

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**LOS ESTRESORES LABORALES Y EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE HUAURA, 2017**

**PRESENTADO POR:**

**MIGUEL DAVID GIRON CHÁVEZ**

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

**ASESOR:**

**ELVIS RICAR SÁNCHEZ GARCÍA**

**HUACHO - 2018**

**LOS ESTRESORES LABORALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
HUAURA, 2017**

**MIGUEL DAVID GIRON CHÁVEZ**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: ELVIS RICAR SÁNCHEZ GARCÍA**

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

**HUACHO**

**2018**



## **DEDICATORIA**

A mis padres por el apoyo constante para el logro de mis objetivos, y por haber hecho de mí la persona que soy, gracias a sus valores y costumbres.

A mis hijos, por ellos y para ellos, porque son el motor y motivo para seguir adelante.

*Miguel David Girón Chávez*

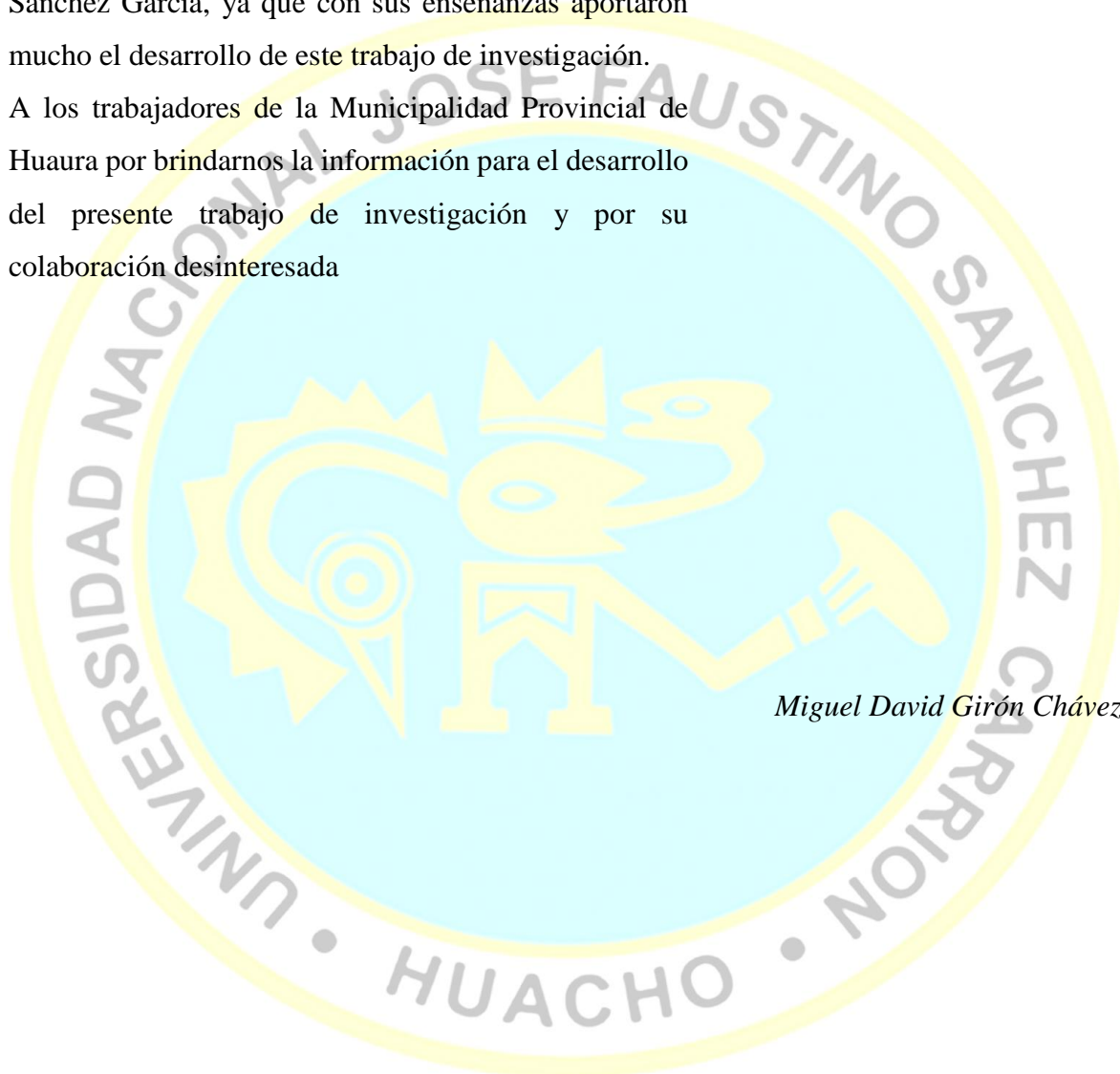
## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios, por iluminar y guiar mi camino siempre por el sendero correcto.

A cada uno de mis profesores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, por su dedicación y apoyo, de manera especial al Mg. Elvis Sánchez García, ya que con sus enseñanzas aportaron mucho el desarrollo de este trabajo de investigación.

A los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura por brindarnos la información para el desarrollo del presente trabajo de investigación y por su colaboración desinteresada

*Miguel David Girón Chávez*



# ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	4
1.6 Viabilidad del estudio	4

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.1.1 Investigaciones internacionales	5
2.1.2 Investigaciones nacionales	10
2.2 Bases teóricas	16
2.3 Definición de términos básicos	37
2.4 Hipótesis de investigación	38
2.4.1 Hipótesis general	38
2.4.2 Hipótesis específicas	38
2.5 Operacionalización de las variables	39

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico	40
3.2 Población y muestra	40
3.2.1 Población	40
3.2.2 Muestra	40

3.3	Técnicas de recolección de datos	41
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	43
<b>CAPÍTULO IV</b>		
<b>RESULTADOS</b>		
4.1	Análisis de resultados	44
4.2	Contrastación de hipótesis	54
<b>CAPÍTULO V</b>		
<b>DISCUSIÓN</b>		
5.1	Discusión de resultados	59
<b>CAPÍTULO VI</b>		
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		
6.1	Conclusiones	61
6.2	Recomendaciones	62
<b>REFERENCIAS</b>		
7.1	Fuentes documentales	63
7.2	Fuentes bibliográficas	64
7.3	Fuentes hemerográficas	65
7.4	Fuentes electrónicas	65
<b>ANEXOS</b>		<b>66</b>



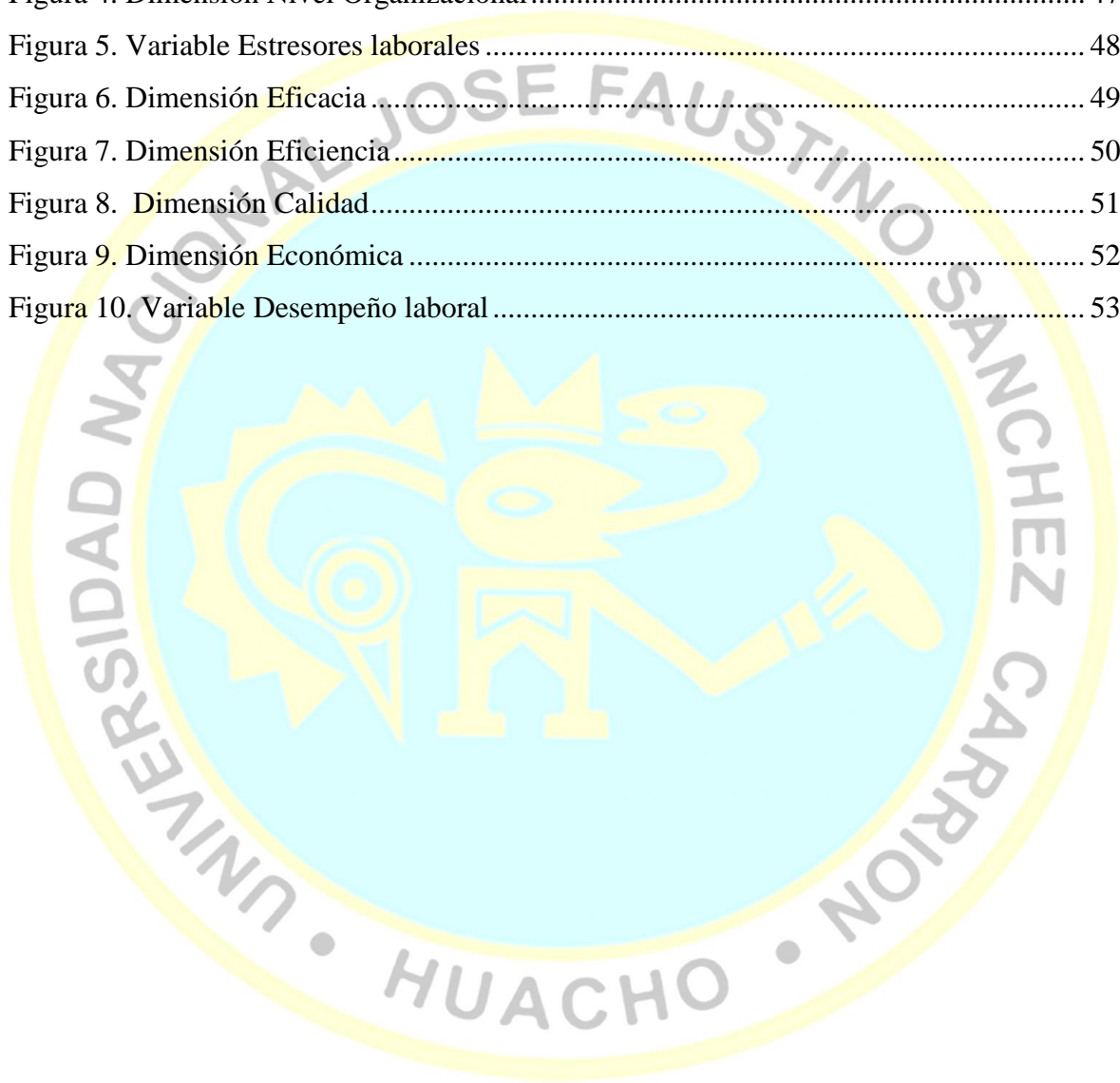


## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resumen de procesamiento de casos para los estresores .....	41
Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad de los estresores laborales .....	42
Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad del desempeño laboral .....	42
Tabla 4: Prueba de normalidad.....	43
Tabla 5. Dimensión Ambiente físico.....	44
Tabla 6. Dimensión Nivel Individual .....	45
Tabla 7. Dimensión Nivel Espiritual .....	46
Tabla 8. Dimensión Nivel Organizacional .....	47
Tabla 9. Variable Estresores laborales .....	48
Tabla 10. Dimensión Eficacia .....	49
Tabla 11. Dimensión Eficiencia .....	50
Tabla 12. Dimensión Calidad .....	51
Tabla 13. Dimensión Económica.....	52
Tabla 14. Variable Desempeño laboral .....	53
Tabla 15: Correlaciones del ambiente físico y el desempeño laboral .....	54
Tabla 16: Correlaciones del nivel individual y el desempeño laboral.....	55
Tabla 17: Correlaciones del nivel espiritual y el desempeño laboral .....	56
Tabla 18: Correlaciones del nivel organizacional y el desempeño laboral .....	57
Tabla 19: Correlaciones de los estresores laborales y el desempeño laboral .....	58

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensión Ambiente físico .....	44
Figura 2. Dimensión Nivel Individual .....	45
Figura 3. Dimensión Nivel Espiritual .....	46
Figura 4. Dimensión Nivel Organizacional .....	47
Figura 5. Variable Estresores laborales .....	48
Figura 6. Dimensión Eficacia .....	49
Figura 7. Dimensión Eficiencia .....	50
Figura 8. Dimensión Calidad .....	51
Figura 9. Dimensión Económica .....	52
Figura 10. Variable Desempeño laboral .....	53





## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general: Determinar la influencia de los estresores laborales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017. El tipo de investigación es aplicada, y el diseño que se usó fue el no experimental transeccional descriptivo correlacional; Para hallar el tamaño de la muestra se usó la fórmula de población infinita, posteriormente se realizó la muestra ajustada obteniendo una nueva muestra de 141 colaboradores, el alfa de Cronbach alcanza el 0.804 que corresponde al cuestionario de los estresores laborales y 0.805 para el desempeño laboral. Se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, obteniendo un resultado del sig. Bilateral menor a 0.05, por lo que se usó la prueba estadística del Rho de Spearman. El resultado fue el 77.30% (109) trabajadores responden que son indiferentes; el 4.26% (13) trabajadores respondieron que a veces están de acuerdo con los estresores laborales. Finalmente se concluye que existe una correlación positiva media del 0.716 entre los estresores laborales y el desempeño laboral.

Palabras clave: Estresores laborales, estrés, desempeño laboral

## ABSTRACT

The present research work has as a general objective: To determine the influence of labor stressors on the labor performance of the workers of the Municipality of the province of Huaura, year 2017. The type of research is applied, and the design used was the non-experimental descriptive transectional correlational; The infinite population formula was used to find the sample size, the adjusted sample was subsequently obtained, obtaining a new sample of 141 collaborators, Cronbach's alpha reached 0.804 corresponding to the questionnaire of work stressors and 0.805 for work performance . The Kolmogorov-Smirnov test was performed, obtaining a result of the sig. Bilateral less than 0.05, so the Spearman's Rho test was used. The result was 77.30% (109) workers respond that they are indifferent; 4.26% (13) workers answered that sometimes they agree with the job stressors. Finally, it is concluded that there is an average positive correlation of 0.716 between job stressors and job performance.

