otras enfermedades en una idea provocamos nuestro deterioro más rápidamente. Incluso un exceso de estrés positivo puede ser causa de distrés. (p.9).

2.2.1.3 Síntomas del Estrés Laboral

Según la serie, colección de Desarrollo personal y laboral: vivir sin estrés (p.11-12), podemos encontrar los siguientes síntomas:

- **Nivel cognitivo – Subjetivo**

- Preocupación.
- Inseguridad.
- Dificultad para decidir.
- Miedo.
- Pensamientos negativos sobre uno mismo.
- Pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros.
- Temor a la pérdida del control.
- Dificultad para pensar, estudiar o concentrarse, entre otros.

- **Nivel fisiológico**

- Sudoración
- Tensión muscular
- Palpitaciones
- Taquicardia
- Temblor

- Molestias en el estómago
 - Dificultades respiratorias
 - Sequedad de boca
 - Dificultades para tragar
 - Dolores de cabeza
 - Mareo
 - Náuseas
 - Tiritar, entre otros.
- **Nivel motor, observable:**
 - Evitación de situaciones temidas.
 - Fumar, comer o beber en exceso.
 - Intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.).
 - Ir de un lado a otro sin una finalidad concreta.
 - Tartamudear.
 - Quedarse paralizado, entre otros.

2.2.1.4 Causas del estrés laboral

French Y Caplan (1973) en su obra estrés organizacional y tensión individual en un estudio sobre los efectos del estrés organizacional en los individuos, señalan ocho posibles causas de estrés:

- Ambigüedad de rol. El sujeto no conoce con exactitud que labores debe o no realizar.
- Conflicto de rol. Cuando se presentan expectativas contradictorias en relación con las actividades a realizar por el sujeto.

- Sobrecarga de rol. Se presenta de dos maneras:
- Sobrecarga cuantitativa, cuando la persona tiene que hacer demasiada cantidad de trabajo en un periodo de tiempo.
- Sobrecarga cualitativa, cuando el trabajo exige mayores habilidades y conocimientos de los que posee el sujeto.
- Territorialidad organizacional. Si los sujetos por razones de trabajo tienen constantemente que establecer contactos interpersonales con personal de áreas diferentes a la que él pertenece, estará más propenso a reaccionar con estrés.
- Responsabilidad por personas. Se diferencia entre responsabilidad por personas y responsabilidad por cosas.
- Relaciones pobres con otros. Al presentarse malas relaciones con los demás miembros organizacionales, se propicia el incremento de reacciones de estrés.

2.2.1.5 Consecuencias del estrés laboral

Si el estresor es duradero, frecuente e intenso y, además, la estrategia de afrontamiento utilizada provoca una estimulación fisiológica, puede producir un agotamiento de los recursos disponibles y, por lo tanto, la aparición de algún trastorno psicofisiológico. Por lo contrario, si el individuo dispone de estrategias adaptativas se reduce el riesgo de aparición de estos trastornos (Labrador y Crespo, 1993, citado por Andueza, 2014, p.13).

- **Consecuencias fisiológicas**

Son difíciles de relacionar sólo con el estrés, pues también pueden ser producto de verdaderas enfermedades en el nivel puramente físico, como los cambios en el metabolismo, aumento del ritmo cardíaco, aumento del ritmo respiratorio, elevación de la presión Sanguínea, dolores de cabeza y jaquecas, úlceras y gastritis, síntomas de infarto, dolores musculares, altos niveles de colesterol, etc.

- **Consecuencias psicológicas**

Al igual que las fisiológicas, éstas se pueden vincular con diversas enfermedades, como la apatía aburrimiento, irritabilidad, ansiedad, retraimiento, sensación de agotamiento, crisis nerviosas, deseos de aislamiento, insatisfacción en el trabajo, etc.

- **Consecuencias conductuales**

Se refieren a aquellas que evidencian cambios en la conducta normal de los individuos, que afectan su desenvolvimiento en las organizaciones, como por ejemplo lo son las divagaciones, aceleración del habla, ausentismo persistente, aumento de accidentes, excesiva rotación del trabajo, renuncias imprevistas, agresión a los compañeros, disminución de la productividad, sabotaje a la organización, etc. Desde el punto de vista de la organización es necesario enfocar las consecuencias negativas que el estrés tiene sobre la vida laboral, ya que no sólo minan la salud física y mental de los trabajadores, sino que involucran costos en términos de

ineficiencia, poca concentración, bajo desempeño, escasa productividad y pérdidas económicas.

- **Consecuencias para la organización**

Dentro de la consecuencia para la organización podemos encontrar la disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, necesidad de una mayor supervisión del personal, aumento de quejas en los clientes, empeoramiento de las relaciones humanas, aumento del absentismo.

2.2.1.6 Estresores

Rostagno H, (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 (p.3). Ellos son:

- Sobrecarga en el trabajo
- Ambigüedad de rol
- Malas relaciones personales
- Inseguridad e incertidumbre
- Cambios inesperados en la organización
- Excesiva responsabilidad
- Falta de estímulo
- Poca creatividad
- Conflicto de intereses con jefes o subordinados

- Falta de apoyo social
- Insatisfacción a sus necesidades
- Mala adaptación a su ambiente de trabajo
- Problemas económicos.

2.2.1.7 Dimensiones del estrés laboral

a. Factores ambientales

- **La Economía**, el dinero o la falta de esta moneda corriente sigue siendo la principal causa de estrés en América, sobre todo para quienes son padres, adultos jóvenes o residentes en hogares con pocos ingresos, según la encuesta más reciente sobre el tema de la Asociación Americana de Psicología (APA), titulada “Estrés en América: Pagando con nuestra salud”.
- **La política**, Según el psicólogo Cristin Torcate, el estrés ya se conoce como la enfermedad del siglo XXI. Sin embargo, el estrés político no está dentro de la categoría de trastornos, pero sí como el detonante para las personas propensas a depresión o crisis emocional. Destaca Torcate, que la incertidumbre política definitivamente ha conllevado a que el estrés se desarrolle en muchas personas. Las tensiones que se generan por las protestas y por las acciones emprendidas por el Gobierno en áreas económicas y políticas, producen un clima estresante en la persona que no se identifica con la ideología.

➤ **La tecnología**, Según un estudio realizado recientemente, las nuevas tecnologías han favorecido el incremento del estrés laboral, y no porque los ordenadores se bloqueen cuando más los necesitas, que también provoca ansiedad. La razón es otra bien distinta, y es que, gracias a la digitalización, separar el horario laboral del personal se ha vuelto más difícil.

Hoy día, un alto porcentaje de trabajadores dispone de un teléfono móvil de última generación. Este dispositivo, que ofrece multitud de opciones y ventajas, se ha convertido también en uno de los peores enemigos para muchos profesionales.

Los grupos de whatsapp del trabajo, o la posibilidad de instalar aplicaciones como el correo electrónico o recursos softwares empresariales, provoca que, muchas veces de manera involuntaria, se esté siempre pendiente de lo que pasa en el entorno laboral.

b. Factores organizacionales

➤ **Estilo de Dirección**

- **Estilo Autocrático.** El jefe impone las normas, criterios, diseña, planifica y asigna el trabajo con grado de autoridad elevado y suele generar ambientes de trabajo tensos.

- **Estilo Paternalista.** Establece una actitud protectora, interesándose por los problemas de los subordinados. No obstante, es el jefe el que toma las decisiones y ejerce la máxima autoridad.

- **Estilo Laissez faire.** El jefe no interviene en las decisiones, no motiva, no da instrucciones de trabajo, deja libertad de actuación a los empleados.

- **Estilo Democrático.** El directivo mantiene un equilibrio entre autoridad (dando orientaciones y marcando pautas) y la libertad de los empleados, que participan en la toma de decisiones.

- **Estilo Burocrático.** La organización establece una estructura jerárquica, con normas, pautas de actuación rígidas, de manera que todo se debe desarrollar conforme a las mismas.

- **Estilo Institucional.** El directivo se adapta a la situación de trabajo. Es un buen comunicador, tolerante, con confianza en sus colaboradores que procura fomentar la participación y sabe recompensar el trabajo realizado.

➤ **Conflicto de Roles**

Se entiende como conflicto de rol cuando la persona no tiene claro el papel que ha de desempeñar en su trabajo, pudiendo deberse a que la descripción del puesto resulte complicada, exista falta de información

sobre los objetivos y procedimientos, o por procesos de comunicación poco adecuados. El conflicto de rol se da cuando el colaborador se le formulan demandas y obligaciones incompatibles entre sí (López, Osca y Rodríguez, 2008).

➤ **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. Las repercusiones psicológicas más frecuentes en este tipo de situaciones son, en primer lugar, el estrés, y los trastornos por ansiedad, que se manifiestan en forma de sensación de tensión psíquica, irritabilidad, tendencia a sobresaltarse por cualquier estímulo externo (ruidos, etc.), susceptibilidad frente a los demás, pesimismo, presentimientos de que en cualquier momento ocurrirá alguna desgracia inesperada, dificultad para relajarse, inseguridad, etc. Se ha comprobado que una cierta ansiedad consecutiva a la sobrecarga de trabajo aumenta los rendimientos de las personas que se ven sometidas a ella, hasta que llega un momento en que ocurre todo lo contrario, como si estas personas se desplomasen por completo.

c. Factores individuales

➤ **Personalidad**

Conjunto de rasgos y cualidades que configuran la manera de ser de una persona y la diferencian de las demás.

- **Personalidad tipo A**, las personas que se engloban en este patrón de personalidad son personas que luchan con todas sus fuerzas por obtener y mantener el control, en los trabajos siempre están impacientes, llegando a ser hostiles con el resto de compañeros, tienen obsesión por la perfección, el logro de metas y la competitividad. Están caracterizados por una gran ambición personal. Se implican de una manera exagerada en el trabajo, poniendo su salud en riesgo, no disponen de momentos de ocio o descanso porque piensan que es una pérdida de tiempo, continuamente están inquietos, impacientes y agresivos. Todo este comportamiento, junto con sus pocos intereses, influye negativamente en sus relaciones sociales, siendo estas, a su vez, muy escasas. Este tipo de personalidad es muy propenso al estrés. Este estrés se puede subsanar por medio de una terapia que logre la modificación de estos pensamientos, actitudes y hábitos. Físicamente se caracteriza por presentar problemas cardiovasculares, ya que, lógicamente, este tipo de vida es difícil de sobrellevar para cualquier corazón...

- **Personalidad tipo B**, el patrón de personalidad, son personas tranquilas, capaces de utilizar la energía necesaria para la resolución de los problemas. Rara vez los veremos tensos por tener que realizar algún tipo de tarea, no son personas a la que les guste realizar muchas tareas a la vez en poco tiempo y tampoco tienen esa necesidad de sentirse superiores a los demás. Las personas con este patrón de

conducta tienen mucha menos probabilidad de sufrir estrés o problemas cardiovasculares.

- **Personalidad tipo C**, este patrón describe a las personas que tienden a negar y reprimir sus sentimientos y emociones, se caracterizan por ser excesivamente serviciales, pacificadoras, con dificultades para reivindicar sus derechos, muy pacientes. Evitan los conflictos, buscan la armonía y están a la defensiva.

➤ **Desarrollo profesional**

El desarrollo profesional es una fase del crecimiento personal que obedece a las necesidades de auto-superación que experimenta cada individuo; asimismo, el desarrollo profesional del personal de una organización hace parte de los procesos de desarrollo de recursos humanos y es fruto de la inversión que hacen las empresas en las personas que las conforman y que, a través de su trabajo, las engrandecen.

El desarrollo personal puede ser conceptualizado como “un conjunto de experiencias organizadas de aprendizaje (intencionales y con propósito), proporcionadas por la organización dentro de un período específico para ofrecer la oportunidad de mejorar el desempeño o el crecimiento humano.” (Chiavenato, 2003).

2.2.2 Comportamiento Organizacional

Según Robbins (2009) menciona que el Comportamiento Organizacional “es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y la estructura tienen sobre el Comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar el conocimiento al mejoramiento de la eficacia organizacional”.

Davis y Newstrom (2002) lo define también como “el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en la que las personas actúan dentro de las organizaciones”. Se trata de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones.