Keywords: Work stressors, stress, job performance

## INTRODUCCIÓN

En este siglo XXI, las personas laboran en diferentes trabajos, los cuales les causa estrés tanto la vida familiar con sus quehaceres domésticos y en su vida laboral, donde tiene que compartir 8 horas diarias con sus compañeros de trabajo y con los usuarios que asisten a las diferentes instituciones públicas o privadas.

(Rubio, 2007), dice que *“El afrontamiento del estrés laboral se presenta actualmente como una necesidad para todo ciudadano activo, sea cual sea la profesión que ejerza. La rueda que mueve la sociedad de hoy día ha aumentado el número de revoluciones, y las exigencias y el modo en que se suceden las situaciones han adoptado una velocidad vertiginosa en la que la adaptación se dificulta. En los trabajos ya no es suficiente la eficacia, ahora hay que ser eficiente; es decir, cumplimentar los objetivos (eficacia), pero en el menor tiempo y coste posible. La globalización parece empujar a las sociedades a la competitividad y al consumismo, pero en muchos contextos los empresarios, empleados y demás continúan “con-sus-mismos” esquemas de trabajo y de desarrollo personal.*

En la Municipalidad Provincial de Huaura no es la excepción, los trabajadores tiene objetivos institucionales que cumplir en forma eficiente, al no cumplirlas les provoca estrés lo cual afecta a su desempeño laboral, tanto en las funciones que tienen que realizar y con la atención a los usuarios que acuden a ella

El contenido del presente trabajo de investigación se desarrolla en siete capítulos, que a continuación se detalla:

Capítulo I, se realiza una descripción de la realidad problemática de lo más general a lo más específico, además se realiza la formulación del problema, se propone los objetivos y la justificación y viabilidad de la investigación.

Capítulo II, se desarrolla los antecedentes, bases teóricas, definiciones de los términos básicos, la formulación de hipótesis y la operacionalización de las variables.

Capítulo III, se explica la metodología que comprende: Diseño, población-muestra, técnicas de recolección de datos y técnicas para el procesamiento de la información.

Capítulo IV, contiene la descripción de resultados y la contrastación de hipótesis.

Capítulo V, contiene la discusión.

Capítulo VI, se describe las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo VII, las referencias bibliográficas

Finalmente, en Anexos se incluyen Documentos que complementan la información del estudio.



# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

El distress o estrés negativo, más conocido por estrés es una de las enfermedades que está presente en las diferentes instituciones públicas y privadas, en las diferentes jerarquías.

Organismos como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) no dudan en señalar al estrés como la epidemia del siglo XXI. La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) cuantificó el estrés como la segunda causa de los problemas de salud relacionados con el trabajo (28% de los mismos). Diversos estudios consideran que más de la mitad de las bajas laborales están provocadas por causas relacionadas con el estrés. La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) destaca su importancia en diferentes estudios, publicaciones y actuaciones, como la campaña “Trabajos saludables: Gestionemos el estrés” (2014-2015), cuyo objetivo era sensibilizar e informar sobre su impacto y sus riesgos psicosociales en el trabajo, y difundir y facilitar herramientas y buenas prácticas que ayuden a las empresas a gestionarlos (Iniesta, 2016, p. 8).

Al aumentar el estrés positivo, pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere nuestra capacidad de adaptación. Además, el aburrimiento y la falta de estímulo, producto de un grado insuficiente de estrés, también pueden perjudicar nuestra salud.

La magnitud de los problemas relacionados con el estrés va en aumento debido a que el carácter del trabajo ha cambiado radicalmente en las últimas décadas. Tareas de



todo tipo, que tradicionalmente requerían fuerza muscular, precisan ahora, muchas veces, un esfuerzo mental motivado en gran medida por la informatización del proceso de producción. Por otro lado, el ritmo de trabajo ha ido incrementándose constantemente, y con un número menor de trabajadores se deben alcanzar los mismos resultados e incluso mayores. El estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente al cambio, adaptación que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional.

En la actualidad existen datos que evidencian un aumento en las denuncias de infracción laboral, relacionadas con los riesgos psicosociales, que son posibles causas del estrés laboral. Por ejemplo, la Dirección Nacional de Inspección del Trabajo, del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social ha tenido en los últimos cuatro años, constantes reportes de denuncias por discriminación, hostigamiento sexual y laboral. Para el año 2014, se reportaron 164 casos (Largaespada 2016, como se citó en Sánchez, 2016, p.3)

Esta sensación de no poder hacer frente a una situación de trabajo, genera un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, que si se prolonga en el tiempo, puede provocar efectos perjudiciales de índole física y psíquica. El estrés en el trabajo supone, el desequilibrio entre las demandas internas y externas que afronta el individuo y los recursos personales y del entorno con los que cuenta para satisfacerlas (Fernández et al., 2015).

En la municipalidad de Huaura, se puede apreciar que algunos trabajadores no se encuentran en buena relación con sus jefes y compañeros, en los meses de enero a marzo tiene mayor carga de trabajo porque los administrados acuden a la municipalidad a pagar los arbitrios municipales, Además los trabajadores pasan en su centro de labores algunos más de 8 horas al día con una carga y ritmo excesivo, no existe promociones de puestos, las comunicaciones y participaciones son casi nulas, las relaciones interpersonales son muy bajas, las condiciones ambientales no son las adecuadas, sueldos bajos y más aún con problemas familiares hace que los trabajadores se encuentren estresados dentro de su ámbito de trabajo. Estas series de dificultades hace que los trabajadores no tengan un buen desempeño laboral por ende no cumplan con los objetivos organizacionales trazados en su plan estratégico.



Por las razones expuestas el enunciado del problema es el siguiente: ¿De qué manera influye los estresores laborales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017?

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera influye los estresores laborales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿De qué manera el ambiente físico influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017?
- b) ¿De qué manera el nivel individual influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017?
- c) ¿De qué manera el nivel espiritual influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017?
- d) ¿De qué manera el nivel organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la influencia de los estresores laborales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Demostrar la influencia del ambiente físico en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017.
- b) Demostrar la influencia del nivel individual en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017.
- c) Demostrar la influencia del nivel espiritual en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017.

- d) Demostrar la influencia del nivel organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017.

#### **1.4 Justificación de la investigación**

Nuestro trabajo de investigación está orientado a detectar la influencia de los estresores laborales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Huaura, la cual contribuirá a solucionar estos problemas y elevar el desempeño laboral y como consecuencia se debe mejorar la atención a los administrados y tener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de labores. Y además servirá como base para futuras investigaciones que se realicen sobre este tema de investigación.

#### **1.5 Delimitaciones del estudio**

##### **a) Delimitación temporal.**

La presente investigación propuesta se llevó a cabo en el periodo de marzo a octubre del 2017

##### **b) Delimitación geográfica.**

La presente investigación propuesta tendrá como lugar de ejecución en la Municipalidad Provincial de Huaura.

##### **c) Delimitación Social.**

Serán beneficiados todos los funcionarios, trabajadores, administrados de la Municipalidad Provincial de Huaura y la comunidad en general.

#### **1.6 Viabilidad del estudio**

El trabajo de investigación titulado los estresores laborales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017, es factible porque se cuenta con la disponibilidad de recursos financieros, humanos, apoyo de la tecnología y materiales que permitan recopilar información. Además, se cuenta con la autorización de la Municipalidad provincial de Huaura. para realizar el estudio correspondiente, y también se tiene la ayuda desinteresada de los funcionarios y trabajadores.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

(Álvarez, 2015), en su trabajo de investigación titulado “El estrés laboral en el desempeño del personal Administrativo de un núcleo universitario público”. Tesis para optar el grado de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. En la ciudad de Morita. Venezuela. Su objetivo general fue 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 investigación es de tipo no experimental de corte transversal, correlacional. Una población de sesenta y cuatro (64) trabajadores administrativos en el Núcleo universitario objeto de estudio, pertenecientes a la Oficina Rectoral. La muestra fue de cuarenta y un (41) sujetos. Concluyó: 1) en el segundo objetivo, destinado a determinar los agentes estresores, 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. Estos hallazgos evidencian, como el nivel de estrés en la totalidad de la muestra un nivel intermedio, que sumado a las situaciones de factores de riesgos psicosociales inadecuados, supone un estado de alerta, por la estrecha

relación que guarda el estrés con éstos y aparición de enfermedades ocupacionales, afectando al trabajador y a la organización, con su indiscutible impacto en los altos costos económicos que implican la salud laboral considerando las deficitarias asignaciones presupuestarias que vienen recibiendo las universidades públicas el país. 2) En cuanto al cuarto objetivo, relativo a la correlación del estrés laboral y el desempeño del trabajo, resultó que existe una relación positiva entre estas variables. Y una correlación perfecta entre la estructura organizacional como agente estresor y el nivel de desempeño, lo que quiere decir, que hay una dependencia entre ellas, al aumentar los niveles de estrés que se relacionan a la estructura organizacional va a tener una incidencia directa en los niveles de desempeño, esto denota las oportunidades de mejora de la organización, sobre las exigencias que ejercen en los trabajadores y la relación que se generan entre jefes, pares y subordinados. Es por ello, que en líneas generales los bajos niveles intermedios de estrés evidenciados junto con los altos niveles inadecuados de factores de riesgo psicosocial presente en el ambiente de trabajo no deben ser ignorados puesto que están íntimamente relacionados con la aparición de enfermedades ocupacionales donde el estrés laboral figura como número 1 en nuestro país, que afecta la salud física, emocional y laboral, además, de la pesada carga económica que representa para el presupuesto universitario las pérdidas cuantiosas por las referidas lesiones ocupacionales.

(Florez, 2014), en su trabajo investigación titulado “Estrés Laboral en Empresas de Producción, Tesis para optar el grado de Magister de Gerencia del Talento Humano, realizado en la Ciudad de Colombia, Su objetivo general 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; su tipo de estudio fue de orden mixto, cuantitativo y cualitativo; El diseño es de no experimental orden descriptiva—transversal correlacional e interpretativa. Concluyó en 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. En este sentido se encuentra que el mayor generador de estrés en los trabajadores del área de producción se refiere a las pocas oportunidades para desarrollar sus habilidades y destrezas. También sienten que deben realizar un esfuerzo físico superior al usual con frecuencia -esto les está generando molestia o fatiga- y para agravar su situación, consideran que obtienen poco reconocimiento por la labor realizada. Todos estos factores son caldo de cultivo propicio para desencadenar factores de riesgo que incrementan la probabilidad de generar síntomas de estrés laboral. Es de anotar que el nivel de estrés se percibe más alto para operarios (32,4%) como factor de riesgo psicosocial, mientras que para jefes, profesionales y técnicos es inferior (21,4%). Entonces se podría deducir que coincide con el análisis correlacional intralaboral, donde la dimensión más significativa correspondió a la carga mental en los operarios. Para realizar un análisis más profundo de este aspecto es importante detenerse en el perfil de los operarios; la caracterización muestra que la gran mayoría tienen el nivel de bachillerato e incluso algunos sólo tienen la primaria. Es de anotar que, en algunos casos, para la realización de los cuestionarios requirieron de ayuda por parte del facilitador pues no comprendían las preguntas. Esto concuerda con los otros instrumentos aplicados grupo focal y entrevista, donde se hace evidente es que las demandas cognitivas superiores que tienen en el ejercicio de su labor les están generando angustia y estrés. Por otro lado, a nivel intralaboral los niveles de estrés aumentan en la población correspondiente a jefes, profesionales y técnicos. Esto puede deberse a que el operario se encuentra centrado en la rutina, mientras que a nivel Gerencial la exigencia intelectual es mayor. Es importante resaltar que uno de los más importantes hallazgos de esta investigación es evidenciar cómo la situación económica se convierte en el estresor más significativo del ámbito extra-laboral. Se puede percibir que los trabajadores del área administrativa le brindan mayor atención a la condición extra-laboral, minimizando así los factores de riesgo respecto al estrés. Mientras los operarios, al no darle la debida importancia a lo extra-laboral, presentan mayor riesgo de estrés. En este sentido se debe enfatizar en que las empresas estudiadas no deben continuar ignorando este aspecto porque de hacerlo estarían incumpliendo con la Responsabilidad Social que le atañe para

con sus empleados y la comunidad en general. Constituye un gran error creer que invertir en mejorar las condiciones extra-laborales de los trabajadores es un gasto, al contrario, es una gran inversión dado que empleados motivados, agradecidos, tranquilos y con una buena calidad de vida son garantía de crecimiento empresarial.

Ante este panorama se plantea cómo la gerencia de talento humano es fundamental para brindar garantías a los empleados que posteriormente revertirán en la generación de riqueza para la organización. Peiró & Bravo (1999), hablan de promover intervenciones sobre el estrés laboral a partir de:

- 1) Centrar la atención en los individuos, más que en la organización.
- 2) Atender a la reducción de los efectos del estrés antes de reducir la presencia de los estresores en el trabajo.
- 3) Orientarse principalmente a la gestión del estrés.

En conclusión, la prevención del estrés laboral a nivel organizacional requiere de diferentes acciones, las cuales varían en función del contenido del trabajo y de la organización de este. Le corresponde al gerente de talento humano realizar un diagnóstico que permita identificar los factores de riesgo que se están generando en la empresa. Es importante enfatizar en que la forma más efectiva de prevenir el estrés laboral es controlando las causas que lo provocan, es por ello que se debe tener en cuenta que la calidad de vida de los empleados debe convertirse en una filosofía organizacional en conjunto, con estrategias que permitan estilos de vida estimulantes. Estas directrices, a la larga, estimularán el compromiso del empleado hacia sus organizaciones. El gerente de talento humano deberá por tanto ser más estratégico y menos operativo para que pueda dedicarse a potenciar los talentos de los trabajadores desde el punto de vista de las competencias, haciendo lecturas de contexto laboral altamente cambiante y demandante bajo una mirada crítica y reflexiva, implementando estrategias que mitiguen los factores estresantes. De esta manera, como dice la Comisión Europea (2000), se logrará que el estrés —sea tomado como sal de vida y no como el beso de la muerte.

(González, 2014), en su trabajo de investigación titulado “Estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango). Tesis para optar el título de Licenciada en Psicóloga Industrial/Organizacional,



realizado en Guatemala. Su objetivo general fue Establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A El estudio presenta un diseño de investigación explicativo. Concluyó en 1) El estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., variando de un departamento a otro, pero de igual manera influye en los resultados; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación la cual menciona que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. 2) De acuerdo a la investigación realizada la mayoría de los trabajadores del Serviteca Altense S.A. manifiestan niveles altos de estrés, donde se toma en cuenta la media arrojada por la prueba sobre estrés administrada la cual fue de 21.1 y de acuerdo a los estándares de la prueba donde la media normal debe ser de 16.3 y 14.7, es decir que los resultados que estén por encima de este manifiestan niveles altos de estrés y los que sean menores se consideran bajos. 3) Se comprobó con un mínimo de significancia de 0.05, para determinar la relación el valor obtenido fue mayor a 0.28, por lo tanto se estableció la existencia de una igualdad entre los resultados entre la prueba para medir estrés general y la prueba para medir el estrés socio laboral donde el resultado fue de 0.35 mayor al resultado esperado y que también el resultado de la Prueba para medir estrés general tiene relación con el resultado de la evaluación de desempeño. 4) La investigación demostró que el estrés general y laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal y por lo tanto problemas significativos en la misma. 5) Por lo tanto cuando existe un mal desempeño laboral de parte de los colaboradores uno de los factores que lo produce es el estrés negativo, donde se hace necesario estar alerta a los factores resultantes del problema y tomar en cuenta que un estrés bien manejado puede favorecer a la empresa con una mayor productividad.

### 2.1.2 Investigaciones nacionales

(Chávez, 2015), en su trabajo de investigación titulado “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los Trabajadores administrativos del área de gestión Comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015”. Tesis para optar el título de Profesional de ingeniera Comercia. Realizado en la ciudad de Tacna; su objetivo general fue Establecer el efecto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015. El diseño del estudio fue no experimental transversal descriptiva – correlacional. La población es de 32 personas y la muestra es poblacional. Concluyo en: a) El presente trabajo estableció el efecto del Estrés Laboral en el Desempeño, al mismo tiempo mediante el cálculo del Chi Cuadrado de Pearson se pudo establecer que el Estrés laboral afecta significativamente al Desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de ELS y que esto se debe a la determinación de distintos factores de Estrés Laboral y su medición en el Desempeño. b) De acuerdo a la validación de Hipótesis de la Variable Independiente “Estrés Laboral” se ha llegado a la conclusión que el factor que determina el Estrés Laboral que se manifiesta en los trabajadores administrativos del área de Gestión Comercial de ELS. son ocasionados por una recarga laboral, esta afirmación está sustentado en el trabajo de campo y se puede visualizar en el Tabla N°29 en la cual un 59,4% de los trabajadores encuestados lo cual indica que tienen en general una percepción de la existencia del alto Estrés Laboral debido a que son ocasionados por una recarga laboral. c) Según los resultados obtenidos por la hipótesis específica de la Variable Dependiente “Desempeño”, se pudo evaluar el desempeño de los trabajadores administrativos del área comercial de ELS.; de los resultados obtenido de la “Tabla N° 30” indicó con un 78,1% de los trabajadores encuestados perciben que existe bastante exigencia del desempeño laboral y se ve reflejado en sus habilidades laborales.

(Salirrosas & Rodríguez, 2015), El presente trabajo titulado “Estrés Laboral y Desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco De Crédito Del Perú, Distrito de la Esperanza - Año 2015”. Realizado en la ciudad de Trujillo. Tesis para optar el título Profesional de administración. Su objetivo general

fue Establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño en los asesores de Banca por teléfono del Banco de crédito del Perú, distrito La Esperanza, provincia de Trujillo. Se utilizó el diseño descriptivo correlacional. La muestra fue de 175 personas y la muestra fue de 121 asesores. Concluyo en: 1) Existe relación inversamente significativa entre el nivel de estrés laboral y el desempeño de los asesores de Banca por Teléfono del BCP del distrito La esperanza. 2) El nivel de estrés de los colaboradores de Banca por teléfono es alto lo cual se prueba mediante la prueba CHI2, puesto que las metas comerciales trimestrales son excesivamente altas; lo que genera mayor presión laboral repercutiendo en un bajo nivel de desempeño. 3) Existe un desempeño deficiente de los asesores de banca por teléfono, generado por el alto nivel de estrés; solo un pequeño porcentaje de los sujetos de estudio evidencia un desempeño eficiente. 4) Entre las estrategias para disminuir el nivel de estrés se considera la asertividad, comunicación horizontal, tratar los problemas laborales de manera directa buscando la mejor solución tanto para los trabajadores como para la empresa; tomando como referencia la consecución de metas comerciales realistas.

(Carvo, 2013), en su trabajo de investigación titulado “Influencia del estrés en la ocurrencia de accidentes asociados a los actos sub estándares en la Cia. Minera Raura s.a. Año 2010”, tesis para optar Grado Académico de Maestro En Ciencias con Mención En Seguridad y Salud Minera; realizado en la ciudad de Lima; Su objetivo general fue Determinar la influencia del estrés en la ocurrencia de accidente asociados a los actos sub estándares en la Cía. Minera Raura S.A. en el año 2010; el presente trabajo fue de tipo aplicada de un nivel descriptiva y explicativa: la población fue de 192 trabajadores; la muestra es de 130 trabajadores. Concluyó en: 1) La conducta no se puede medir, no se tienen estándares, ni procedimiento ni indicadores y la conducta está asociada al agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. 2) Los trabajadores de mina presentan mayor agotamiento emocional con un 52.6 %, un 6.73 % de trabajadores presentan despersonalización y que solo el 5.85 % se sienten realizados como personas. Siendo los perforistas y maquinistas los que presentan en mayor proporción agotamiento emocional que puede deberse a la magnitud del riesgo al que se



exponen día a día como son: desprendimiento de rocas, exposición de sonidos mayores a los 90 decibeles producidas por maquinaria y equipo pesado; Seguidos por el personal de perforación, voladura con 6.4% y sus ayudantes con un 5.2% y que estos están asociados a sonidos, desprendimiento de rocas, el humo que emanan de las maquinaria pesada; es probable que estén vinculados a la ocurrencia de incidentes accidentes. 3) Se puede apreciar que el 45.45 % de trabajadores de Planta Concentradora presentan mayor agotamiento emocional, un 4.54 % de trabajadores presentan despersonalización y que el 9.09 % se sienten realizados como personas. Los que presentan mayor agotamiento emocional con 13.6% son los ingenieros y los molineros de planta concentradora probablemente debido a la responsabilidad de obtener recuperaciones de concentrados de alta ley, los factores que inciden son presión del trabajo, metas por cumplir y sonido de máquinas; de la misma forma con el 9.1% los flotadores y supervisores están expuestos a sonidos, mantener la granulometría en base a los LMP; de igual manera el flotador está expuesto a los sonidos, a los gases y vapores de los reactivos usados en la flotación. 4) Se puede apreciar que el 50.0 % de trabajadores de Mantenimiento Mecánico Eléctrico, presentan mayor agotamiento emocional, un 8.33 % de trabajadores presentan despersonalización y que no se sienten realizados como personas; el personal mecánico eléctrico están expuestos a la presión del trabajo por parte de la jefatura de mantener en buenas condiciones la maquinaria y equipos de planta, mina y otras áreas, están expuestos también a sonidos muy intensos y a las radiaciones de soldadura eléctrica y otros. 5) Se concluye que el 41.18 % de trabajadores del área de Geología presentan mayor agotamiento emocional, un 5.88 % de trabajadores presentan despersonalización y que el 5.88 % se sienten realizados como personas útiles al trabajo y sociedad. La presión del trabajo, busca de reservas de mineral con contenidos metálicos para su posterior explotación. 6) Se apreciar que el 55.6 % de trabajadores del Laboratorio presentan mayor agotamiento emocional, un 11.1 % de trabajadores presentan despersonalización y que el 5.88 % se sienten realizados como personas. El analista es el que está expuesto a factores como: vapores y humos, reactivos químicos y radiación; y la responsabilidad por los resultados de los ensayos. 7) Se puede apreciar que el 25 % de trabajadores

del área de Medio Ambiente presentan mayor agotamiento emocional, un 12.5 % de trabajadores presentan despersonalización y que el 12.5 % se sienten realizados como personas. Debido a la coyuntura ambiental, esta área es muy sensible pues que se tienen los reclamos de la comunidad y otros 8 Se puede apreciar que el 33.33 % de trabajadores de Oficinas en mina presentan mayor agotamiento emocional, un 16.67 % de trabajadores presentan despersonalización y que él solo el 8.33 % se sienten realizados como personas. El factor que más incide es el trabajo permanente delante de la computadora, presión de trabajo debido también a la productividad y como tal el trabajador presenta síntomas de agotamiento por las horas que permanece sentado frente a la computadora. 9) Se puede apreciar que el 50 % de trabajadores de Protección interna presentan mayor agotamiento emocional, un 7.14 % de trabajadores presentan despersonalización y que él solo el 7.14 % se sienten realizados como personas. La responsabilidad de mantener la unidad minera en buenas condiciones hace que el personal este en estado de alerta las 24 horas, la permanencia en la Unidad Minera incluso por más de 30 días sin salir de días libres. 10) Se puede apreciar que el 25 % de trabajadores de los comedores presentan mayor agotamiento emocional, y otro 25 % de trabajadores presentan despersonalización y que él solo el 12.5 % se sienten realizados como personas. Se puede apreciar que los trabajadores de mina presentan mayor agotamiento emocional con un 52.3 %, seguidos por los trabajadores de mantenimiento mecánico eléctrico y protección interna con un 50 % de agotamiento emocional; Se puede apreciar que el 17.65 % de trabajadores de geología presentan mayor despersonalización, seguidos por los trabajadores de oficinas de mina con un 16.67 % en comparación de los trabajadores laboratorio químico, Medio ambiente, protección interna y comedores que presentan menor despersonalización; Se puede apreciar que los trabajadores del área de medio ambiente y se sienten con mayor realización personal y que los trabajadores de las área de mina se sienten menos realizados como personas.

(Coronado, 2006), en su trabajo de investigación titulado “Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión”; tesis para optar el título

profesional de Licenciada en Enfermería; realizado en la ciudad de Lima. Su objetivo general fue: Determinar el nivel de estrés laboral que experimentan los enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. El presente estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo simple y de corte transversal. La población fue de 45 profesionales de Enfermería. Concluyó en En lo relacionado al nivel de estrés que experimentan los enfermeros podemos concluir que la mayoría del personal de Enfermería estudiado presentan un nivel de estrés Medio con ligera tendencia a Bajo, que puede traer serias consecuencias el desgaste físico y mental de estos profesionales, que podrían incidir en el deterioro inminente de su salud e influir en la calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería al paciente, familia y comunidad. Respecto a la dimensión de Agotamiento emocional, podemos señalar que la mayoría de los enfermeros de ambos servicios estudiados tienen un nivel de estrés que va de Medio a Bajo, considerando como indicadores de este agotamiento el hecho de dedicar demasiado tiempo a su trabajo; lo cual reafirma los hallazgos de otros autores que consideran a enfermería como un grupo profesional de riesgo de estrés laboral; lo cual afectaría no solo su actividad profesional, sino también su vida personal. Sobre el nivel de estrés asociado a la dimensión de despersonalización, se concluye que la mayoría de los enfermeros presenta un nivel de estrés que va de Medio a Bajo, ello está relacionado a los ítems de “Siento que me he vuelto más duro con la gente” y “Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente” evidenciándose que el enfermero siente que no actúa como él sabe que debería hacerlo, lo cual podrían generar un deterioro en su propio bienestar emocional del profesional de Enfermería. Con relación a la dimensión de realización personal se puede inferir que la mayoría de los profesionales de Enfermería presenta un nivel de estrés que va de Medio a Bajo, lo que evidencia que en esta dimensión el conjunto de los enfermeros encuestados presentan una buena percepción acerca de su realización personal, lo cual hace que su compromiso con su profesión sea estable y firme. En cuanto al nivel de estrés provocado por los Factores relacionados con la presión y exigencia, se evidenció que



el mayor porcentaje de los enfermeros presentan un nivel de estrés que va de Bajo a Medio, tanto en los servicios de Áreas Críticas y Medicina con predominio en este último, relacionado estrechamente a los ítems de “Déficit del personal de Enfermería”, “Mayor demanda de atención por estado crítico del paciente”, “Personal con escasa experiencia” y finalmente a “Sentirse evaluada durante el turno”, lo que evidencia la responsabilidad que se le exige al profesional de enfermería, asimismo existe un riesgo que va desde un nivel bajo con tendencia a moderada, que conllevaría la presencia de condiciones estresantes de trabajo y que puede traer como consecuencia el deterioro del desarrollo profesional, personal y social del Enfermero. Sobre el nivel de estrés relacionado al Factor organizativo y Relaciones Humanas, podemos concluir que la mayoría de los enfermeros tanto en el ámbito de los servicios de Áreas Críticas y Medicina presentan un nivel de estrés de Medio a Bajo, relacionado a los indicadores de “Profesionales de salud autoritarios y agresivos”, “Recibir indicaciones contradictorias” y finalmente a “Relación enfermera – paciente disminuida por sobrecarga laboral”, por ello existe un moderado a bajo riesgo de que todos estos factores en su conjunto favorezcan la aparición de un ambiente negativo en el ámbito laboral, ya que estos factores como ya se mencionó anteriormente son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional. El nivel de estrés con relación a los factores ambientales, se puede concluir que el mayor porcentaje de los enfermeros tiene un nivel de estrés de Bajo a Medio referido a los ítems de “Operatividad e indisponibilidad de los equipos”, “Inadecuadas lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos” y finalmente a “Inadecuados lugares de refrigerio”, lo que lleva a reflexionar que el trabajo en salud requiere de condiciones favorables pues el trabajo es de personas que cuidan personas y deben tener las mejores condiciones. Estos factores podrían constituirse en obstáculos para un adecuado desempeño del enfermero y sobre todo en contra en contra de su salud física y mental.