Gibson J, Ivancevich J, Donnely J y Konospake B, (2007) “Campo de estudio que se sustenta en la teoría, métodos y principios de diversas disciplinas para aprender acerca de las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje de los individuos mientras trabajan en grupos y dentro de las organizaciones y sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategias”.

2.2.2.1 Características del Comportamiento Organizacional

- El CO es una disciplina científica aplicada. Está ligado a cuestiones prácticas cuyo objetivo es ayudar las personas a las organizaciones a alcanzar niveles de desempeño más elevados.
- El CO se enfoca en las contingencias. Así, procura identificar diferentes situaciones de la organización para poder manejarlas y obtener el máximo provecho de ellas.

- El CO utiliza métodos científicos. Formula hipótesis y generalizaciones sobre la dinámica en las organizaciones y las comprueba empíricamente. El CO se basa en la investigación sistemática propia del método científico.
- El CO sirve para administrar a las personas en las organizaciones. Las organizaciones son entidades vivas y, además, son entidades sociales, porque están constituidas para las personas. El objetivo básico del CO es ayudar a las personas y las organizaciones a entenderse mejor.
- El CO se enriquece con aportaciones de varias ciencias del comportamiento, entre ellas las ciencias políticas, la antropología, la psicología, la psicología social, la sociología, la sociología organizacional,

2.2.2.2 Variables del Comportamiento Organizacional

Según la literatura especializada y algunos autores entre ellos Robbins (2004) y Chiavenato (2009), coinciden en recomendar el siguiente modelo básico, que atiende a tres niveles de análisis: nivel individual, grupal y organizacional. En el mismo orden de ideas del concepto del comportamiento organizacional debemos conocer que este puede ser afectado por variables dependientes o independientes. Las primeras pueden definirse como el factor clave que quieren explicar o predecir y que son afectados por otros factores que repercutirán en la organización, mientras que las segundas eran mayores determinantes de las primeras. (Davis, K. y Newstrom, J. 2002, p 582).

1. Variables Dependientes

Se refiere a los factores claves que se quiere explicar o predecir y que son afectados por otros factores.

- **Productividad**, la productividad implica entendimiento tanto de la eficacia y de la eficiencia. El primer término se refiere a cumplir con las metas trazadas en la organización. La eficiencia es la relación existente entre el resultado eficaz y el insumo que se requiere para obtenerlo.
- **Ausentismo**, se refiere a la inasistencia de los empleados al trabajo. Los niveles de ausentismo por encima de los aceptables, afectan la eficacia y eficiencia de toda la organización.
- **Rotación**, se refiere al retiro constante ya sea voluntario de los trabajadores en la organización. Una alta tasa de rotación puede entorpecer el funcionamiento eficiente de la organización, esto en los casos en que el personal que se va, posee conocimientos y experiencias que se requieren en la organización, y además se debe encontrar un remplazo al que debe prepararse para que asuma este puesto, es decir se está incurriendo en costos de reclutamientos, selección y entrenamiento. Todas las organizaciones poseen determinada rotación, que hasta en algunos casos podría ser positiva porque se puede presentar la ocasión de reemplazar un individuo de bajo rendimiento por alguien que se encuentre mejor preparado, que tenga mejores habilidades, que posea mayor motivación, etc.
- **Satisfacción en el trabajo**, es una actitud hacia el trabajo de uno, la diferencia entre la cantidad de recompensas que los empleados reciben y la cantidad que ellos consideran que deben recibir. La idea que se posee que los empleados satisfechos son más productivos que los que no lo son ha sido creencia básica de los gerentes por largo tiempo. La satisfacción

es un objetivo propio de la organización, no solo está relacionada de manera negativa con el ausentismo y la rotación, sino que también las organizaciones deben brindar a sus empleados labores desafiantes e intrínsecamente recompensables.

2. Variables independientes

Son la supuesta causa de algún cambio de las variables dependientes, estas son:

- **Las variables a nivel de sistema organizacional**, son aquellas que encontramos en la organización como un todo. Deben abordarse en forma holística, (diseño y la cultura de la organización y los procesos de trabajo).
- **Las variables a nivel grupal**, son aquellos que se observan en el comportamiento del grupo, es decir, cuando las personas trabajan en equipos. El comportamiento del grupo es diferente del de cada uno de sus integrantes. Los grupos pueden ser formales e informales.
- **Variables a nivel individual**, son aquellas que se derivan de las características de las personas que trabajan en la organización como la personalidad, la historia personal, el grado de estudios, las competencias, los valores y las actitudes, sin dejar a un lado aspectos como la percepción, la toma individual de decisiones, el aprendizaje y la motivación. Encontramos aquí los fundamentos del comportamiento individual:

– **Características biográficas**

- ✓ Edad, esta es una de las características que se relaciona con el nivel de rotación, ausentismo, la satisfacción y la productividad de modo que varía según la edad de las personas.
- ✓ Género, un tema en la que se puede decir que diferentes hombres y mujeres se presentan en el caso en que las mujeres posean niños pequeños en casa, pues puede que prefieran trabajar medio tiempo o busquen trabajos con honorarios más flexibles o en todo caso busquen trabajar a través de la distancia manteniendo comunicación permanente por red o vía electrónica.
- ✓ Estado civil, los empleados casados poseen poco nivel de ausencia en el trabajo de igual manera el índice de rotación y se encuentran más satisfechos con el mismo en comparación con empleados solteros.

– **Habilidades**

- ✓ Intelectuales
- ✓ Físicas
- ✓ Personalidad

2.2.2.3 Teorías del Comportamiento Organizacional

1. Teoría clásica

La teoría clásica de las organizaciones trata casi exclusivamente con la estructura de las organizacionales formales (Es la organización basada en una división del trabajo racional, en la diferenciación e integración de los participantes de acuerdo con algún criterio establecido por aquellos que

manejan el proceso decisorio, aprobada por la dirección y comunicada a todos a través de manuales de organización, de descripción de cargos, de organigramas, de reglas y procedimientos, etc.). Henry Farol, realizó importantes aportes a los diferentes niveles administrativos, y es considerado el padre de la Teoría Clásica la cual surge de la necesidad de encontrar lineamientos para administrar organizaciones complejas, fue el primero en reglamentar el comportamiento gerencial, “tiene como parte culminante 14 principios de administración y para la administración es una parte fundamental del trabajo eficiente en cualquier empresa”. (Collado.1997)

- 1. División de Trabajo:** Para un mejor desempeño en el trabajo, la especialización es fundamental. Entre más se especialice al empleado, mejor será su eficiencia.
- 2. Autoridad:** Los gerentes tienen que dar órdenes, no siempre conseguirán la obediencia, si no tienen autoridad personal (Liderazgo).
- 3. Disciplina:** Los integrantes de una organización tienen que respetar las reglas y convenios que rigen en la empresa.
- 4. Unidad de Dirección:** Las operaciones que tienen un mismo objetivo y seguir un plan. Sinergia para lograr las operaciones necesarias. Es obligación de los departamentos asistir a los demás para lograr las tareas y proyectos que son asignados a cada cual, en lugar de negar ayuda. Debe existir para esto un plan coordinado, aprobado y autorizado por los gerentes involucrados
- 5. Unidad de Mando:** las instrucciones sobre una operación particular son recibidas solamente de una persona (jefe).

6. **Subordinación de interés individual** al bien común: En cualquier empresa el empleado debe tener una preocupación primaria por la organización.
7. **Remuneración:** La compensación por el trabajo debe ser equitativa para los empleados como para los patronos. Esto promueve tanto la productividad individual como la competitividad. Un punto en contra podría ser, que en ocasiones la cooperación entre personas de un mismo departamento se sacrifica.
8. **Centralización:** Fayol creía que a los gerentes les corresponde la responsabilidad final pero los empleados deben tener autoridad suficiente para ejecutar adecuadamente su trabajo.
9. **Cadena escalar:** La línea de autoridad en una organización pasa en orden de rangos desde la alta gerencia hasta los niveles más bajos de la empresa.
10. **Orden:** Cada individuo debe ocupar el cargo más conveniente para él.
11. **Equidad:** Los administradores deben ser amistosos y equitativos con los empleados. Firmes pero justos. Esta política aplica para todos los niveles de la empresa.
12. **Estabilidad del personal:** Para un eficiente funcionamiento en la organización, la baja rotación del personal es lo más conveniente.
13. **Iniciativa:** Debe darse libertad a los empleados para expresar y llevar a cabo sus ideas, aun cuando a veces se cometan errores.
14. **Espíritu de equipo:** Promover el espíritu de equipo dará a la organización un sentido de unidad.

2. Teoría de la administración científica

La escuela de la administración científica fue iniciada por Frederick W. Taylor (1856-1915), quien es considerado el padre de la administración científica, quien describe 4 principios (responsabilidades de la gerencia):

1. **Principio de planeamiento:** Sustituir la improvisación por la ciencia, mediante la planeación del método.
2. **Principio de la preparación/planeación:** seleccionar de manera científica a los trabajadores con potencial y capacitarlos en las áreas que se van a desempeñar.
3. **Principio del control:** supervisar el trabajo para cerciorarse que se ejecute de acuerdo con las normas. Llevar control adecuado del desempeño laboral.
4. **Principio de la ejecución:** distribuir distintamente las responsabilidades. Estudiar científicamente las responsabilidades, descomponiéndolas en operaciones las cuales deben analizarse en relación directa con las máquinas.

La administración científica le dio poca atención al elemento humano, preocupándose básicamente por las tareas de organización y ejecución, y a los factores directamente relacionados con el cargo y función del operario (tiempo y movimiento). El enfoque típico de la escuela de la administración científica es el énfasis en las tareas. El nombre administración científica se debe al intento de aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración, con el fin de alcanzar elevada eficiencia industrial. Los principales métodos científicos aplicables a los problemas de la administración son la observación y la medición.

3. Teoría de las Relaciones Humanas

La teoría de las Relaciones Humanas desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores en una serie de estudios llevados a cabo en la planta de Hawthorne de la Electric Company, entre 1927 y 1932, concluyendo que no existe una relación directa entre la eficacia y cada condición de trabajo que se estudiaron (remuneración, horarios, etc.). No obstante, mostró que ponerle atención al empleado, la motivación, evitar la rutina, trabajar en equipo, ayudaba a la productividad de las empresas. Elton Mayo reveló que durante las pruebas y en las entrevistas los empleados sentían que alguien les prestaba atención y les daba importancia como personas y por consecuencia tenían mejor ánimo y producían aún más. (Gordon, 1997). Este fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica. La lógica básica de las relaciones humanas consistió en incrementar el interés de los obreros lo cual mejoró la moral y la satisfacción de estos. El interés fundamental era analizar los efectos psicológicos en el trabajador y su productividad en relación con las condiciones físicas del trabajo.

Mayo manifestó que, sin la colaboración y solidaridad del grupo, la oportunidad de ser considerado, de ser escuchado, entre otras, era difícil y, en ocasiones, casi improbable. Para mayo era importante la relación interpersonal integrando el hombre en grupos de trabajo. Las conclusiones a las que se llegaron en la investigación son las siguientes:

- a) **El nivel de producción es resultante de la integración social:** Es decir entre más integrado socialmente esté el individuo, mejor será la

disposición por producir. El nivel de producción está determinado por las normas sociales y las expectativas que rodean al individuo.

b) El comportamiento social de los trabajadores: La administración debe considerar a sus integrantes como miembros de grupos de trabajo. Es decir, los trabajadores no actúan o reaccionan aisladamente como individuos, sino como miembros de grupos.

c) Las recompensas y sanciones sociales. Mayo y sus colaboradores creían que las motivaciones económicas eran secundarias en la determinación del rendimiento del trabajador. El trabajador no puede producir más o menos de la norma socialmente determinada, ya que pierden el afecto y respeto de los demás, por lo tanto, deben producir lo que se les pide.

d) Los grupos informales. Los investigadores se enfocaron en el comportamiento social de los empleados, así como sus creencias, actitudes y expectativas.

e) Las relaciones humanas. La comprensión de las relaciones permite obtener mejores resultados de los empleados. Cada individuo es un mundo diferente e incide en el comportamiento de otros. Comprender estas relaciones humanas permite obtener mejores resultados.

f) Importancia del contenido del cargo. Mayo encontró que los trabajos simples y repetitivos tienden a ser monótonos, afectando negativamente

las actitudes del trabajador y reduciendo su eficacia. Los trabajos simples y repetitivos se convierten en monótonos afectando en la eficacia.

g) El énfasis en los aspectos emocionales. Los elementos no planeados del comportamiento humano, se convierten en una faceta especial para casi todas las grandes figuras de la teoría de las relaciones humanas. La teoría de las relaciones humanas busca mayor flujo de comunicación, sobresaliendo la importancia del factor humano permitiendo su participación en la toma de decisiones y en la comunicación interna dando más confianza a todos los miembros de la organización.