## 2.2 Bases teóricas

### 2.1. Estresores laborales

#### a) Consecuencias del estrés

El estrés se manifiesta de varias maneras, como presión sanguínea elevada, úlceras, irritabilidad, dificultad para tomar decisiones rutinarias, pérdida del apetito, propensión a sufrir accidentes, etcétera. Estos síntomas se agrupan en tres categorías generales: fisiológicos, psicológicos y conductuales.

**Síntomas fisiológicos,** En un principio, la mayor parte del interés por el estrés se concentró en los síntomas fisiológicos, ya que la mayoría de los investigadores eran especialistas en ciencias médicas y de la salud. Su trabajo llegó a la conclusión de que el estrés podía inducir cambios en el metabolismo, aumentar la frecuencia cardíaca y respiratoria, elevar la presión sanguínea, generar dolores de cabeza e inducir ataques cardíacos.

Actualmente, las evidencias sugieren con claridad que el estrés puede tener efectos fisiológicos dañinos. Un estudio relacionó las demandas estresantes de trabajo con una mayor susceptibilidad a las enfermedades respiratorias superiores y un mal funcionamiento del sistema inmunológico, especialmente en los individuos con una baja autoeficacia. Un estudio de largo plazo realizado en Reino Unido reveló que la tensión laboral estaba relacionada con mayores niveles de enfermedades coronarias. Otro estudio realizado con trabajadores de servicios humanos daneses encontró una relación entre altos niveles de agotamiento psicológico en la unidad de trabajo y niveles significativamente elevados de ausencias por enfermedad. Muchas otras investigaciones han reportado resultados similares al relacionar el estrés laboral con una variedad de indicadores de problemas de salud.

**Síntomas psicológicos,** La insatisfacción laboral es “el efecto psicológico más simple y evidente” del estrés.<sup>83</sup> Sin embargo, el estrés se manifiesta en otros estados psicológicos como tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento e indecisión.

**Síntomas conductuales,** A lo largo del tiempo, se han llevado a cabo investigaciones sobre la conducta y el estrés en varios países, y las relaciones

parecen ser relativamente consistentes. Los síntomas conductuales del estrés incluyen reducciones en la productividad, mayor ausentismo y rotación, así como cambios en los hábitos alimenticios, más tabaquismo o consumo de alcohol, habla rápida, inquietud y trastornos del sueño. (Robbins, S. y Judge, T., 2013)

#### **b) Respuesta de estrés**

La adaptación de las personas depende del mantenimiento de un equilibrio dinámico muy complejo, llamado homeostasis. El organismo reacciona ante las situaciones estresantes poniendo en marcha un conjunto de respuestas adaptativas, cuyo fin es restablecer la homeostasis. Para ello, utiliza un extraordinario repertorio de reacciones fisiológicas (aumento de la frecuencia cardíaca y la presión sanguínea, aumento de la respiración, tensión muscular, aumento de la transpiración, secreción de glúcidos y lípidos al torrente sanguíneo, digestión más lenta, etc.), mentales (percepción y evaluación de la situación y toma de decisiones) y de conducta (enfrentamiento, huida o pasividad). (Angeles del Hoyo, 2004)

#### **c) Factores del trabajo que pueden provocar estrés**

El estrés en el trabajo, surge ante la presencia de riesgos psicosociales laborales, dentro del marco general de la salud en el trabajo. Su debida identificación, evaluación y priorización, permitirá la acción inmediata sobre aquellos que tienen una influencia negativa para la organización y la salud de las personas trabajadoras. Los riesgos psicosociales pueden tener relación con la tarea en sí, las condiciones físicas en el lugar de trabajo, las relaciones entre trabajadores y con su jefatura y las prácticas de la administración, estos factores se denominan riesgos psicosociales intralaborales, mientras que los factores de riesgos psicosociales extralaborales tienen relación con los aspectos externos al lugar de trabajo, pero que guardan relación con las capacidades de las personas trabajadoras, los mecanismos de afrontamiento del estrés, las circunstancias familiares o de la vida privada, los elementos culturales, la nutrición, las facilidades de transporte y la vivienda entre otros. (Sánchez, 2016).

#### **d) Características individuales**

Las diferencias individuales juegan un papel importante en la experiencia del estrés laboral, ya que la combinación de una situación particular y de un individuo determinado (con sus características personales específicas, expectativas, experiencias pasadas, actitudes, aptitudes y sus propios sentimientos) puede dar como resultado una falta de equilibrio que induzca al estrés. Hay que tener en cuenta que los aspectos personales pueden variar en el tiempo en función de factores tales como la edad, las necesidades y expectativas y los estados de salud y fatiga. Obviamente, todos estos factores actúan entre sí e influyen en el estrés experimentado por el trabajador, tanto en el puesto de trabajo como fuera de él (Sánchez, 2016)

Por tanto, en la génesis del estrés interactúan las características del individuo con sus circunstancias ambientales. Es por ello necesario conocer las características relevantes del individuo para poder predecir las posibles consecuencias de determinados estresores del ambiente laboral.

Algunas de las características individuales más importantes implicadas en el proceso de estrés serían:

- Los patrones de conducta específicos
- El locus de control
- Neuroticismo /Ansiedad
- Introversión / Extroversión (Sánchez, 2016)

#### **e) Consecuencias del estrés laboral**

Es obvio que muchas dificultades de los trabajadores, que afectan a su salud y al desempeño de su tarea, se originan en el trabajo, debido en parte a que permanecen la mayor parte del tiempo en él y en él se relacionan y desarrollan. Una respuesta eficaz al estrés representa una adaptación exitosa. Pero el organismo no siempre responde perfectamente o de forma adecuada; cuando esto sucede, sobreviene un resultado físicamente negativo o un padecimiento de adaptación (Angeles del Hoyo, 2004).



Este tipo de padecimiento puede afectar al corazón, los vasos sanguíneos y el riñón, e incluye ciertos tipos de artritis y afecciones de la piel. Las posibles consecuencias del estrés en la salud quedan incompletas, si no se mencionan los efectos del estrés en la salud mental. A la frustración, la ansiedad y la depresión que pueden experimentar quienes están sometidos al estrés, hay que añadir otras formas en que éste puede manifestarse: alcoholismo, farmacodependencia, hospitalización v. en casos extremos, suicidio. Inclusive, las alteraciones mentales poco importantes producidas por el estrés, como la incapacidad para concentrarse, o reducido de los rangos de atención y el deterioro de las habilidades para tomar decisiones, pueden tener en el ámbito de la organización un costo significativo, en forma de disminución de la eficiencia y de la efectividad. El sabotaje, el absentismo y la rotación reflejan a menudo estrés ocasionado por la insatisfacción; y un sinnúmero de variables pueden contribuir, aunque sea indirectamente, a los costos del estrés (Angeles del Hoyo, 2004).

Pero, como se ha dicho anteriormente, el individuo es una unidad inseparable y es por esto por lo que los síntomas surgen como consecuencia del estrés raramente aparecen de forma aislada; por regla general aparecen conjuntamente.

El mecanismo implicado en el desarrollo de un trastorno psicofisiológico asociado al estrés es principalmente el desgaste excesivo de uno o varios órganos que son activados de forma muy intensa y duradera, no pudiéndose recuperar de este desgaste. Las características físicas del organismo, su estado de salud y factores de predisposición determinarán la aparición pronta o tardía del problema.

Las consecuencias del estrés pueden ser muy diversas y numerosas. Algunas pueden ser primarias y directas; otras, la mayoría, pueden ser indirectas y constituir efectos secundarios. (Angeles del Hoyo, 2004)

## f) Factores

### **Factores ambientales**

Así como la incertidumbre ambiental influye en el diseño de la estructura de una organización, también redundante en los niveles de estrés entre sus empleados. De hecho, la incertidumbre es la razón principal por la que las personas tienen problemas para afrontar los cambios organizacionales. Existen tres tipos principales de incertidumbre ambiental: económica, política y tecnológica. Los cambios en el ciclo de los negocios generan incertidumbre económica. Por ejemplo, cuando la economía está en contracción, la gente siente ansiedad en relación con la seguridad en su empleo. La incertidumbre política no suele crear tanto estrés en factores (Robbins, S. y Judge, T., 2013)

### **Factores organizacionales.**

En una organización no faltan los factores que causan estrés. Ejemplos de ello son las presiones para evitar errores o finalizar las tareas en un tiempo limitado, la sobrecarga de trabajo, un jefe demandante e insensible, así como compañeros desagradables. Estos factores se clasificaron como demandas de la tarea, del rol e interpersonales.

**Las demandas de las tareas**, se relacionan con el puesto de un individuo, e incluyen el diseño del puesto (autonomía, variedad de la tarea, grado de automatización), las condiciones laborales y la disposición física del centro de trabajo. Por ejemplo, las líneas de montaje generan presión en los obreros cuando estos perciben que la velocidad del trabajo es excesiva. De manera similar, trabajar en una sala repleta de gente o en un lugar visible donde el ruido y las interrupciones son constantes, aumenta la ansiedad y el estrés. A medida que el servicio al cliente se vuelve más importante, el trabajo emocional también se convierte en una fuente de estrés. Imagine ser un sobrecargado en Southwest Airlines o un cajero en Starbucks. ¿Cree que podría poner un rostro agradable cuando ha tenido un mal día?

**Las demandas del rol**, se relacionan con las presiones que sufre un individuo en función del rol particular que desempeña en la organización. Los conflictos de roles generan expectativas que pueden ser difíciles de reconciliar o satisfacer. La sobrecarga del rol se experimenta cuando se espera que el



empleado realice más trabajo de lo que el tiempo le permite. La ambigüedad del rol surge cuando las expectativas del puesto no se entienden con claridad y el trabajador no está seguro de lo que debe hacer. Los individuos que experimentan muchas restricciones irracionales (como un horario fijo de trabajo por responsabilidades laborales muy demandantes) también son menos capaces de mantener conductas de afrontamiento proactivas que reduzcan los niveles de estrés. Al enfrentar complicaciones en el trabajo, no solo experimentan mayores niveles de presión en ese momento, sino que también serán menos capaces de tomar medidas para eliminar los factores de estrés en el futuro.

**Las demandas interpersonales**, son presiones creadas por otros empleados. La falta de apoyo social por parte de los colegas y las malas relaciones interpersonales ocasionan estrés, en especial entre los empleados que tienen una gran necesidad social. Un conjunto creciente de datos de investigaciones también demuestra que las conductas negativas de los compañeros y supervisores, incluyendo las peleas, la intimidación, la descortesía, el hostigamiento racial y el hostigamiento sexual, están muy relacionadas con el estrés laboral (Robbins, S. y Judge, T., 2013)

#### **Factores personales**

El empleado común trabaja de 40 a 50 horas por semana. Pero las experiencias y los problemas que enfrentan los individuos en las otras 120 horas pueden reflejarse en el trabajo. Por tanto, la última categoría incluye los factores de la vida personal del empleado, como los problemas familiares y económicos y las características de personalidad (Robbins, S. y Judge, T., 2013).

#### **g) Tipos de estresores**

##### **Estresores relativos a la organización (MC Mutual, 2008)**

En cuanto a la jornada laboral, debemos considerar distintos factores relacionados con el tiempo de trabajo (como son el horario, el trabajo a turnos, las pausas, etc.) que van a influir directamente sobre el individuo.

El trabajo a turnos rotativos o nocturno puede provocar alteraciones no sólo en nuestro ámbito profesional (disminución sobre la productividad y la calidad del trabajo, aumento del número de errores y accidentes en los turnos nocturnos, entre otros), si no sobre la vida privada y social, afectando también a nuestra salud (alteraciones del sueño y gastrointestinales).

Las jornadas de trabajo excesivas, debido a un aumento de la cantidad de tiempo dedicado al trabajo, están vinculadas directamente con la disminución del tiempo disponible para el descanso y el ocio, produciendo un desgaste físico y mental en el individuo.

La promoción y desarrollo de la carrera profesional pueden convertirse en fuente de preocupación, ansiedad o frustración si aparece un desequilibrio entre las aspiraciones del individuo y el nivel de logros alcanzados. Puede verse favorecido por la carencia de seguridad en el empleo, por un salario insuficiente o bien por una falta de reconocimiento profesional.

Por otro lado, el estilo y mecanismos de comunicación y participación existentes en la organización, condicionará la calidad de la información transmitida en todos los niveles (vertical y horizontal) contribuyendo a prevenir la inseguridad ante posibles cambios, la aparición de rumores que pueden desvirtuar la realidad, la resolución de posibles conflictos, etc.

En cuanto a las relaciones interpersonales, pueden llegar a convertirse en un estresor importante. Si las relaciones entre los diferentes compañeros de trabajo, o con los superiores jerárquicos, son frías o conflictivas, pueden acabar produciendo elevados niveles de frustración, tensión y estrés. Mientras que un buen clima laboral, de relaciones positivas, juega un papel importante sobre el buen funcionamiento de la organización, favoreciendo la comunicación y el apoyo social entre trabajadores.