4. Teoría de los sistemas

Para esta corriente la administración tiene que basarse fundamentalmente en los sistemas. “El sistema es un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que constituyen un “todo organizado”, donde el resultado es mayor que la suma de sus partes” (Collado, 1997). En otras palabras, es la concepción de multitudinarias actividades con las cuales se maneja cualquier organización.

El modelo de los sistemas representa a la organización como un sistema abierto, que interactúa con fuerzas y agentes ambientales. La organización como sistema tiene las características siguientes:

- Todo sistema está compuesto de varios subsistemas interrelacionados, interdependientes e interactuantes.
- Todo sistema es abierto y dinámico.

- Todo sistema transforma los insumos en productos.
- Todo sistema pretende conservar el equilibrio.
- Todo sistema tiene muchos propósitos, objetivos y funciones y algunos de ellos se contraponen.
- Todo sistema pretende los mismos fines.
- Si un sistema no se adapta a las circunstancias cambiantes, se atrofiará (Gordon, 1996).

Los sistemas abiertos frenan el incremento de la entropía y pueden desenvolverse en dirección a un estado de creciente orden y organización (entropía negativa). Los sistemas abiertos reponen su propia energía y reparan sus propias pérdidas. El concepto de sistema abierto se puede aplicar al nivel del individuo, del grupo, de organización y de la sociedad.

5. Teoría de la contingencia

La teoría de la contingencia hace énfasis en que no hay nada absoluto en las organizaciones: todo es relativo y siempre depende de algún factor. Joan Woodward se convierte en uno de los fundadores del enfoque de la contingencia al publicar en 1965 su obra *Industrial Organization: Theory and practice*. Woodward, llevó a cabo una investigación en compañía de otros colegas. La investigación abarcó a 100 firmas británicas con el objetivo de examinar la aplicación de los principios clásicos. Llegaron a la conclusión de que existen diferencias significativas en la forma en que tales principios se aplicaban, como resultado surgió la inquietud de establecer los factores que permitían la diferencia de desempeño en esas organizaciones.

La teoría de la contingencia pone de manifiesto la teoría de la administración.

2.2.2.4 Dimensiones del Comportamiento Organizacional

a. Nivel individual

• Motivación

Según Robbins (1999), define la motivación como “el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas, provocando un comportamiento diferente que logra obtener un mejor resultado dentro de los objetivos de la organización, es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de las organizaciones, condicionado por la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual”.

➤ Teorías Motivacionales

1) La jerarquía de necesidades de Maslow

El gráfico de Maslow representa distintos niveles de necesidades en forma piramidal, abajo las básicas y las superiores o racionales arriba. La movilidad a cada categoría se da según el grado de satisfacción de la persona, sólo si la necesidad inferior le es contemplada podrá acceder a nuevas y superiores autorrealizaciones. Así muestra el ascenso desde requerimientos básicos, como la alimentación y la vestimenta; sucesivamente a las superiores, como seguridad, compañerismo y reconocimiento.

2) El factor dual de Herzberg

Mediante encuestas que indagaron la satisfacción de las personas en sus trabajos, se determinó que el bienestar tiene relación

con la estimulación personal, el reconocimiento, los logros, y la autorrealización (Factor Motivadores). Mientras que lo contrario le es atribuido al entorno donde la persona realiza sus tareas, las relaciones personales, las condiciones de trabajo, y la política de la organización (Factores Higiénicos). De estos dos grupos posteriormente se elaboró el concepto de job enrichment f (enriquecimiento del trabajo), que son indicaciones para evitar la monotonía incrementado las responsabilidades y la valoración de las personas. La autonomía, la retroalimentación, y el ambiente de trabajo, son los puntos principales.

3) Los tres factores de MacClelland

David McClelland sostiene que las personas tienen tres características que indican el factor de motivación de cada una: Logro, Poder, Afiliación.

Primero están aquellos en que el impulso de obtener éxito es constante y la estimulación la alcanzan desarrollando actividades que aspiren a la excelencia, de aparente importancia, y siempre esperan una devolución por su trabajo. Luego, le siguen los individuos que buscan influir en su entorno y que aspiran al reconocimiento y la valoración de su grupo de trabajo. Por último, se ubican los que la motivación la consiguen en las relaciones interpersonales, habituados al trabajo en grupo.

4) Teoría X y Teoría Y de McGregor

En este desarrollo teórico se contraponen dos estilos de dirección influidos por la concepción del ser humano que tiene el que la pone en práctica. Bajo la suposición de que una de las características de las personas es la pereza frente al trabajo, en la Teoría X la motivación se consigue a base de controles y castigos. Mientras que en la Teoría Y sobrealimenta el esfuerzo y el compromiso como motivadores.

5) Teoría de la Expectativa

Lo fundamental de la teoría de la expectativa es conocer lo que la persona busca dentro de la organización, y las formas en que intentará alcanzarlo, porque el grado de motivación estará determinado por lo que crea que tienen de valioso para él las metas y los incentivos.

El autor más destacado de esta teoría es Vroom (Vroom, 1964), pero ha sido completada por Porter-Lawler (Porter y Lawler, 1968). Esta teoría sostiene que los individuos como seres pensantes, tienen creencias y abrigan esperanzas y expectativas respecto a los sucesos futuros de sus vidas. La conducta es resultado de elecciones entre alternativas y estas elecciones están basadas en creencias y actitudes.

6) La ERC de Alderfer

Basada en la experiencia de Maslow esta teoría destaca sólo tres necesidades por encima del resto para lograr la motivación.

- Existencia: Satisfacción de las necesidades básica.
- Relación: Interacción con el entorno, reconocimiento alcanzado, e identificación con grupo de trabajo.
- Crecimiento: Estimula la autorrealización.

7) La Fijación de Metas de Edwin Locke

En la teoría de Locke se valora el impulso que da la intención de una persona por alcanzar una meta mediante el propio reconocimiento de su esfuerzo al lograrlo. Cada persona espera metas específicas, desafiantes, posibles de concretar, y al finalizar un feedback para maximizar el logro alcanzado. Las metas pueden tener varias funciones (Locke y Latham, 1985).

- Centran la atención y la acción estando más atentos a la tarea.
- Movilizan la energía y el esfuerzo.
- Aumentan la persistencia.
- Ayuda a la elaboración de estrategias.

8) La Equidad de Stancey Adams

El nombre determina el fin de la teoría, es evitar la desmotivación frente a la inequidad al comparar las recompensas y el producto alcanzado entre las personas. Si la persona recibe lo mismo por igual trabajo se siente satisfecho para continuar con la tarea.

b. Nivel grupal

- **Equipo de trabajo**

“Son grupos cuyos miembros trabajan intensamente en un objetivo común y específico usando sinergia positiva, responsabilidad individual y/o mutua usando destrezas complementarias.” (Robbins & Coulter, 2005 p. 383)

Se puede encontrar los siguientes tipos de equipo de trabajo:

- **Círculos de calidad**, También llamados “equipos de mejora” o “equipos de desarrollo”. Sus miembros se reúnen de forma no voluntaria con el propósito de resolver un problema concreto por el que han sido convocados. Una vez alcanzado el objetivo, el grupo se disuelve. Generalmente, se tratan problemas que afectan a distintas áreas de trabajo o departamentos. Por esa razón, la composición es multifuncional y multinivel. Los participantes son seleccionados sobre la base de su conocimiento y experiencia, así como del grado de involucración en el problema. La duración y periodicidad de las reuniones depende de la urgencia de la solución, pudiendo ir desde reuniones cortas y de frecuencia limitada, hasta reuniones largas y frecuentes.
- **Equipos de progreso**, Una de las líneas de actuación con más potencialidad en la reducción de costes y el incremento de la eficacia y la eficiencia, es la gestión de los procesos. Un equipo de este tipo se centra en un proceso específico con el objetivo de mejorarlo,

rediseñarlo o de operar en el mismo un cambio totalmente, una acción de reingeniería. Sus miembros son dirigidos por la gerencia, o por alguien que está fuertemente relacionado con el proceso en cuestión. Son equipos internacionales, en cuanto que el proceso meta comprenda a varias áreas o departamentos. Pueden implicar, en un momento dado, a otros equipos de progreso para la mejora de aspectos puntuales del proceso estudiado.

➤ **Equipos autónomos**, Equipos de trabajo auto dirigidos”. Representa el grado de participación más amplio ya que, en la práctica, la dirección delega en ellos importantes funciones. El grupo adquiere una responsabilidad colectiva, administrando sus propias actividades sin interferencia de la gerencia. Tienen atribuciones sobre la planificación de las actividades, el presupuesto y la organización del trabajo. En ocasiones, incluso están facultados para contratar o despedir el personal. La autoridad se ejerce de forma rotatoria, aunque la mayoría es la que decide en último término. Este tipo de participación es muy avanzada y, aunque ha demostrado funcionar bien, exige una cultura de la participación muy bien asentada y un alto grado de confianza entre la gerencia y los empleados.

- **Comunicación**

Según Idalberto Chiavenato (2006), comunicación es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un

mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social".

Se encuentran los siguientes niveles de comunicación.

1. Comunicación intrapersonal: el individuo se envía un mensaje a sí mismo (a su interior). Este proceso de comunicación precede a los otros dos niveles e implica la percepción de sí y de los otros, elementos esenciales de toda comunicación.

2. Comunicación interpersonal: podemos decir que incluye todo lo que vamos a decir sobre la comunicación entre dos personas.

3. La comunicación pública: es la que tiene lugar entre una persona y varias otras.

- **Liderazgo**

Chiavenato (1993), "Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos".

c. Nivel organizacional

- **Cultura organizacional**

Se refiere a un sistema de significado compartido entre sus miembros y que distingue a una organización de las otras.

Por lo tanto, la cultura organizacional es un estado de coherencia entre la persona y los objetivos y el sistema de valores de la empresa y tiene consecuencias que se expresan en términos de cantidad o calidad del trabajo y la posibilidad o no de movilidad (Robbins, S. 1999).

➤ **Tipos de culturas**

a) Cultura Burocrática.

Es una cultura paternalista, dominante, que concibe que al ser humano hay que controlarlo, pues sólo de esta forma se puede conseguir unos resultados eficaces.

b) Cultura Permisiva.

Representa la cultura del "laissezfaire", que entiende al ser humano como un ente individual que debe caminar independientemente.

c) Cultura Colaborativa.

Entienden la enseñanza como una actividad compartida. Se fomenta una colaboración espontánea y una participación voluntaria. Los tiempos y espacios de trabajo no están prefijados. Sentido de comunidad: apoyo y relación mutua, auto revisión, aprendizaje profesional compartido. Interdependencia y coordinación, como formas asumidas personal y colectivamente. Visión compartida del centro como conjunto de valores, procesos y metas.

- **Políticas de los RR. HH**

Es una serie de reglas, procedimientos y lineamientos que rigen las interacciones de la compañía con sus empleados. Se desprenden del plan estratégico general de la compañía, y son usualmente desarrolladas con la participación de los mandos medios y otros empleados. El director o el departamento de recursos humanos son responsables por la compilación, el mantenimiento y la administración de las políticas de recursos humanos de una organización

- **Cambio organizacional**

Según Idalberto Chiavenato “El cambio organizacional es un conjunto de alteraciones estructurales y de comportamiento dentro de una organización”, relacionados con el cambio en las organizaciones, dos conceptos se han venido difundiendo ampliamente en las últimas décadas en los ambientes académicos y empresariales, los cuales son el Desarrollo Organizacional y la Calidad Total. Factores que propician un cambio. El cambio planeado implica la presencia de tres elementos:

1. **El Sistema** (en el que se llevará a cabo el cambio). Que puede ser un individuo, un grupo, una comunidad, una organización, un país e incluso toda una región del mundo.
2. **El Agente de Cambio** (responsable de apoyar técnicamente el proceso de cambio). Uno o varios agentes de cambio, cuya función básica

consiste en proporcionar al sistema el apoyo técnico o profesional necesario para que el cambio se lleve a cabo con éxito.