### **Estresores relativos a la tarea (MC Mutual, 2008)**

El contenido del trabajo hace referencia al sentido que la tarea realizada tiene para el trabajador y cómo se contextualiza dentro del proceso productivo

definiendo su grado de “importancia”. Un trabajo “sin sentido” y que no permite el desarrollo de las habilidades y conocimientos de la persona se convierte en una fuente de insatisfacción laboral.

La falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando (indefinición de funciones o responsabilidades, ausencia de objetivos concretos, etc.) así como la aparición de conflictos de rol debido a dichas funciones (órdenes contradictorias, conflicto de deseos, metas y valores del individuo, etc.) son también factores generadores de estrés.

Por otro lado, el control sobre la tarea se refiere al grado en que se fomenta la toma de decisiones por parte del trabajador, es decir, la capacidad de planificar las tareas, determinar los métodos de trabajo, etc. La autonomía y la posibilidad de aplicar la propia iniciativa ayudarán a gestionar el estrés. No obstante, es necesario mencionar que la supervisión ejercida sobre el trabajo por parte de los superiores, también relacionada con este aspecto, puede ser fuente de tensión tanto si es excesiva como inexistente.

#### **Estresores relativos al entorno físico (MC Mutual, 2008)**

En cuanto a la iluminación, el ruido y la temperatura, en situaciones desfavorables pueden tener una influencia importante sobre el rendimiento, el nivel de satisfacción, la productividad y la vulnerabilidad a los accidentes y a los errores, provocando fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración, e influyendo directamente en la salud y en el bienestar psicológico.

Unas condiciones físicas laborales inadecuadas (falta de espacio, entorno desagradable, etc.) o un contexto físico peligroso (exposición a sustancias químicas peligrosas, riesgo de incendio y explosión, riesgo de caída de altura, etc.), se pueden convertir en estresores importantes. Pueden producir en el trabajador un sentimiento de amenaza, de mayor ansiedad, de incomodidad, etc., repercutiendo directamente en el rendimiento y en la calidad del trabajo.

De manera adicional, hoy en día la seguridad en el empleo es algo relativamente frágil y para ciertos individuos, en determinadas ocasiones, puede ser una fuente de estrés importante.

## h) Dimensiones

- **Ambiente Físico**

**Ruido:** Según Ivancevich y Matteson (2003) citado por (Miranda, 2015), dice que en general todo sonido indeseable se considera ruido y resulta molesto para los oídos de quien lo percibe; el ruido no permite escuchar sonidos del medio laboral, provocando accidentes por falta de atención, lo que puede generar estrés en los colaboradores al producirse un aumento en la carga cognitiva y un incremento en la probabilidad de cometer errores por la falta de concentración.

**Higiene:** La AIHA, American Industrial Hygienist Association, establece como higiene “Ciencia y arte dedicados al reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores ambientales o tensiones emanados o provocados por el lugar de trabajo y que pueden ocasionar enfermedades, destruir la salud y el bienestar o crear algún malestar significativo entre los trabajadores o los ciudadanos de una comunidad” (Miranda, 2015)

**Espacio físico:** Según Lewin (2011) citado por (Miranda, 2015) el espacio vital, considera al individuo, „como un ser orgánico, su aspecto psicológico, el contexto en que vive, sus relaciones sociales, sus objetivos, sus experiencias, factores estos que actúan interdependientes”.

**Mobiliario y equipo:** El mobiliario y el equipo también tienen que satisfacer a los colaboradores para un mejor desempeño laboral. La ergonomía es el estudio de un lugar de trabajo y su adaptación, así también se ocupa de una máquina, de un vehículo, otros, y de las características físicas y psicológicas del usuario o trabajador. (Miranda, 2015)

- **Nivel individual**

**Capacidades de los colaboradores:** Según Chiavenato (2000) citado por (Miranda, 2015), la capacidad es la destreza de una persona en determinada actividad, que se logra a partir del perfeccionamiento de una aptitud a través de su aprendizaje, o bien la capacidad es la calificación de las habilidades de una persona. Robbins (2004) define a la habilidad como



la capacidad que tiene un sujeto de realizar labores dentro de un puesto de trabajo.

**Capacitación y entrenamiento:** Ramírez (2000) citado por (Miranda, 2015), refiere que la capacitación es un proceso por el cual la empresa estimula a sus trabajadores para que incrementen sus conocimientos, destrezas y habilidades.

- **Nivel Espiritual**

Robbins (2004) citado por (Miranda, 2015), indica, que el ser humano es también un ser espiritual y necesita enriquecerse en esta área para sentirse completo. Cuando la espiritualidad es un factor a nivel organizacional y se comprende al individuo en todas sus expresiones existe la posibilidad de realizarse como individuo de una forma completa.

- **Nivel organizacional**

Según Robbins (2000) citado por (Miranda, 2015) “Una estructura organizacional define como se agrupan, dividen y coordinan formalmente las tareas del trabajo”

## **2.2. Comportamiento organizacional.**

### **a) Tipos**

Los investigadores ahora reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral:

**1. Desempeño de la tarea.** Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas. Aquí se incluyen la mayoría de las tareas en una descripción convencional de puestos.

**2. Civismo.** Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite, respaldar los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.

**3. Falta de productividad.** Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización. Tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportarse de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

La mayoría de los gerentes consideran que un buen desempeño implica obtener buenos resultados en las primeras dos dimensiones y evitar la tercera. El individuo que realiza muy bien las tareas fundamentales del puesto, pero que es grosero y agresivo con sus compañeros, no sería considerado un buen trabajador en la mayoría de las organizaciones; por otro lado, incluso el colaborador más agradable y alegre que no logra cumplir con las tareas básicas tampoco es un buen empleado. (Robbins, S. y Judge, T., 2013)

**b) Evaluación del desempeño**

Nuestro interés particular no está en el desempeño en general, sino, específicamente, en el desempeño en un puesto, o sea, en el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo esté dispuesto a hacer. Es una relación perfecta de costo beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará. Así, el desempeño en el puesto está en función de todas aquellas variables que lo condicionan notoriamente (Chiaventao, 2007).

**c) Objetivos de la evaluación del desempeño**

La evaluación del desempeño tiene varios objetivos. Uno de ellos consiste en ayudar a la dirección a que tome decisiones de recursos humanos sobre ascensos, transferencias y despidos. Las evaluaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo, ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para las cuales se pueden desarrollar programas correctivos. Por último, brindan retroalimentación a los empleados sobre la forma en que la organización percibe su desempeño, y con

frecuencia son la base para asignar recompensas, como aumentos de salario por méritos.

Dado nuestro interés en el comportamiento organizacional, aquí se hace énfasis en la evaluación del desempeño como un mecanismo que brinda retroalimentación y determina la asignación de recompensas. (Robbins, S. y Judge, T., 2013)

**d) Que evalúa el desempeño laboral**

Los criterios que elija la dirección para calificar el desempeño de un trabajador tendrán mucha influencia en la conducta de este último. Los tres conjuntos de criterios más comunes son los resultados de la tarea individual, las conductas y los rasgos.

**Resultados de la tarea Individual.** Si los fines son más importantes que los medios, entonces la administración debería evaluar los resultados de la tarea del empleado, como la cantidad producida, los desperdicios generados y el costo por unidad de producción en el caso de un gerente de planta, o bien, el volumen general de ventas en el territorio, el incremento en el monto obtenido por las ventas y el número de cuentas nuevas obtenidas en el caso de un vendedor.

**Conductas.** Es difícil atribuir resultados específicos a las acciones de individuos que ocupan puestos de asesoría o apoyo, o que desempeñan cargos cuyas tareas laborales forman parte del esfuerzo de un grupo. Se podría evaluar con facilidad el desempeño del grupo, pero si es difícil identificar la contribución de cada uno de sus miembros, entonces a menudo la gerencia evaluará la conducta del empleado.

Un gerente de planta podría ser evaluado con respecto a la rapidez con que envía los informes mensuales o su estilo de liderazgo, mientras que se evaluaría a un vendedor con base en el promedio de llamadas que realiza al día o por el número de días en un año que se ausentó por enfermedad.

Las conductas que se evalúan no necesariamente se limitan a aquellas que están directamente relacionadas con la productividad individual.

**Rasgos.** El conjunto más débil de criterios es el que corresponde a los rasgos individuales, ya que son los menos relacionados con el desempeño laboral. Tener una buena actitud, mostrar confianza, ser confiable, parecer ocupado o poseer mucha experiencia podrían relacionarse o no con los resultados positivos de la tarea, pero sería ingenuo ignorar el hecho de que las organizaciones aún utilizan este tipo de rasgos para evaluar el desempeño laboral. (Robbins, S. y Judge, T., 2013).

**e) Responsabilidades en la evaluación del desempeño**

De acuerdo con la política de recursos humanos que adopte la organización, la responsabilidad de la evaluación del desempeño de las personas será atribuida al gerente, al propio individuo, al individuo y a su gerente conjuntamente, al equipo de trabajo, al área encargada de la administración de recursos humanos o a una comisión de evaluación del desempeño. Cada una de estas seis alternativas implica una filosofía de acción (Chiaventao, 2007).

- **El gerente**

En casi todas las organizaciones, el gerente de línea asume la responsabilidad del desempeño de sus subordinados y de su evaluación. En ellas, el propio gerente o el supervisor evalúan el desempeño del personal, con asesoría del área encargada de administrar a las personas, la cual establece los medios y los criterios para tal evaluación. Como el gerente o el supervisor no cuentan con conocimientos especializados para proyectar, mantener y desarrollar un plan sistemático de evaluación de las personas, el área encargada de la administración de las personas desempeña una función de staff y se encarga de instituir, dar seguimiento y controlar el sistema, si bien cada jefe conserva su autoridad de línea y evalúa el trabajo de los subordinados por medio del esquema que marca el sistema. En tiempos modernos, esta forma de trabajar ha proporcionado mayor libertad y flexibilidad para que cada gerente sea, en realidad, el administrador de su personal (Chiaventao, 2007).



- **La propia persona**

En las organizaciones más democráticas, el propio individuo es el responsable de su desempeño y de su propia evaluación. Esas organizaciones emplean la autoevaluación del desempeño, de modo que cada persona evalúa el propio cumplimiento de su puesto, eficiencia y eficacia, teniendo en cuenta determinados indicadores que le proporcionan el gerente o la organización (Chiaventao, 2007).

- **El individuo y el gerente**

Actualmente, las organizaciones adoptan un esquema, avanzado y dinámico, de la administración del desempeño.

En este caso, resurge la vieja administración por objetivos (APO), pero ahora con una nueva presentación y sin aquellos conocidos traumas que caracterizaban su implantación en las organizaciones, como la antigua arbitrariedad, la autocracia y el constante estado de tensión y angustia que provocaba en los involucrados (Chiaventao, 2007).

- **El equipo de trabajo**

Otra alternativa sería pedir al propio equipo de trabajo que evalúe el desempeño de sus miembros y que, con cada uno de ellos, tome las medidas necesarias para irlo mejorando más y más. En este caso, el equipo asume la responsabilidad de evaluar el desempeño de sus participantes y de definir sus objetivos y metas (Chiaventao, 2007).

- **El área de recursos humanos**

Esta alternativa es común en las organizaciones más conservadoras, pero que se está abandonando debido a su carácter extremadamente centralizador y burocrático.

En este caso, el área encargada de la administración de recursos humanos es la responsable de evaluar el desempeño de todas las personas de la organización. Cada gerente proporciona información sobre el desempeño pasado de las personas, la cual es procesada e interpretada para generar informes o programas de acción que son coordinados por el área encargada

de la administración de recursos humanos. Como todo proceso centralizador, éste exige reglas y normas burocráticas que restringen la libertad y la flexibilidad de las personas involucradas en el sistema. Además, tiene la desventaja de que funciona con porcentajes y promedios, pero no con el desempeño individual y único de cada persona. Se mueve por lo genérico y no por lo particular (Chiaventao, 2007).

- **La comisión de evaluación**

En algunas organizaciones, la evaluación del desempeño es responsabilidad de una comisión designada para tal efecto. Se trata de una evaluación colectiva hecha por un grupo de personas. La comisión generalmente incluye a personas que pertenecen a diversas áreas o departamentos y está formada por miembros permanentes y transitorios. Los miembros permanentes y estables (como el presidente de la organización o su representante, el dirigente del área encargada de la administración de recursos humanos y el especialista en evaluación del desempeño) participan en todas las evaluaciones y su papel consiste en mantener el equilibrio de los juicios (Chiaventao, 2007).

- **Evaluación de 360°**

La evaluación del desempeño de 360° se refiere al contexto general que envuelve a cada persona. Se trata de una evaluación hecha, en forma circular, por todos los elementos que tienen algún tipo de interacción con el evaluado. Participan en ella el superior, los colegas y/o compañeros de trabajo, los subordinados, los clientes internos y los externos, los proveedores y todas las personas que giran en torno al evaluado con un alcance de 360°. Es una forma más rica de evaluación porque la información que proporciona viene de todos lados. (Chiaventao, 2007)

**f) Métodos de evaluación del desempeño**

En las secciones anteriores se explicó qué evaluar y quién debe hacer la evaluación. Ahora preguntamos: ¿cómo se evalúa el desempeño de un trabajador y cuáles son las técnicas específicas de evaluación?

**Ensayos escritos.** Quizás el método más sencillo consista en redactar una descripción de las fortalezas, las debilidades, el desempeño anterior y el potencial del empleado, así como hacer sugerencias para que este mejore. Para escribir un documento de este tipo no se requiere de formatos complejos ni de una extensa capacitación.