- 3. Un Estado Deseado** (las condiciones que el sistema debe alcanzar). Un estado deseado, que define las condiciones específicas que el sistema, con la ayuda del agente de cambio, desea alcanzar.

2.3 Definición de términos básicos

- 1. Estrés laboral:** conjunto de reacciones emocionales, cognitivos, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo.
- 2. Economía:** ciencia social que estudia la administración de recursos disponibles para satisfacer las necesidades humanas.
- 3. Política:** es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización. Deben ser dictadas desde el nivel jerárquico más alto de la empresa.
- 4. Tecnología:** conjunto de instrumentos, recursos técnicos o procedimientos empleados en un determinado campo o sector.
- 5. Estilo de dirección:** Forma personal que imprime el dirigente a su trabajo y que marca, por así decirlo, su manera de influir en los subordinados y de guiarlos o conducirlos al cumplimiento de los objetivos de la organización.
- 6. Características del trabajo:** Particularidades existentes en las diferentes actividades de la organización. No es fijo, constantemente cambia, avanza, se desarrolla y adapta al ambiente y a los recursos intervinientes.
- 7. Conflicto de roles:** Se produce cuando hay demandas, exigencias en el trabajo, que son entre si incongruentes o incompatibles para realizar dicho trabajo.

8. **Sobrecarga de trabajo:** conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral
9. **Personalidad:** Conjunto de rasgos y cualidades que configuran la manera de ser de una persona y la diferencian de las demás.
10. **Progreso profesional:** fase del crecimiento personal que obedece a las necesidades de auto-superación que experimenta cada individuo.
11. **Seguridad:** sensación de total confianza que se tiene en algo o alguien.
12. **Comportamiento organizacional:** campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia.
13. **Motivación:** cosas que impulsan al individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados.
14. **Satisfacción en el trabajo:** resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo.
15. **Equipo de trabajo:** grupo de personas que se organiza para alcanzar un objetivo común.
16. **Comunicación:** actividad de consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir un mensaje.
17. **Liderazgo:** conjunto de habilidades que tiene un individuo para influir en las personas, haciendo que estos trabajen con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.
18. **Cultura organizacional:** está relacionada con una serie de valores, actitudes, experiencias y hábitos entre los grupos que interactúan dentro de una organización.
19. **Políticas de RR. HH:** promover el desarrollo de una gestión moderna que anticipe, oriente y fortalezca los cambios necesarios para cumplir los objetivos.

20. Cambio organizacional: estrategia que hace referencia a la necesidad de un cambio.

Se basa en la visión de la organización.

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

- El estrés laboral del personal administrativo influye significativamente en el Comportamiento Organizacional del Gobierno Regional de Ancash, Huaraz – 2017.

2.4.2. Hipótesis específicas

- El estrés laboral influye significativamente en el nivel individual del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017.
- El estrés laboral influye significativamente en el nivel grupal del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017.
- El estrés laboral influye significativamente en el nivel organizacional del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La gestación del diseño del estudio representa el punto donde se conectan las etapas conceptuales del proceso de investigación como el planteamiento del problema, el objetivo de la investigación, el desarrollo de la perspectiva teórica y las hipótesis con las fases subsecuentes cuyo carácter es más operativo. Por lo general casi todas las investigaciones son elaboradas de la misma forma.

3.1.1 Tipo de investigación

El diseño de la investigación corresponde a una investigación no experimental porque no se manipulará intencionalmente las variables, sino se identificarán en una situación determinada respecto a las competencias laborales del personal administrativo y la calidad de atención al usuario. Se ha empleado el Método Deductivo y El Método Científico debido al inicio de la investigación, esto mediante el planteamiento del problema y el proceso de investigación. La Investigación se encuentra en el nivel correlacional y explica el comportamiento de una variable en función de otra (s); por ser estudios de causa-efecto requieren control y deben cumplir otros criterios de causalidad.

3.1.2 Nivel de Investigación

El nivel de investigación es correlacional. Ya que se busca relacionar dos variables que son: competencias laborales como primera variable y la segunda que sería la calidad de atención a los usuarios. Es decir, qué grado de influencia tiene el estrés laboral y el comportamiento organizacional. Tal como (Hernandez sampieri,

Fernandez Collado, & batista Lucio, 1999) afirma: “los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analizara la correlación” (pág. 62).

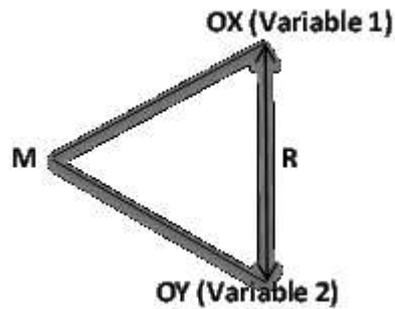
Por otro lado (Avila Baray, 2006) también nos dice:

Los estudios correlacionales son el precedente de las investigaciones experimentales y tienen como objetivo medir el grado de asociación entre dos o más variables, mediante herramientas estadísticas de correlación. En este nivel no es importante el orden de presentación de las variables, lo fundamental es determinar el grado de relación o asociación existente (pág. 48).

3.1.3 Diseño de la investigación

Según el autor (Palella, Santa y Martins Pestana, Filiberto (2010), define: El diseño no experimental transversal es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. (pag.87). Las variables intervinientes se interrelacionan bajo el siguiente esquema:

Grafico del diseño de investigación



M = Muestra

OX= Observación de la variable X, en una sola oportunidad.

OY= Observación de la variable Y, en una sola oportunidad.

X= Estrés laboral.

Y= Comportamiento organizacional.

R=Grado de relación entre las variables

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Se entiende por población "(...) conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio". (Arias, 2006. p. 81). Es decir, se utilizará un conjunto de personas con características comunes que serán objeto de estudio.

La población de la presente investigación está determinada por los colaboradores del Gobierno Regional Ancash, como se detalla a continuación:

CATEGORIA LABORAL	POBLACION
PERSONAL NOMBRADO	120
PERSONAL CAS	60
PERSONAL TERCEROS	235
TOTAL	410

3.2.2 Muestra

Según (Behar Rivero, 2008) nos dice que:

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Se puede decir que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus necesidades al que llamamos población. De la población es conveniente extraer muestras representativas del universo. Se debe definir en el plan y, justificar, los universos en estudio, el tamaño de la muestra, el método a utilizar y el proceso de selección de las unidades de análisis. En realidad, pocas veces es posible medir a la población por lo que obtendremos o seleccionaremos y, desde luego, esperamos que este subgrupo sea un reflejo fiel de la población.

Se diseñó una muestra probabilística (aleatorio simple), la que se consiguió mediante el procesamiento de la siguiente fórmula estadística:



Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

E = 0.05 (nivel de error 5%)

P = 0.5 (probabilidad de 50%)

Q = 0.5 (probabilidad de 50%)

Z = 1.96 (95% de nivel de confianza)

Reemplazando:

$$n = \frac{410 \times 0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2}{(0.05)^2 \times (410 - 1) + 0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2}$$

$n = 136$ personas

3.3 Operacionalización de variables

EL ESTRÉS LABORAL Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH – HUARAZ, PERIODO 2017.			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VX: ESTRÉS LABORAL	✓ Factores ambientales	<ul style="list-style-type: none"> • Economía • Política • Tecnología 	1-4
	✓ Factores organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Estilo de dirección. • Conflicto de roles. • Sobrecarga de trabajo 	5-8
	✓ Factores Individuales	<ul style="list-style-type: none"> • Personalidad. • Progreso profesional. • Desarrollo personal 	9-12
VY: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	✓ Nivel individual	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Satisfacción en el trabajo 	13-15
	✓ Nivel grupal	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de trabajo • Comunicación • Liderazgo 	16-20
	✓ Nivel organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura organizacional • Políticas de los RR. HH • Cambio organizacional 	21-24

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1 Técnicas a emplear

- Para la aplicación del instrumento se coordinó con el Gerente General del Gobierno regional de Ancash, para que a su vez se solicite el permiso a los gerentes de cada área y poder aplicar la encuesta a todo el personal administrativo.
- Los cuestionarios serán aplicados personalmente a los integrantes que conforman la población muestral de la investigación. La aplicación de la encuesta será en una sesión de 30 minutos como máximo.

- La prueba será aplicada dentro de las instalaciones del Gobierno Regional de Ancash, la cual se iniciará dándoles las instrucciones, solicitándoles que respondan a todo el cuestionario. Para evitar el sesgo se enfatizará en que no hay respuestas correctas ni incorrectas.
- Cuando los colaboradores terminen la prueba se les ira revisando que todos los ítems hayan sido contestados.

3.4.2 Descripción de instrumentos

El instrumento es el cuestionario, el cual contienen una serie de preguntas que se contestan marcando las diferentes opciones proporcionadas por escrito a fin de obtener la información.

El cuestionario se aplicará al personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash - Huaraz; el cual nos permitirá medir las variables estrés laboral y comportamiento organizacional. Se utilizará la escala de Likert.

3.5 Técnicas para el procesamiento de información

Básicamente el estudio comprende tres etapas:

Primera, destinada a la recolección de información general, revisión rápida de estudios realizados, textos, publicaciones oficiales, informes estadísticos, búsquedas por internet de publicaciones electrónicas, visitas a bibliotecas de instituciones relacionadas con el tema. Esta etapa se concluirá con la aprobación del proyecto de Tesis por la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Segunda, consistirá en la preparación de materiales para la recopilación de datos en el campo. Entre estas el diseño, elaboración del instrumento y aplicación de la encuesta a los colaboradores del Gobierno Regional de Ancash.

Tercera, consistirá en el procesamiento, interpretación de los datos recopilados y finalmente las conclusiones.

Se empleará el procesador Statistical Package of Social Sciencies (SPSS versión 24), versión en español, con ayuda del EXCEL 2010 para la tabulación de los datos. Se confeccionará una base de datos realizándose análisis estadístico descriptivo con medida de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación estándar).

Para la prueba de hipótesis se utilizará el estadístico R de Pearson.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Descripción de los resultados.

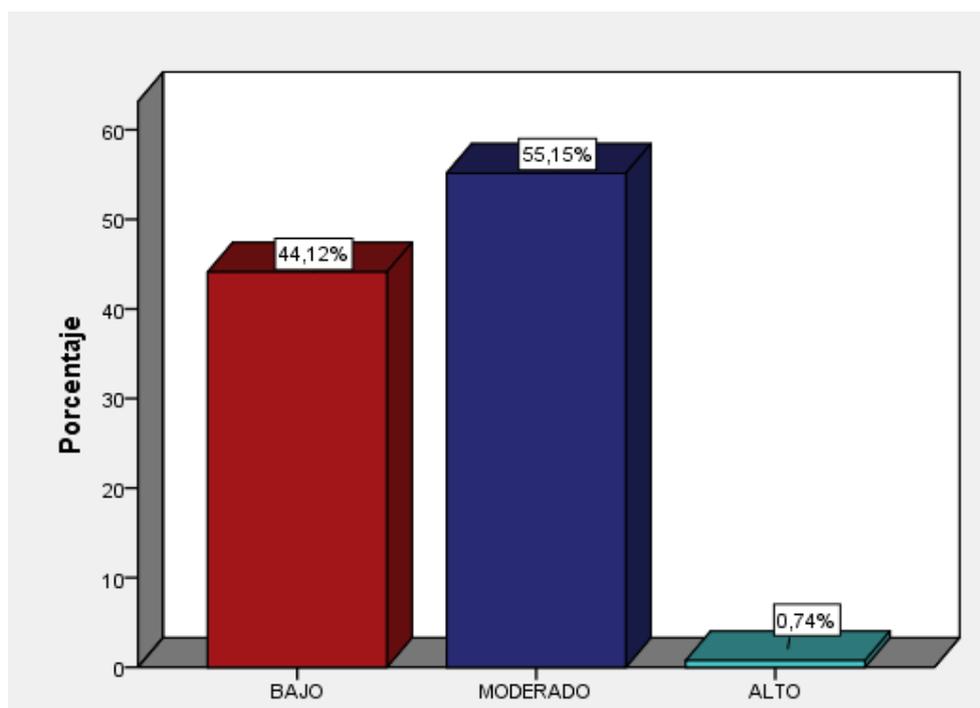
4.1.1. Resultados de la variable Estrés Laboral.