Sin embargo, es probable que con este método una evaluación útil esté determinada tanto por las habilidades de escritura del evaluador como por el nivel de desempeño real del trabajador. También es difícil compararlos documentos redactados para diferentes empleados (o para los mismos empleados, redactados por diferentes gerentes), debido a que no existe una clave de calificación estandarizada.

**Incidentes críticos.** Los incidentes críticos concentran la atención del evaluador en la diferencia que hay entre efectuar un trabajo con eficacia y sin ella. El evaluador describe la acción del trabajador que fue especialmente eficaz o ineficaz en una situación, citando únicamente conductas específicas. Una lista de incidentes críticos de este tipo ofrece un conjunto amplio de ejemplos que sirven para mostrar a los empleados los comportamientos deseables y también para identificará quienes necesitan mejorar (Robbins, S. y Judge, T., 2013)

**Escalas gráficas de calificación.** Uno de los métodos más antiguos y difundidos de evaluación son las escalas gráficas de calificación. El evaluador observa un conjunto de factores de desempeño, tales como la cantidad y calidad del trabajo, la profundidad de los conocimientos, la cooperación, la asistencia y la iniciativa, y los califica en escalas graduadas. Las escalas podrían especificar, digamos, cinco puntos, de manera que los conocimientos sobre el trabajo se calificaran del 1 (“está mal informado sobre las responsabilidades del puesto”) al 5 (“logró dominar todas las fases del puesto”). Aunque no ofrecen la misma profundidad de la información de los ensayos o los incidentes críticos, la aplicación de las escalas gráficas de calificación requiere de menos tiempo y permite realizar comparaciones y análisis cuantitativos (Robbins, S. y Judge, T., 2013).

**Escalas de calificación basadas en el comportamiento (ECBC).** Las escalas de calificación basadas en el comportamiento combinan elementos importantes de los métodos de calificación por incidentes críticos y de escalas gráficas. El evaluador califica a los individuos con base en reactivos ubicados a lo largo de un continuo; los reactivos son ejemplos de conductas reales en el trabajo, y no listas de rasgos o descripciones generales. Para aplicar las ECBC, los participantes primero dan ejemplos específicos de conductas eficaces e ineficaces, los cuales se traducen en un conjunto de dimensiones del desempeño con niveles de calidad variable (Robbins, S. y Judge, T., 2013)

**Comparaciones forzadas.** Las comparaciones forzadas evalúan el desempeño del individuo con respecto al desempeño de otro u otros empleados. Se trata de una herramienta de medición relativa, más que absoluta. Las dos comparaciones más utilizadas son la clasificación grupal y la clasificación individual.

#### **Retroalimentación sobre el desempeño**

Para muchos directivos, pocas actividades son tan desagradables como dar a los trabajadores retroalimentación sobre su desempeño. De hecho, a menos que se vean presionados por las políticas y los controles de la organización, los gerentes tienden a ignorar esta responsabilidad.

¿Por qué? En primer lugar, aunque casi cualquier empleado podría mejorar en algunas áreas, los gerentes temen la confrontación al presentar una retroalimentación negativa. En segundo lugar, muchos empleados se toman defensivos cuando se señalan sus debilidades. En lugar de aceptar la retroalimentación como un elemento constructivo y como una base para mejorar su desempeño, algunos critican al gerente o canalizan la culpa en alguien más. Por último, los empleados tienden a sobrevalorarse. En términos estadísticos, la mitad de los trabajadores tienen un desempeño por debajo del promedio. Sin embargo, el empleado promedio estima que su nivel de desempeño se ubica alrededor del percentil 75.60. Por tanto, aun cuando los gerentes les den buenas noticias, es probable que los trabajadores consideren que no son suficientemente buenas.



La solución al problema no consiste en ignorarlo, sino en capacitar a los gerentes para que dirijan sesiones de retroalimentación constructivas. Una revisión eficaz —aquella en que el individuo percibe que la evaluación es justa, que el gerente es sincero y que el clima es constructivo— puede dar como resultado que el empleado se sienta animado, informado sobre las áreas que necesitan mejora y con la determinación para hacer las correcciones pertinentes. Tal vez no le sorprenda saber que los trabajadores malhumorados sean menos propensos a aceptar consejos en comparación con los que suelen estar de buen humor. Además, las evaluaciones también deben ser tan específicas como sea posible. La gente tiende más a sobrestimar su propio desempeño cuando se le pregunta sobre su rendimiento laboral en general, pero puede ser más objetiva cuando la retroalimentación se refiere a cierta área específica. También es difícil determinar cómo mejorar el propio desempeño de manera general; es mucho más fácil mejorar en áreas específicas. (Robbins, S. y Judge, T., 2013)

## **Municipalidad Provincial de Huaura**

### **a) Historia**

La antigua Provincia de Chancay estaba conformada (según Ley transitoria de Municipalidades del 29-XII-1856) por los distritos de Huacho, Huaral, Chancay, Sayán, Supe, Barranca, Pativilca, Paccho y Checra. Debido al crecimiento poblacional y al desarrollo económico, los distritos de Huaral y Chancay pasaron a conformar la Provincia de Huaral (Ley N° 21488 del 11-V-1976); mientras que Barranca, Pativilca y Supe (Ley N° 23939 del 01-X-1984) pasaron a conformar la provincia de Barranca. De esa manera la provincia quedó prácticamente reducida a la cuenca del río Huaura (el distrito de Ámbar fue anexado por Ley N° 8003 del 14-II-1935, antes formó parte de la provincia de Cajatambo) pero conservando su antigua denominación, por lo que por ley N° 24886 del 26-V-1988 se cambió su denominación por Provincia de Huaura. (Municipalidad Provincial de Huaura, 2017).

### **Ciudad de Huacho**

Huacho es una ciudad ubicada en la costa central del Perú, capital de la Provincia de Huaura y sede de la Región Lima Provincias y se ubica en una

bahía formada por el Océano Pacífico a 148 km. al norte de la ciudad de Lima, con una altitud de 30 mts sobre el nivel de la mar próxima a la desembocadura del río Huaura (Municipalidad Provincial de Huaura, 2017).

## **b) Visión, Misión y Objetivos**

### Misión

Entidad del estado que cumple con la Integración Territorial en la Provincia de Huaura, promotora del Desarrollo Humano sostenible, con capacidad para el cumplimiento de sus fines, promueve la adecuada prestación de Servicios Públicos Locales, Gobierno incluyente que desarrolla las Políticas y Planes de Desarrollo Concertado en un espacio de reflexión y debate, promueve el Desarrollo Integral Solidario para viabilizar el crecimiento Económico, la Justicia Social y la Sostenibilidad Ambiental, Propiciando la defensa de la ciudadanía para las mejores condiciones de vida de su población (Municipalidad Provincial de Huaura, 2017)

### Visión

Huaura al 2021 es una provincia integrada con sus distritos, con sus principales circuitos viales asfaltados y seguros, con desarrollo integral solidario, sostenido y sustentablemente, con manejo y gestión de cuenca hidrográfica del río huaura y el litoral marítimo, articulado al mundo globalizado.

Sus ciudadanas y ciudadanos organizados, inspirados en principios y valores democráticos, donde el rol de la ciudadanía contribuye al desarrollo de la provincia, sus autoridades y líderes actúan con integridad moral, son comprometidos, concertadores, participativos, eficientes y honestos, con vocación deservicio, logran el desarrollo institucional de sus organizaciones (Municipalidad Provincial de Huaura, 2017)

### Objetivos

- Integración Provincial Territorial
- Seguridad Ciudadana Provincial, Sea Una Conducta De Vida, En Coordinación Con La Sociedad Civil Y El Empresariado
- Medio Ambiente Sostenido

- Expansión Territorial Ordenado En El Marco De La Nueva Ruralidad Y Enfoque De Cuenca
- Provincia Con Economía Competitiva
- Gobernabilidad Local Con Gestión Transparente Con La Participación Ciudadana (Municipalidad Provincial de Huaura, 2017)

**c) Datos generales**

Datos Generales	
Región	Lima
Provincia	Huaura
Capital	Huacho
Población	197,384
Último Censo	2007
Superficie	4,892 km2
Electores Hábiles	143,225
Electores Varones	72,184
Electores Mujeres	71,041
Número de Distritos	12
Alcaldes Distritales	11
Regidores Distritales	61

**d) Comisiones de regidores**

Mediante I sesión de consejo ordinaria del 2016, pleno de concejo de la municipalidad provincial de Huaura, aprueba cuadro de comisión para el ejercicio municipal del presente año. Según lo acordado por los regidores provinciales, los cuadros de comisiones han quedado establecidos de la siguiente manera:

**Comisión Cultura, Deporte y Recreación y Espectáculo**

Presidente: Reg. Katherine Rosalinda Mogollón Díaz.

Miembro: Reg. Lionel Hoover Castillo Chávez.

Miembro: Reg. Saúl Sabino Saavedra Castillo.

**Comisión Política Social, Educación, Salud, Programa de Alivio Contra La Pobreza**

Presidente: Reg. Saúl Sabino Saavedra Castillo.

Miembro: Reg. Katherine Rosalinda Mogollón Díaz.

Miembro: Reg. Yenny Reyes Huertas.

### **Comisión Desarrollo Económico y Competitividad**

Presidente: Reg. Marcelo Javier Bejarano Escobar.

Miembro: Reg. Víctor Arturo Uribe Torres.

Miembro: Reg. Juan Jesús Paisig Miñano.

### **Comisión Servicios Públicos**

Presidente: Reg. Juan Jesús Paisig Miñano.

Miembro: Reg. Carlos Enrique Bisso Drago.

Miembro: Reg. Juster Francisco Retuerto Mena.

### **Comisión Infraestructura Vial y Transporte:**

Presidente: Reg. Raúl Oscar Nieto Soto.

Miembro: Reg. Paul Armando Palacios Meléndez.

Miembro: Reg. Víctor Arturo Uribe Torres.

### **Comisión Defensa Civil**

Presidente: Reg. Juster Francisco Retuerto Mena.

Miembro: Reg. Carlos Enrique Bisso Drago.

Miembro: Reg. Yenny Reyes Huertas.

### **Comisión Economía y Finanzas**

Presidente: Reg. Lionel Hoover Castillo Chávez.

Miembro: Reg. Raúl Oscar Nieto Soto.

Miembro: Reg. Katherine Rosalinda Mogollón Díaz.

### **Comisión Desarrollo Urbano y Rural- Obras**

Presidente: Reg. Víctor Arturo Uribe Torres.

Miembro: Reg. Marcelo Javier Bejarano Escobar.

Miembro: Reg. Paul Armando Palacios Meléndez.

### **Comisión Medio Ambiente y Turismo Sostenible**

Presidente: Reg. Carlos Enrique Bisso Drago.

Miembro: Reg. Juster Francisco Retuerto Mena.

Miembro: Reg. Saúl Sabino Saavedra Castillo.



### **Comisión Participación Vecinal y Seguridad Ciudadana**

Presidente: Reg. Paul Armando Palacios Meléndez.

Miembro: Reg. Lionel Hoover Castillo Chávez.

Miembro: Reg. Raúl Oscar Nieto Soto.

### **Comisión Asuntos Legales Registro Civil y Archivo**

Presidente: Reg. Yenny Reyes Huertas.

Miembro: Reg. Marcelo Javier Bejarano Escobar.

Miembro: Reg. Juan Jesús Paisig Miñano.

## **2.3 Definición de términos básicos**

### **Distrés**

Es un nivel de activación del organismo, a nivel físico y psicológico, excesivo o inadecuado a la demanda de la situación, y que si se prolonga puede tener consecuencias negativas para la persona (MC Mutual, 2008)

### **Estrés**

Según **Robbins y Judge (2013)** lo definen como una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado en lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante. **Sánchez (2016)**, lo define como la “respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”, estas respuestas a las demandas no siempre tienen un carácter negativo, ya que son necesarias para la supervivencia, en principio actúan de forma efectiva para enfrentar ciertas situaciones de la vida. La **OMS (2004)** lo define como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

### **Estresores relativos a la organización**

Lo define como los estresores que están relacionados con el tiempo del trabajo (MC Mutual, 2008).

### **Estresores relativos a la tarea**

Lo define como los estresores de carga de trabajo como excesiva o insuficiente trabajo (MC Mutual, 2008).

### **Estresores relativos al entorno físico**

Lo define como las condiciones físicas laborales, las que pueden producir un síntoma de amenaza para el trabajador (MC Mutual, 2008).

### **Estresores**

Denominamos estresores a los estímulos que provocan el desencadenamiento del estrés en un momento determinado. (Comín, E. y etal, 2003)

### **Eustrés**

Es el nivel de activación del organismo necesario y óptimo para llevar a cabo nuestras actividades cotidianas, especialmente aquéllas que requieren una respuesta inmediata (MC Mutual, 2008)

### **Evaluación del desempeño**

Es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. (Chiaventao, 2007)

## **2.4 Hipótesis de investigación**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Los estresores laborales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

- a) El ambiente físico influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017.
- b) El nivel individual influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017.
- c) El nivel espiritual influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017.
- d) El nivel organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017.