Tabla 1: Respuesta del personal administrativo sobre el Estrés Laboral en el Gobierno Regional de Ancash, Huaraz- 2017.

ESTRÉS LABORAL		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	60	44.1%
MODERADO	75	55%
ALTO	1	0.74%
Total	136	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1: Niveles de Estrés Laboral.



Fuente: Elaboración propia.

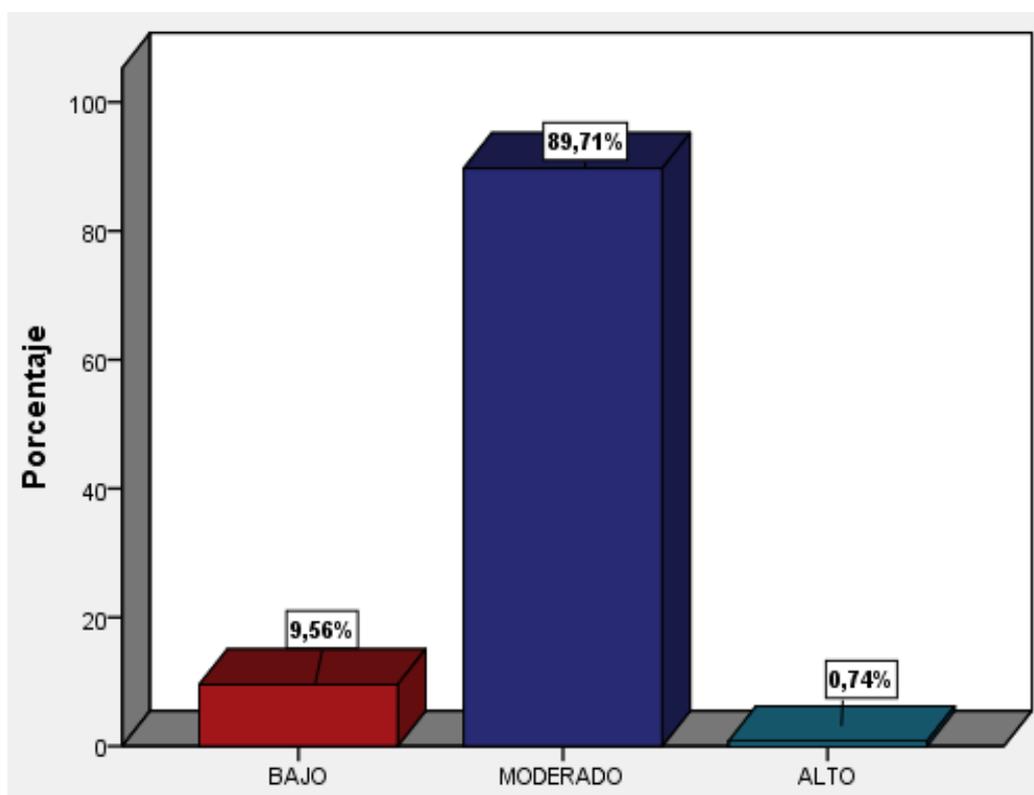
Se realizó una encuesta a **136 colaboradores del personal administrativos** del Gobierno Regional de Ancash, con la finalidad de conocer el nivel de Estrés Laboral, la cual está representada por las dimensiones de factores ambientales, factores organizacionales y los factores individuales, de los cuales se obtuvo que el **44,12%** de los encuestados tienen un nivel de estrés bajo. Como también del mismo gráfico se deduce que el **55,15%** de los encuestados señalaron tener un estrés moderado y también el **0,74%** presentan un nivel de estrés elevado.

Tabla 2: Respuesta del personal administrativo sobre los Factores Ambientales en el Gobierno Regional de Ancash, Huaraz- 2017.

FACTORES AMBIENTALES		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	13	9.56%
MODERADO	122	89.71%
ALTO	1	0.74%
Total	136	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2: Niveles del Factores Ambientales.



Fuente: Elaboración propia.

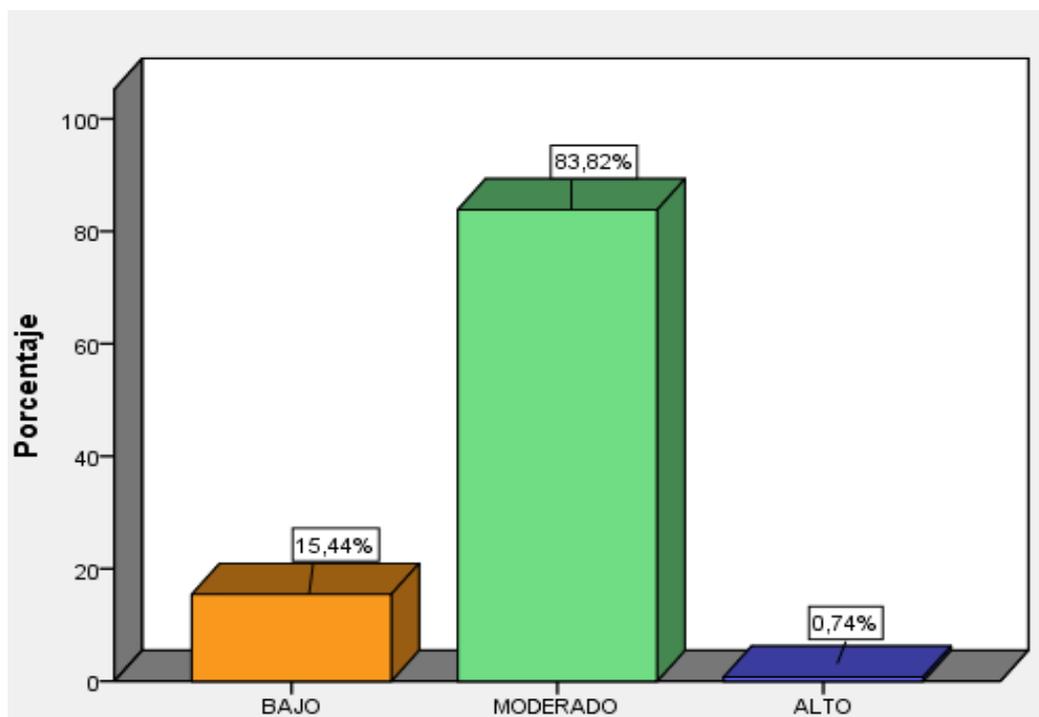
Se realizó una encuesta a **136** colaboradores del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash sobre los factores Ambientales. Según la figura se aprecia que el **9.56%** de los encuestados indicaron un nivel bajo de los factores ambientales, el **89.71** de los encuestados indicaron como un nivel moderado y por último, también el **0.74%** de los encuestados respondieron que hay un nivel alto.

Tabla 3: Respuesta del personal administrativo sobre los Factores Organizacionales en el Gobierno Regional de Ancash, Huaraz- 2017

FACTORES ORGANIZACIONALES		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	21	15.44%
MODERADO	114	83.82%
ALTO	1	0.74%
Total	136	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3: Niveles de Factores Organizacionales.



Fuente: Elaboración propia.

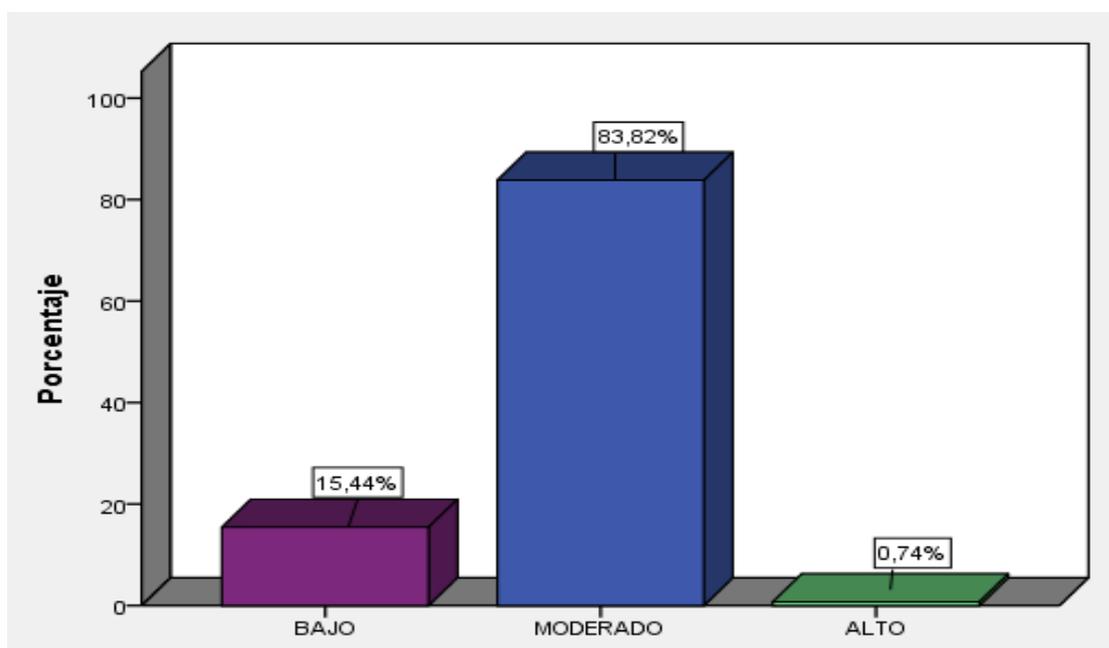
Se realizó una encuesta a **136** colaboradores del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash sobre los factores Organizacionales. Según la figura se aprecia que el **15.44%** de los encuestados indicaron un nivel bajo de los factores Organizacionales, el **83.82%** de los encuestados indicaron como un nivel moderado y por último, también el **0.74%** de los encuestados respondieron que hay un nivel alto.

Tabla 4: Respuesta del personal administrativo sobre los Factores Individuales en el Gobierno Regional de Ancash, Huaraz- 2017.

FACTORES INDIVIDUALES		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	21	15.44%
MODERADO	114	83.82%
ALTO	1	0.74%
Total	136	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4: Niveles de Factores Individuales.



Fuente: Elaboración propia.

Se realizó una encuesta a **136** colaboradores del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash sobre los factores Individuales. Según la figura se aprecia que el **15.44%** de los encuestados indicaron un nivel bajo de los factores Individuales, el **83.82%** de los encuestados indicaron como un nivel moderado y por último, también el **0.74%** de los encuestados respondieron que hay un nivel alto.

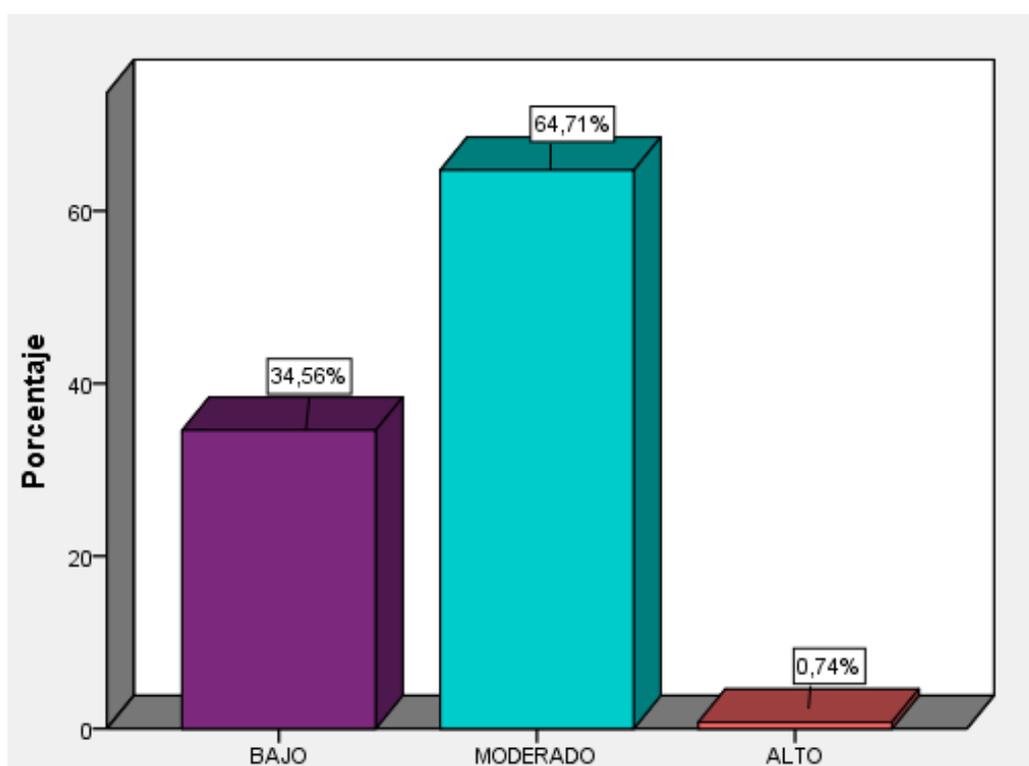
4.1.2. Resultados de la variable Comportamiento Organizacional.