## 2.5 Operacionalización de las variables

Variable X	Dimensión	Indicadores
Estresores laborales	Ambiente físico	Riesgos físicos
		Ergonomía
		Tecnología
	Nivel Individual	Capacitación
		Habilidades y destrezas
		Satisfacción
		Logros
	Nivel espiritual	Espiritualidad
		Relaciones
		Conflicto
	Nivel organizacional	Estructura organizacional
		Responsabilidades
Material y equipo		

**Nota:** Adaptado de (Miranda, 2015)

Variable Y	Dimensión	Indicadores
Desempeño laboral	Eficacia	Actitud
		Compromiso
	Eficiencia	Productividad
		Liderazgo
	Calidad	Responsabilidad
		Satisfacción
	Económico	Canales
		Presupuesto

**Nota:** Adaptado de (Chiaventao, 2007)

## CAPÍTULO III METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño metodológico

#### a) Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo Aplicada.

#### b) Diseño

Se realizará un diseño de investigación No experimental, transeccional descriptivo y correlacional. (Carrasco, 2006)

### 3.2 Población y muestra

#### 3.2.1 Población

La población es de 446 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura.

#### 3.2.2 Muestra

Se aplicó la siguiente fórmula para hallar la muestra necesaria:

$$m = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + Z * p * q}$$

Donde:

m= Muestra necesaria

Z = nivel de confianza

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de no éxito

N = Población

e = Error muestral

Remplazando tenemos:

$$Z^2 = 3.84 \quad p = 0.5 \quad q = 0.5 \quad N = 446 \quad e^2 = 0.0025$$

La muestra es 206.6 trabajadores



Usamos además la fórmula de la muestra ajustada

$$n = \frac{n'}{1 + n'/N}$$

n = Muestra ajustada

n' = Muestra hallada con la fórmula de población finita

N = Población

Entonces

n = ?

n' = 206.6

N = 446

Por lo tanto, la muestra ajustada es 141 trabajadores de la municipalidad Provincial de Huaura.

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

En el recojo de información se utilizará la técnica de la encuesta.

Se realizó dos encuestas, una para los estresores laborales y otra para el desempeño laboral las cuales fueron validadas con el alfa de Cronbach, obteniendo lo siguiente:

**Tabla 1: Resumen de procesamiento de casos para los estresores**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

En la tabla 1, resumen de procesamiento de casos, se aprecia que se ha tomado 20 encuestas a los trabajadores de la Municipalidad de Huaura.

**Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad de los estresores laborales**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	54

En la tabla 2, estadísticas de fiabilidad, el alfa de Cronbach alcanza el 0.804 que corresponde al cuestionario de los estresores laborales

**Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad del desempeño laboral**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	23

En la tabla 3, estadísticas de fiabilidad, al alfa de Cronbach alcanza el 0.805 que corresponde al cuestionario del desempeño laboral.

Según el criterio general, (George, D., & Mallery, P., 2003), sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre
- Coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable

Por lo tanto, comparando con la tabla de George & Mallery, nuestro resultado de 0.804 y 0.805 que se ubican en el rango de aceptable, por lo que se acepta la fiabilidad de la encuesta para poder aplicar a la muestra.

### 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

El análisis de datos será de manera continua, la información se organizó y se analizó, usando los siguientes instrumentos:

- Para procesamiento de datos se usó el programa de Excel.
- Para el análisis estadístico se usó el programa SPSS.
- Para elegir el tipo de estadístico para la prueba de hipótesis se realizó la prueba de normalidad

**Tabla 4: Prueba de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Ambiente físico	,306	141	,000	,780	141	,000
Nivel Individual	,389	141	,000	,737	141	,000
Nivel espiritual	,320	141	,000	,783	141	,000
Nivel organizacional	,399	141	,000	,708	141	,000
Estresores laborales	,404	141	,000	,693	141	,000
Desempeño laboral	,404	141	,000	,664	141	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según la tabla 4, al tener 141 encuestados se toma en cuenta la prueba de Kolmogorov-Smirnov, donde la sig bilateral es 0.00 la cual es menor a 0.5, por lo tanto, los datos no son normales, en consecuencia, realizaremos la prueba no paramétrica del Rho de Spearman.

## CAPÍTULO IV

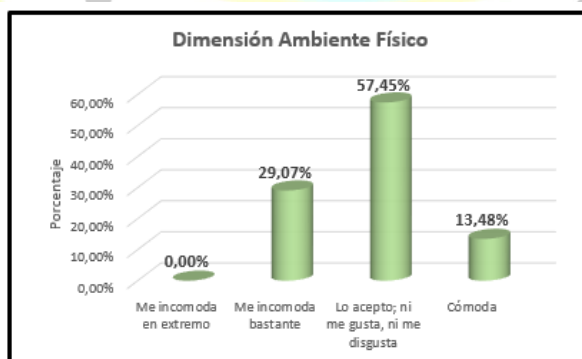
### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

De 141 encuestados, 13,48% (19) responde que están cómodos con el ambiente físico, pero el 57,45% (81) trabajadores responden que son indiferentes al ambiente físico, el 29,07% (41) trabajadores respondieron que están incómodos con los riesgos físicos que puedan pasar en los ambientes de la municipalidad; además su escritorio y sillas no son los adecuados por que se sienten incomodos al realizar sus labores diarias y tiene computadores en su gran mayoría obsoletos que demoran en el procesamiento de la información.

**Tabla 5. Dimensión Ambiente físico**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Me incomoda en extremo	0	0,00
Me incomoda bastante	41	29,07
Lo acepto; ni me gusta, ni me disgusta	81	57,45
Cómoda	19	13,48
Total	141	100,00



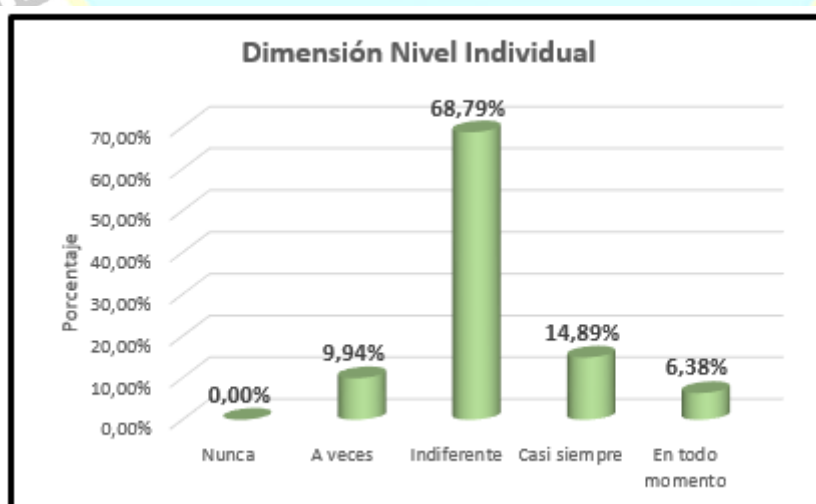
**Figura 1. Dimensión Ambiente físico**



De 141 encuestados, 6.38% (9) responde que en todo momento están de acuerdo con el nivel individual, pero el 68,79% (97) trabajadores responden que son indiferentes; el 9.94% (14) trabajadores respondieron que a veces están de acuerdo con el nivel individual, donde las capacitaciones son restringidas, las habilidades y destrezas de los trabajadores no se aprovechan al máximo, la gran mayoría están insatisfechos, y sus logros están postergados.

**Tabla 6. Dimensión Nivel Individual**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Nunca	0	0,00
A veces	14	9,94
Indiferente	97	68,79
Casi siempre	21	14,89
En todo momento	9	6,38
Total	141	100,00

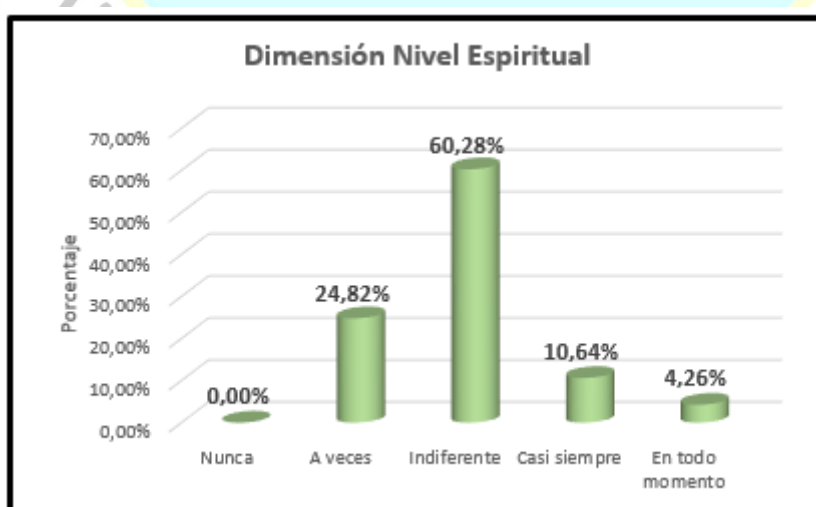


**Figura 2. Dimensión Nivel Individual**

De 141 encuestados, 4.26% (6) responde que en todo momento están de acuerdo con el nivel espiritual, pero el 60,28% (85) trabajadores responden que son indiferentes; el 24.82% (35) trabajadores respondieron que a veces están de acuerdo con el nivel espiritual, donde los jefes no tratan al trabajador con mucho respeto, a veces se trabajan en equipos de trabajo, no existe mucha empatía, los conflictos se dan constantemente, los conflictos no se resuelven adecuadamente, esto conlleva a que los trabajadores estén estresados.

**Tabla 7. Dimensión Nivel Espiritual**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Nunca	0	00,00
A veces	35	24,82
Indiferente	85	60,28
Casi siempre	15	10,64
En todo momento	6	4,26
Total	141	100,00



**Figura 3. Dimensión Nivel Espiritual**

De 141 encuestados, 9,93% (14) responde que en todo momento están de acuerdo con el nivel organizacional, pero el 70,92% (100) trabajadores responden que son indiferentes; el 9,22% (13) trabajadores respondieron que a veces están de acuerdo con el nivel organizacional de la municipalidad; no hay una adecuada organización, no se reconocen el desempeño del trabajador, los equipos en algunos casos obsoletos, no les dejan tomar decisiones adecuadas, los horarios a veces se alargan más de lo normal, los descansos son muy pocos, salvo a la hora del refrigerio.

**Tabla 8. Dimensión Nivel Organizacional**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido <u>Nunca</u>	0	0,00
<u>A veces</u>	13	9,22
<u>Indiferente</u>	100	70,92
<u>Casi siempre</u>	14	9,93
<u>En todo momento</u>	14	9,93
Total	141	100,00



**Figura 4. Dimensión Nivel Organizacional**

De 141 encuestados, 1.42% (2) responde que en todo momento están de acuerdo con los estresores laborales, pero el 77.30% (109) trabajadores responden que son indiferentes; el 4.26% (13) trabajadores respondieron que a veces están de acuerdo con los estresores laborales, los trabajadores están muy estresados en la municipalidad, la cual no percibe la situación del personal, los que nos les permite desarrollarse óptimamente en sus funciones que tiene que realizar en el día a día.

**Tabla 9. Variable Estresores laborales**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Nunca	0	0,00
A veces	6	4,26
Indiferente	109	77,30
Casi siempre	24	17,02
En todo momento	2	1,42
Total	141	100,00



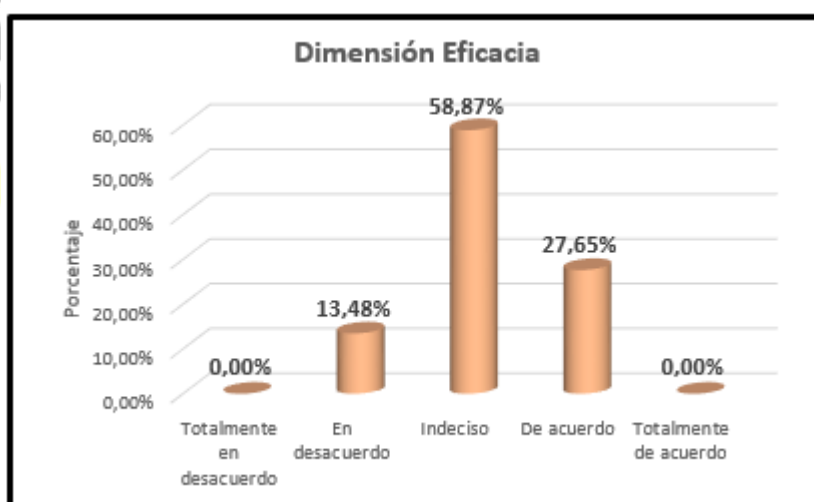
**Figura 5. Variable Estresores laborales**



De 141 encuestados, 27.65% (39) responde que están totalmente de acuerdo con la eficacia, pero el 58.87% (83) trabajadores responden que son indecisos; el 13.48% (19) trabajadores respondieron que están desacuerdo con la eficacia, el compromiso institucional es incierto, la actitud de los trabajadores es bajo, por que no son tratados de una manera adecuada esto conlleva a que estén presionados y por ende estresados.

**Tabla 10. Dimensión Eficacia**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	En desacuerdo	19	13,48
	Indeciso	83	58,87
	De acuerdo	39	27,65
	Totalmente de acuerdo	0	0,00
	Total	141	100,0

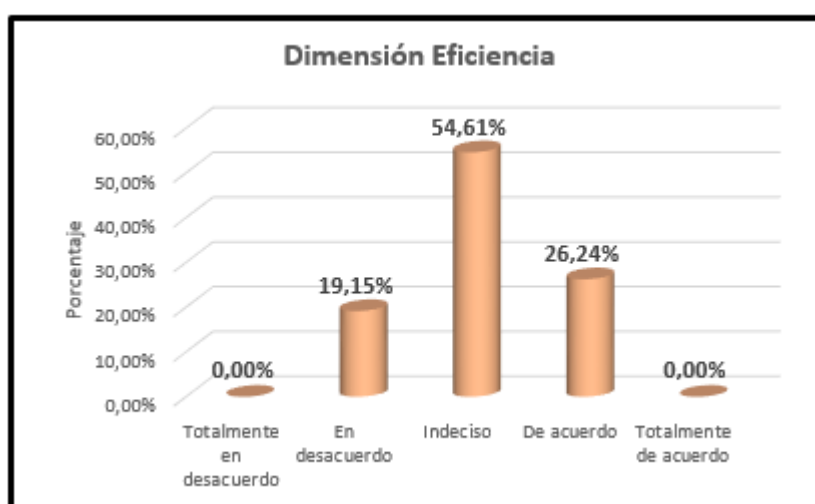


**Figura 6. Dimensión Eficacia**

De 141 encuestados, 26.24% (37) responde que están totalmente de acuerdo con la eficacia, pero el 54.61% (77) trabajadores responden que están indecisos; el 19.15% (27) trabajadores respondieron que están en desacuerdo con la eficiencia, donde en la municipalidad no existe liderazgo, solo hay jefes que imponen las labores diarias y por ende la productividad es baja, la que perjudica a los usuarios que acuden a la municipalidad por algún trámite que tiene que realizar.

**Tabla 11. Dimensión Eficiencia**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	27	19,15
Indeciso	77	54,61
De acuerdo	37	26,24
Totalmente de acuerdo	0	0,00
Total	141	100,00



**Figura 7. Dimensión Eficiencia**

De 141 encuestados, 0.71% (1) responde que está totalmente de acuerdo con la calidad, el 25.53% (36), el 56.03% (77) trabajadores responden que están indecisos; pero el 17.73% (25) trabajadores respondieron que están en desacuerdo con la calidad, donde no hay mucha responsabilidad en sus tareas diarias, no se apoyan entre ellos, existe mucho egoísmo, insatisfechos con las tareas que realizan en el día a día.

**Tabla 12. Dimensión Calidad**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	25	17,73
Indeciso	79	56,03
De acuerdo	36	25,53
Totalmente de acuerdo	1	0,71
Total	141	100,00

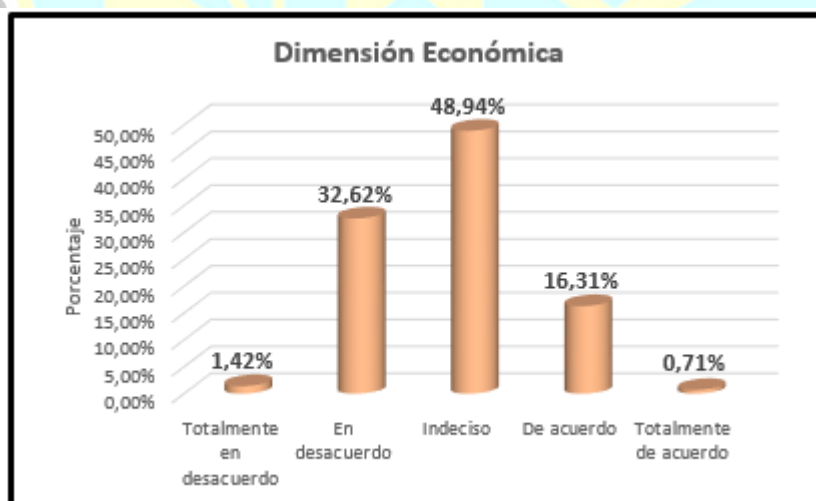


**Figura 8. Dimensión Calidad**

De 141 encuestados, 0.71% (1) responde que está totalmente de acuerdo con lo económico, el 16.31% (23), el 48.94% (69) trabajadores responden que están indecisos; pero el 34.02% (48) trabajadores respondieron que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con lo económico, los recursos económicos no son los suficientes para poder desempeñarse en sus oficinas, los presupuestos son limitados.

**Tabla 13. Dimensión Económica**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1,42
	En desacuerdo	46	32,62
	Indeciso	69	48,94
	De acuerdo	23	16,31
	Totalmente de acuerdo	1	0,71
	Total	141	100,00



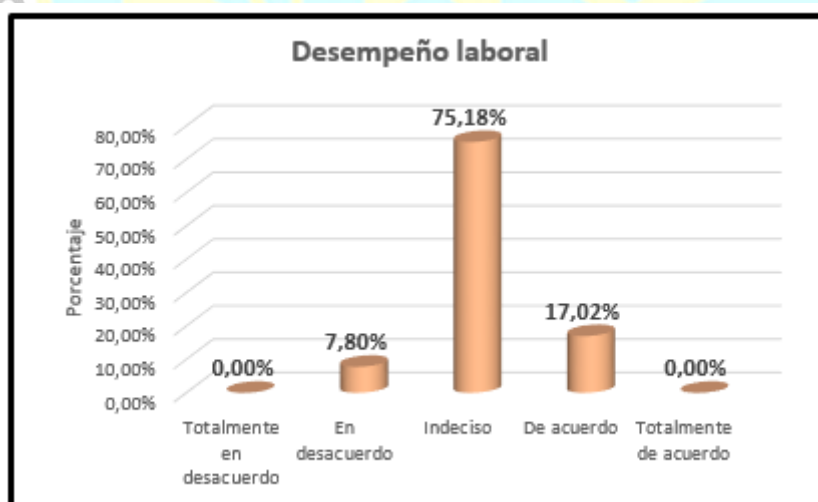
**Figura 9. Dimensión Económica**



De 141 encuestados, 17% (24) responde que está totalmente de acuerdo con el desempeño laboral, el 75.2% (106) trabajadores responden que están indecisos; pero el 7,8% (11) trabajadores respondieron que están en desacuerdo con la eficacia, la eficiencia, la calidad y lo económico, por ende, un trabajador estresado no se va a desempeñar en forma óptima.

**Tabla 14. Variable Desempeño laboral**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	En desacuerdo	11	7,8
	Indeciso	106	75,2
	De acuerdo	24	17,0
	Totalmente de acuerdo	0	0,00
	Total	141	100,0



**Figura 10. Variable Desempeño laboral**

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### a) Hipótesis específica 1

El ambiente físico influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

**H<sub>0</sub>**: El ambiente físico no influye en el desempeño laboral de los trabajadores

**H<sub>a</sub>**: El ambiente físico influye en el desempeño laboral de los trabajadores

Si el sig. bilateral ( $p$ ) < 0.05 se acepta la hipótesis alterna

**Tabla 15: Correlaciones del ambiente físico y el desempeño laboral**

			Ambiente físico	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Ambiente físico	Coefficiente de correlación	1,000	,493**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	141	141
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,493**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	141	141

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 15 a un nivel de significancia de 0.01, con un valor de  $p$  igual a 0.000, y un coeficiente de correlación de 0.493

Se concluye que existe una correlación positiva débil del 0.493 entre el ambiente físico y el desempeño laboral

## b) Hipótesis específica 2

El nivel individual influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

**H<sub>0</sub>**: El nivel individual no influye en el desempeño laboral de los trabajadores

**H<sub>a</sub>**: El nivel individual influye en el desempeño laboral de los trabajadores

Si el sig. bilateral (p) < 0.05 se acepta la hipótesis alterna

**Tabla 16: Correlaciones del nivel individual y el desempeño laboral**

		Nivel Individual	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Nivel Individual	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,496**
		N	141
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,496**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	141

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 16 a un nivel de significancia de 0.01, con un valor de p igual a 0.000, y un coeficiente de correlación de 0.496

Se concluye que existe una correlación positiva débil del 0.496 entre el nivel individual y el desempeño laboral

### c) Hipótesis específica 3

El nivel espiritual influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

**H<sub>0</sub>**: El nivel espiritual no influye en el desempeño laboral de los trabajadores

**H<sub>a</sub>**: El nivel espiritual influye en el desempeño laboral de los trabajadores

Si el sig. bilateral (p) < 0.05 se acepta la hipótesis alterna

**Tabla 17: Correlaciones del nivel espiritual y el desempeño laboral**

			Nivel espiritual	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Nivel espiritual	Coefficiente de correlación	1,000	,412**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	141	141
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,412**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	141	141

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 17 a un nivel de significancia de 0.01, con un valor de p igual a 0.000, y un coeficiente de correlación de 0.412

Se concluye que existe una correlación positiva débil del 0.412 entre el nivel espiritual y el desempeño laboral



#### d) Hipótesis específica 4

El nivel organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

**H<sub>0</sub>**: El nivel organizacional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores

**H<sub>a</sub>**: El nivel organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores

Si el sig. bilateral (p) < 0.05 se acepta la hipótesis alterna

**Tabla 18: Correlaciones del nivel organizacional y el desempeño laboral**

		Nivel organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Nivel organizacional	Coeficiente de correlación	,524**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	141
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,524**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	141

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 18 a un nivel de significancia de 0.01, con un valor de p igual a 0.000, y un coeficiente de correlación de 0.524

Se concluye que existe una correlación positiva media del 0.524 entre el nivel organizacional y el desempeño laboral

### e) Hipótesis general

Los estresores laborales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

**H<sub>0</sub>:** Los estresores laborales no influyen en el desempeño laboral de los trabajadores

**H<sub>a</sub>:** Los estresores laborales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores

Si el sig. bilateral ( $p < 0.05$ ) se acepta la hipótesis alterna

**Tabla 19: Correlaciones de los estresores laborales y el desempeño laboral**

		Estresores laborales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estresores laborales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,716**
		N	141
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,716**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	141

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 19 a un nivel de significancia de 0.01, con un valor de p igual a 0.000, y un coeficiente de correlación de 0.716

Se concluye que existe una correlación positiva media del 0.716 entre los estresores laborales y el desempeño laboral

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

Según la variable Estrés laboral (Florez, 2014), en su trabajo investigación titulado “Estrés Laboral en Empresas de Producción, concluyó en 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.

(González, 2014), en su trabajo de investigación titulado “Estrés y desempeño laboral”, concluyó en que el estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., variando de un departamento a otro, pero de igual manera influye en los resultados; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación la cual menciona que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.

(Chávez, 2015), en su trabajo de investigación titulado “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los Trabajadores administrativos del área de gestión Comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015”, concluyo en que El presente trabajo estableció el efecto del Estrés Laboral en el Desempeño, al mismo tiempo mediante el cálculo del Chi Cuadrado de Pearson se pudo establecer que el Estrés laboral afecta significativamente al Desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de ELS y que esto se debe a la determinación de distintos factores de Estrés Laboral y su medición en el Desempeño

(Salirrosas & Rodríguez, 2015), El presente trabajo titulado “Estrés Laboral y Desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco De Crédito Del Perú, Distrito de la Esperanza - Año 2015”. concluyo en que existe relación inversamente

significativa entre el nivel de estrés laboral y el desempeño de los asesores de Banca por Teléfono del BCP del distrito La esperanza.

(Coronado, 2006), en su trabajo de investigación titulado factores laborales y niveles de estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión”, concluyó en que lo relacionado al nivel de estrés que experimentan los enfermeros podemos concluir que la mayoría del personal de Enfermería estudiado presentan un nivel de estrés Medio con ligera tendencia a Bajo, que puede traer serias consecuencias el desgaste físico y mental de estos profesionales, que podrían incidir en el deterioro inminente de su salud e influir en la calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería al paciente, familia y comunidad.

(Carvo, 2013), en su trabajo de investigación titulado “Influencia del estrés en la ocurrencia de accidentes asociados a los actos sub estándares en la Cia. Minera Raura s.a. Año 2010”, concluyó en que la conducta no se puede medir, no se tienen estándares, ni procedimiento ni indicadores y la conducta está asociada al agotamiento emocional, despersonalización y realización personal

Nosotros coincidimos con los autores anteriormente mencionados, ya que a un nivel de significancia de 0.01, con un valor de p igual a 0.000, y un coeficiente de correlación de 0.716, concluimos que existe una correlación positiva media del 0.716 entre los estresores laborales y el desempeño laboral



## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

- a) Según la hipótesis específica 1, se concluye que existe una correlación positiva débil del 0.493 entre el ambiente físico y el desempeño laboral; en algunas oficinas los espacios son reducidos, los trabajadores están propenso a sufrir algún accidente, las sillas o sillones no son lo más cómodos, equipos algunos desfasados, todo esto conlleva a que los trabajadores se estresen y por ende no se desempeñan bien en sus labores.
- b) Según la hipótesis específica 2, se concluye que existe una correlación positiva débil del 0.496 entre el nivel individual y el desempeño laboral; las capacitaciones que se dan son muy escasas, muy pocos la aprovechan para realizar sus funciones, existe insatisfacción en su trabajo (Horarios, trato), no se reconocen los logros de los trabajadores, conllevando a sus trabajadores estresarse y tener un bajo desempeño laboral.
- c) Según la hipótesis específica 3, se concluye que existe una correlación positiva débil del 0.412 entre el nivel espiritual y el desempeño laboral, donde las actividades culturales y deportivas son escasas, los conflictos que se dan en las oficinas demoran en resolverse, esto conlleva a los trabajadores estresarse y afecta a su desempeño laboral.
- d) Según la hipótesis específica 4, se concluye que existe una correlación positiva media del 0.524 entre el nivel organizacional y el desempeño laboral, algunas veces existe descoordinación entre los trabajadores dentro de las oficinas, los jefes no reconocen el desempeño de sus trabajadores, ellos no toman decisiones sin previa consulta a sus superiores, esperan con impaciencia la culminación de

su horario laboral para poder retirarse a sus casas, esto hace que los trabajadores tengan estrés afectando su desempeño laboral.

- e) Según la hipótesis general, se concluye que existe una correlación positiva media del 0.716 entre los estresores laborales y el desempeño laboral, los estresores