Tabla 5: Resultado del personal administrativo sobre el Comportamiento Organizacional en el Gobierno Regional de Ancash, Huaraz- 2017.

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	47	34.56%
MODERADO	88	64.71%
ALTO	1	0.74%
Total	136	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5: Comportamiento Organizacional.



Fuente: Elaboración Propia.

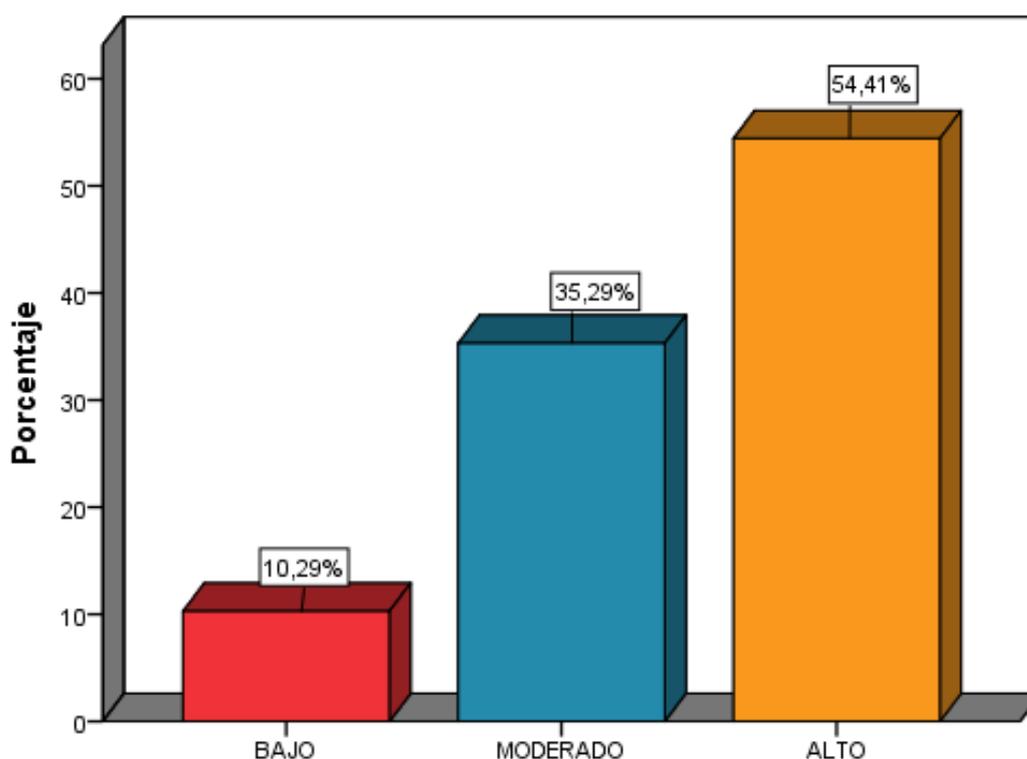
Se realizó una encuesta a **136** colaboradores del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash sobre Comportamiento Organizacional. Según la figura se aprecia que el **34.56%** tiene un nivel bajo, el **64.71%** de los encuestados indicaron como un nivel moderado y por último, también el **0.74%** de los encuestados respondieron que hay un nivel alto.

Tabla 6: Respuesta del personal administrativo sobre el Nivel Individual en el Gobierno Regional de Ancash, Huaraz- 2017.

NIVEL INDIVIDUAL		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	14	10.29%
MODERADO	48	35.29%
ALTO	74	54.41%
Total	136	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6: Nivel Individual.



Fuente: Elaboración Propia.

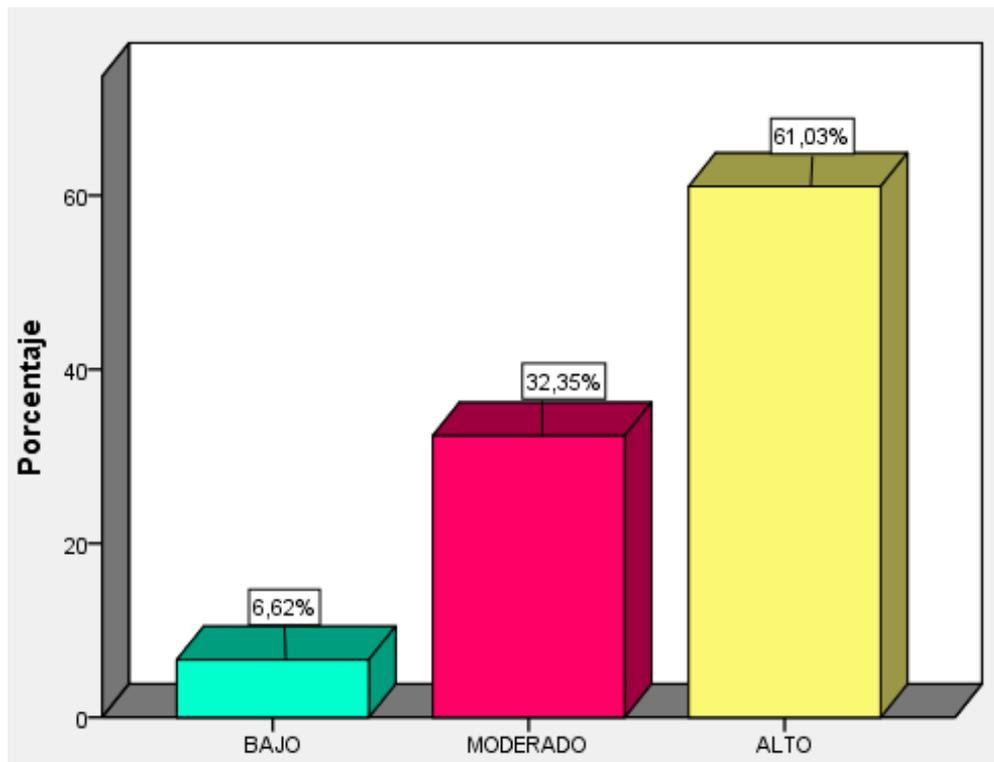
Se realizó una encuesta a **136** colaboradores del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash sobre el Nivel Individual. Según la figura se aprecia que el **10.29%** tiene un nivel bajo, el **35.29%** de los encuestados indicaron como un nivel moderado y por último, también el **54.41%** de los encuestados respondieron que hay un nivel alto.

Tabla 7: Respuesta del personal administrativo sobre el Nivel Grupal en el Gobierno Regional de Ancash, Huaraz- 2017.

NIVEL GRUPAL		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	9	6.62%
MODERADO	44	32.35%
ALTO	83	61.03%
Total	136	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7: Nivel Grupal.



Fuente: Elaboración Propia.

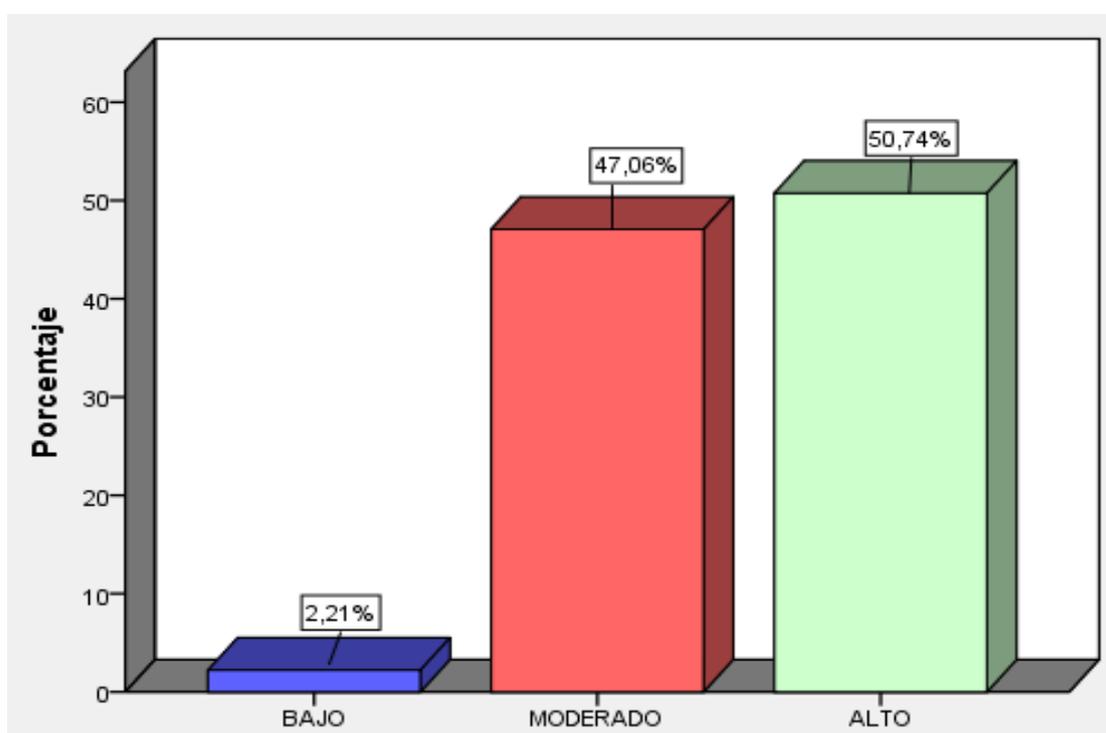
Se realizó una encuesta a **136** colaboradores del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash sobre el Nivel Individual. Según la figura se aprecia que el **6.62%** tiene un nivel bajo, el **32.35%** de los encuestados indicaron como un nivel moderado y por último, también el **61.03%** de los encuestados respondieron que hay un nivel alto.

Tabla 8: Respuesta del personal administrativo sobre el Nivel Organizacional en el Gobierno Regional de Ancash, Huaraz- 2017.

NIVEL OLRGANIZACIONAL		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	3	2.21%
MODERADO	64	47.06%
ALTO	69	50.74%
Total	136	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8: Nivel Organizacional.



Fuente: Elaboración propia.

Se realizó una encuesta a **136** colaboradores del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash sobre el Nivel Individual. Según la figura se aprecia que el **2.21%** tiene un nivel bajo, el **47.06%** de los encuestados indicaron como un nivel moderado y por último, también el **50.74%** de los encuestados respondieron que hay un nivel alto.

4.2 Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov

La tabla 10 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov (K-S). Se observa que las variables no se aproximan a una distribución normal ($p < 0.05$). En este caso debido a que se determinaran correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Prueba de Rho de Spearman.

Tabla 9: Resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
ESTRES LABORAL	,161	136	,000
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	,185	136	,000
FACTORES AMBIENTALES	,247	136	,000
FACTORES ORGANIZACIONALES	,284	136	,000
FACTORES INDIVIDUALES	,398	136	,000
NIVEL INDIVIDUAL	,310	136	,000
NIVEL GRUPAL	,267	136	,000
NIVEL ORGANIZACIONAL	,267	136	,000

Fuente: Elaboración propia.

4.3 Contrastación de hipótesis.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS GENERAL

H₀: El Estrés Laboral no influye significativamente en el Comportamiento Organizacional del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017.

H₁: El Estrés Laboral influye significativamente en el Comportamiento Organizacional del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (p) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H_0 .

Si el valor de $p < 0.05$ se acepta H_1 .

Aplicamos SPSS v24:

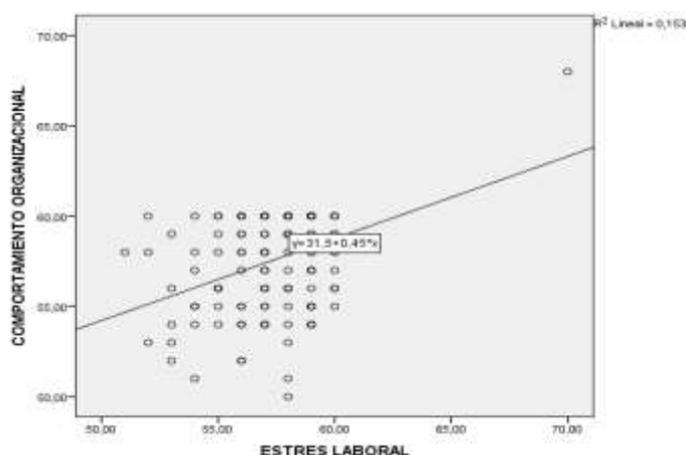
Tabla 10: Correlación de Rho de Spearman

Correlaciones				
			ESTRES LABORAL	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	ESTRES LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,595**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	136	136
	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,595**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	136	136

Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en tabla 10 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, el Estrés Laboral influye significativamente en el Comportamiento Organizacional del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.595**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta.



PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

H₀: El estrés laboral no influye significativamente en el nivel individual del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017.

H₁: El estrés laboral influye significativamente en el nivel individual del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta H₁.

Aplicamos SPSS v24:

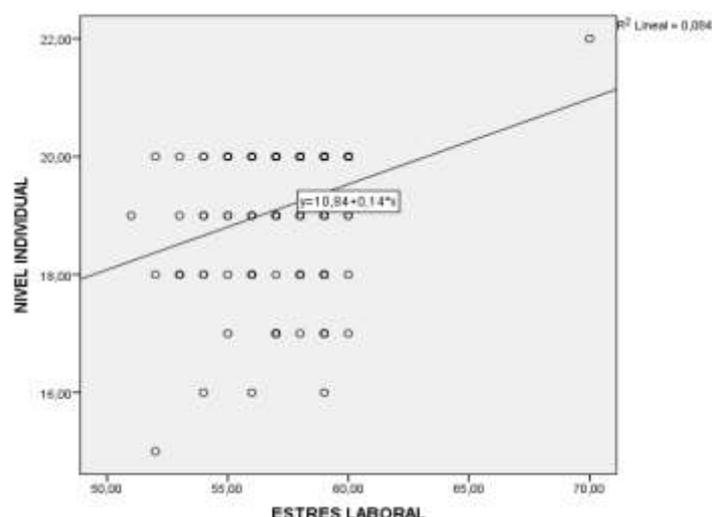
Tabla 11: Correlación de Rho Spearman

Correlaciones					
			ESTRES LABORAL	NIVEL INDIVIDUAL	
Rho de Spearman	ESTRES LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,520*	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	136	136	
	NIVEL INDIVIDUAL	Coeficiente de correlación	,520*	1,000	
		Sig. (bilateral)	,010	.	
		N	136	136	

Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla 11 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, el estrés laboral influye significativamente en el nivel individual del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.520**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta.



PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

H₀: El estrés laboral no influye significativamente en el nivel grupal del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017.

H₁: El estrés laboral influye significativamente en el nivel grupal del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p** < **0.05** se acepta H₁.

Aplicamos SPSS v24:

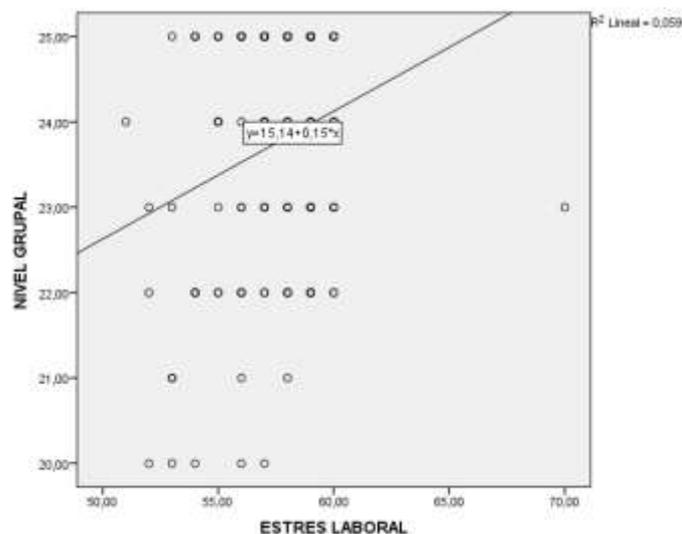
Tabla 12: Correlación de Rho Spearman

Correlaciones					
			ESTRES LABORAL	NIVEL GRUPAL	
Rho de Spearman	ESTRES LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,599*	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	136	136	
	NIVEL GRUPAL	Coefficiente de correlación	,599*	1,000	
		Sig. (bilateral)	,020	.	
		N	136	136	

Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en tabla 12 la significancia asintótica **0,001** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, el estrés laboral influye significativamente en el nivel grupal del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.599**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.



PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

H₀: El estrés laboral no influye significativamente en el nivel organizacional del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017.

H₁: El estrés laboral influye significativamente en el nivel organizacional del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p < 0.05** se acepta H₁.

Aplicamos SPSS v24:

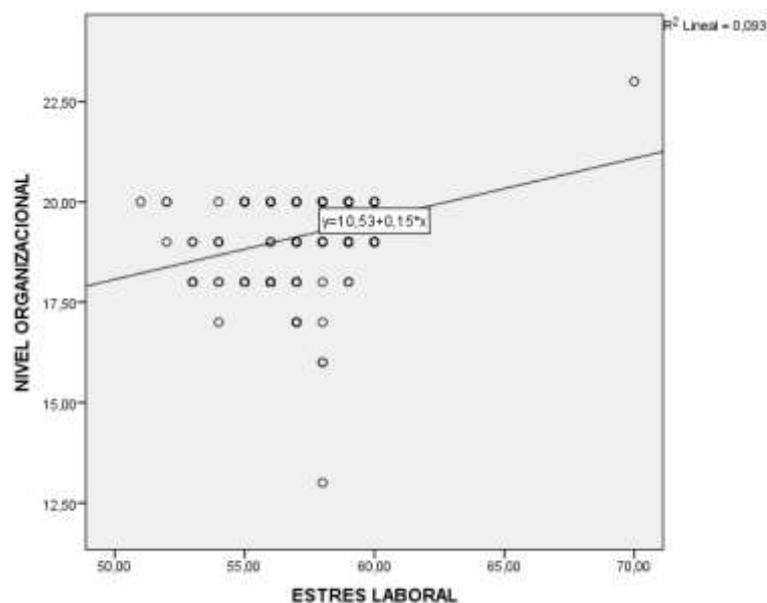
Tabla 13: Correlación de Rho Spearman

Correlaciones				
			ESTRES LABORAL	NIVEL ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	ESTRES LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,612**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	136	136
	NIVEL ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	,612**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	136	136

Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en tabla 13 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0,05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, el estrés laboral influye significativamente en el nivel organizacional del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.612**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Análisis y Discusión

En esta investigación se realizó una comparación de los resultados con otras investigaciones similares, distinguiendo sus variables estudiadas o sus respectivas relaciones entre ellas, destacando aspectos de compatibilidad o discrepancia con los antecedentes y fuentes teóricas citadas en esta investigación que a continuación podemos apreciar.

- De acuerdo al estudio realizado por Álvarez H. (2015) “El Estrés Laboral en el Desempeño del personal administrativo de un Núcleo Universitario Público”. Presentado en la Universidad de Carabobo – Venezuela. Tuvo como objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de la Universidad de Carabobo núcleo la Morita para el fortalecimiento de la productividad organizacional. Quien en su investigación llegó a las siguientes conclusiones:
 - Existen niveles inadecuados como situaciones de riesgo inminente tienen una relación determinante en la salud del trabajador, y están directamente relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y pueden generar efectos negativos considerables en la salud (física, psíquica o mental), en el absentismo y el rendimiento, de los trabajadores.
 - Se puede llegar a concluir que guarda compatibilidad con nuestra investigación del Estrés Laboral y el Comportamiento Organizacional en el personal administrativo del Gobierno Regional de Áncash, pues da como resultado el nivel del Estrés

laboral es moderado y que guarda relación con las variables del comportamiento Organizacional (ausentismo, rotación, productividad, contenido de trabajo).

-
- En cuanto al estudio de Fuentes M. (2015) "Burnout y Comportamiento Organizacional" Universidad Rafael Landívar – Guatemala. Tuvo como objetivo determinar la manera en que el Burnout afecta el comportamiento organizacional del departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán. Teniendo como resultado:
 - No existen causas que ocasionen burnout en los colaboradores del departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán. El nivel de desgaste emocional que presentan los colaboradores es bajo porque la mayoría de ellos lo muestran dentro de la investigación.
 - De manera que nuestra investigación guarda relación con esta investigación pues presenta un nivel de estrés moderado, por lo cual el Síndrome de Burnout en el personal administrativo del GRA está en un nivel muy bajo, ya que hay que recalcar que el Burnout como lo menciona Freudenberger (1974), “es el proceso paulatino, por el cual las personas pierden interés en su trabajo, el sentido de responsabilidad y pueden hasta llegar a profundas depresiones que llevan a la muerte. No es estrés común, sino la siguiente etapa del estrés crónico”.

5.2 Conclusiones

De las pruebas realizadas podemos concluir:

- Como se observa en tabla 10 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, el Estrés Laboral influye en el Comportamiento Organizacional en el personal administrativo en el Gobierno Regional de Ancash-Huaraz, periodo 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.595**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.
- Como se observa en tabla 11 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, el estrés laboral influye significativamente en el nivel individual del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.520**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.
- Como se observa en tabla 12 la significancia asintótica **0,001** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, el estrés laboral influye significativamente en el nivel grupal del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.599**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.
- Como se observa en tabla 13 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis

del investigador). Es decir, el estrés laboral influye significativamente en el nivel organizacional del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.612**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.

- En esta investigación se demostró que los factores individuales influyen significativamente en el nivel individual; tales como: personalidad, progreso profesional, seguridad, motivación y satisfacción en el trabajo; según la correlación de Rho de Spearman (Tabla 09).

5.3 Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, se recomienda a los investigadores, lectores, profesores y público en general a tomar muy en cuenta algunos aspectos que a continuación detallamos, para mejorar el desarrollo de nuestra región y de nuestro país.

- Se recomienda a todos los funcionarios de esta institución, el Gobierno Regional de Ancash, a trabajar en conjunto por el desarrollo de la región, creando mejoras y nuevas oportunidades de crecimiento y desarrollo personal para todos de manera equitativa y de acuerdo al mérito que le corresponde a personal que asuma un cargo, dejando de lado las influencias políticas.
- En cuanto a los que pertenecen a la alta Gerencia, para poder crear un adecuado ambiente para el desenvolvimiento de sus colaboradores. Para que la falta de un liderazgo adecuado no merme la moral de los colaboradores. No obstante, de que la deficiente gestión es el resultado de la incompetencia o el déficit de Liderazgo, el personal se niega a hacer el esfuerzo para alguien que no está en condiciones de Liderar personas, una cosa es que obedezcan por obligación y otra muy diferente que se sientan comprometidos por tener una alta influencia de su líder. En consecuencia, se genera una baja productividad, lo cual aumenta los costos laborales, además de ello se evitaría recurrir con frecuencia a los trabajadores temporales.
- Es recomendable que los funcionarios de las distintas gerencias, subgerencias, jefaturas, entre otros, tendrán que realizar las coordinaciones respectivas para la correcta aplicación del Decreto Supremo N° 002-2013-TR, el cual aprueba la Política

Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual consagra implementar políticas de prevención de riesgo contra la salud del trabajador, la cual garantiza que todo trabajador cuente con ambientes de trabajo saludables y además el de fomentar estilos de vida saludables. El gobierno Regional por ser una institución gubernamental del estado que brinda servicios y oportunidades de desarrollo; por lo cual se recomienda que como institución nos ofrece deberá de tener en cuenta y velar por el bienestar de su personal para el mejor manejo de la Gestión Pública.

- Implementar una cultura de Comunicación efectiva entre gerencias y el personal administrativo del gobierno regional, en base a un programa de capacitación y talleres vivenciales dentro de la institución. Esto mejorará el grado de confianza entre ambas partes y por ende disminuirá el estrés laboral entre las gerencias y el personal administrativo.

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1 Fuentes bibliográficas

- Acedo Penco, P. (2002). Atencion al Ciudadano y Participacion. *Cuarto Encuentro Sobre Calidad de los Servicios* (págs. 31-68). España: Junta de Castilla y Leon.
- Alles, M. (2006). *Desempeño por Competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2008). *Direccion Estrategica de Recursos Humanos*. Mexico: Granica S.A.
- Avila Baray, H. (2006). *Introduccion a la Metodologia de la Investigacion*. Mexico: electrónica.
- Behar Rivero, D. (2008). *Metodologia de la Investigacion*. Buenos Aires: shalom.
- Benitez R., G. (03 de junio de 2008). *Gestiopolis*. Obtenido de Medicion y Evaluacion de Competencias Laborales: <https://www.gestiopolis.com/medicion-y-evaluacion-de-competencias-laborales/>
- Chiavenato, I. (2004). *Adiministracion de Recursos HUMANOS*. Santafe de Bogota: McCGRAW_HILL INTERAMERICANA, S: A:.
- Escobar Valencia, M. (17 de 05 de 2005). *Las Competencias Laborales*. Obtenido de Las Competencias Laborales: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v21n96/v21n96a02.pdf>
- Gil Flores, J. (2007). Sistema de Informacion Cientifica. *Red de Revistas Cientificas de America Latina y el Caribe, España y Portugal*, 83-106.
- Hernandez sampieri, R., Fernandez Collado, C., & batista Lucio, P. (1999). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Irigoin, M., & Vargas, F. (2002). *Competencia Laboral*. Montevideo: ISBN.
- Israel Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestion de Servicios*. Venezuela: Fondo Editorial Bibiloteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Jackson Slocum, H. (2009). *Adiministracion*. Mexico: ISBN.
- Joan Costa, Sola Segales; Fuentes Martines , Sandra; Hennessey Noguera, German; Alijure Saab, Camilo Andres; Arribas Urruita, Amaia; Pacheco Gonzales, Ruth; Manucci Guilleron, Marcelo;. (2006). *Comunicacion Organizacional*. Quito - Ecuador: Quipus, CIESPAL.
- Rey Martin, C. (2000). La Satisfaccion del Usuario. *Un Concepto en Alza*, 139-153.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. Buenos Aires: Dunken.
- Tschohl, J. (2008). *Servico al Cliente*. Miami: Service Quality Institute.

ANEXOS

ANEXO N°01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “EL ESTRÉS LABORAL Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH – HUARAZ, PERIODO 2017”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>Problema Principal ¿Cómo el estrés laboral influye en el comportamiento organizacional del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017?</p>	<p>Objetivo General Determinar cómo el estrés laboral influye en el comportamiento organizacional del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017.</p>	<p>Hipótesis General El estrés laboral influye significativamente en el comportamiento organizacional del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017.</p>	<p>Variable Independiente: ESTRÉS LABORAL</p> <p>Factores ambientales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Economía. - Política. - Tecnología. <p>Factores organizacionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estilo de dirección. - Características del trabajo. - Conflicto de roles. - Sobrecarga de trabajo. <p>Factores individuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personalidad. - Progreso profesional. - Seguridad. 	<p>DISEÑO: No experimental.</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Transversal Correlacional Causal (explicativa.)</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTUMENTO: Cuestionario</p> <p>POBLACIÓN: Consta de 410 trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz.</p> <p>MUESTRA: Se tomará al x de la población.</p> <p>ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Estadística descriptiva de distribución de frecuencias.</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo el estrés laboral influye en el nivel organizacional del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017?</p> <p>¿Cómo el estrés laboral influye en el nivel grupal del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017?</p> <p>¿Cómo el estrés laboral influye en el nivel individual del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar cómo el estrés laboral influye en el nivel organizacional del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017.</p> <p>Determinar cómo el estrés laboral influye en el nivel grupal del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017.</p> <p>Determinar cómo el estrés laboral influye en el nivel individual del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017.</p>	<p>Hipótesis Secundarias</p> <p>El estrés laboral influye significativamente en el nivel organizacional del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017.</p> <p>El estrés laboral influye significativamente en el nivel grupal del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017.</p> <p>El estrés laboral influye significativamente en el nivel individual del personal administrativo del Gobierno Regional de Ancash – Huaraz, periodo 2017.</p>	<p>Variable Dependiente: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</p> <p>Nivel individual.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Motivación. - Satisfacción del trabajo. <p>Nivel grupal.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo de trabajo. - Comunicación. - Poder. <p>Nivel organizacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cultura organizacional. - Políticas de RR.HH. - Cambio organizacional. 	



Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión

ENCUESTA SOBRE EL ÉSTRES LABORAL Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH-HUARAZ, PERIODO 2017

La presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión sobre el Estrés Laboral y Comportamiento Organizacional en el personal administrativo, por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, gracias.

I. DATOS DEL ENCUESTADO

1. ¿Cuál es tu género?
 - a) Femenino
 - b) Masculino
2. ¿Cuál es su edad?
 - a) Entre 18 años a 24 años.
 - b) Entre 25 años a 31 años.
 - c) Entre 32 años a 45 años.
 - d) Más de 45 años.
3. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?
 - a) Grado de Bachiller.
 - b) Título profesional.
 - c) Grado de Magister o Maestro.
 - d) Grado de Doctor.

II. Instrucciones: Marque con una aspa "X", según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

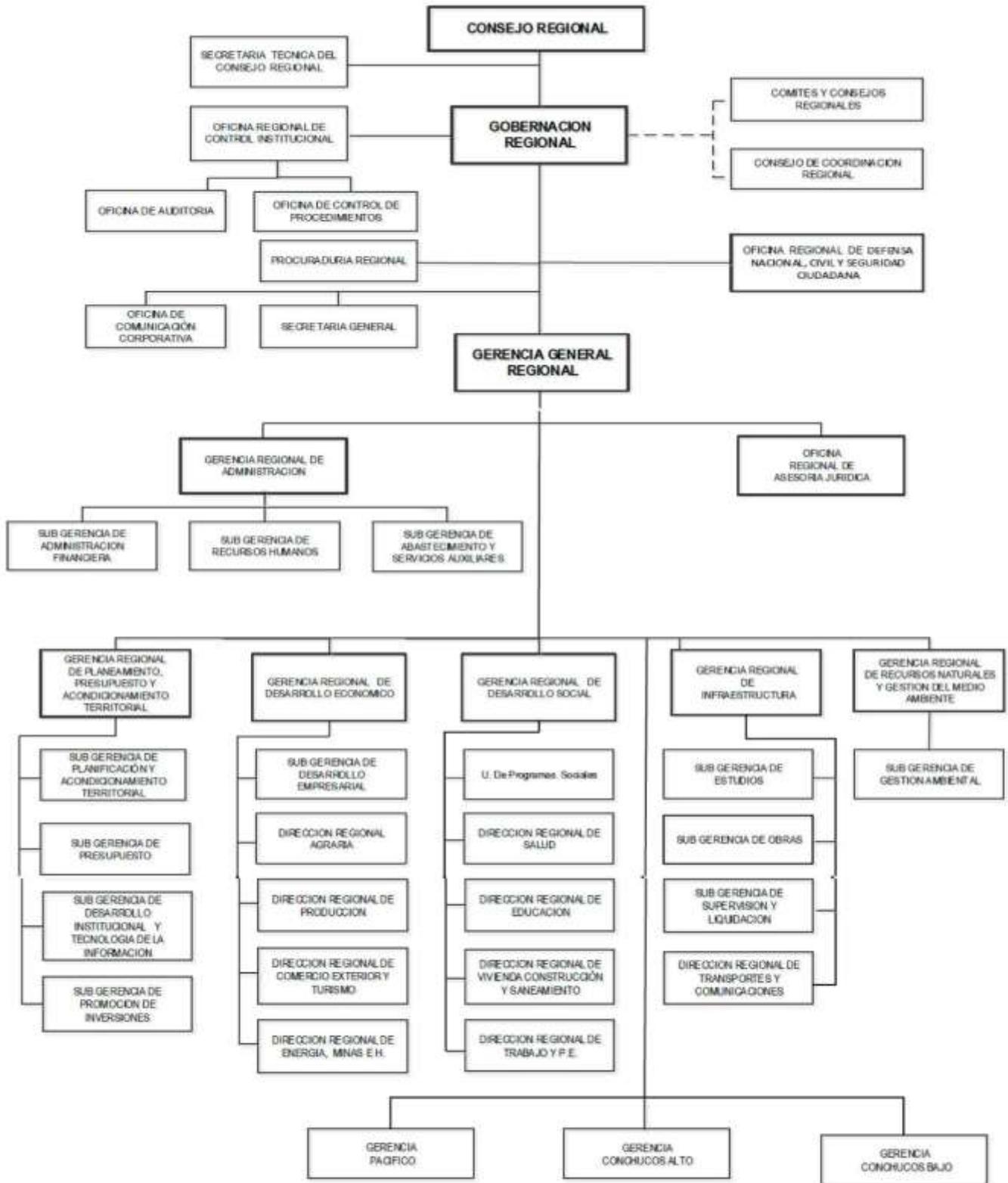
1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre

ÉSTRES LABORAL					
I. FACTORES AMBIENTALES (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. Está satisfecho con el salario o paga que recibe por sus servicios.					
2. Comprende la misión, los objetivos y las estrategias de la institución.					
3. ¿Se recurre con frecuencia a trabajadores temporales?					
4. Se incorpora con facilidad a las nuevas tendencias de la tecnología.					
II. FACTORES ORGANIZACIONALES (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
5. Cuenta con el apoyo de sus jefes o superiores (le ayudan cuando lo necesita y prestan atención a sus opiniones, quejas y reclamaciones).					
6. Durante las horas de trabajo no hay tiempo suficiente para mantener una pequeña charla con los compañeros.					
7. La cadena de mando se respeta.					

8. Su tarea es a menudo interrumpida antes de haberla acabado y debe finalizarla más tarde.					
III. FACTORES INDIVIDUALES (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
9. ¿En el trabajo tiene la posibilidad de desarrollar sus habilidades personales y profesionales?					
10. ¿Tiene la posibilidad de ascender en el puesto que labora?					
11. ¿Al salir del trabajo se encuentra agotado física o mentalmente?					
12. ¿Los problemas en su trabajo le han llevado a consumir drogas para evadirse o medicamentos como ansiolíticos, antidepresivos o somníferos?					
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL					
IV. NIVEL INDIVIDUAL (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
13. ¿Recibe Ud. ¿Algún tipo de incentivo o reconocimiento por sus servicios que presta a la institución?					
14. ¿Está satisfecho con el número de horas que trabaja?					
15. ¿Considera que tiene alta capacidad de comprensión intelectual y moral para el desempeño de sus actividades y funciones laborales?					
V. NIVEL GRUPAL (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
16. ¿Existe una buena relación con sus compañeros de trabajo?					
17. ¿Comunica o comparte con sus compañeros de trabajo, datos, información o conocimientos adquiridos de su experiencia laboral?					
18. ¿Considera que las influencias son primordiales para la obtención de un puesto?					
19. Con frecuencia es imposible ponerse directamente en contacto con el supervisor cuando surge un problema.					
20. ¿Se producen casos de acoso sexual?					
VI. NIVEL ORGANIZACIONAL (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
21. ¿Considera que su forma de comunicarse y expresarse con sus compañeros de trabajo y superiores cumple con los valores establecidos por la institución (respeto, honestidad, responsabilidad, humanismo, compromiso, humildad, solidaridad)?					
22. ¿Existe capacitación periódica hacia el personal administrativo, para un buen desempeño?					
23. ¿Tiene conocimiento acerca de la Ley SERVIR?					
24. ¿Sabe cómo hacer cambios para mejorar su trabajo o desempeño para cumplir los objetivos de la institución?					

ANEXO

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH



ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS

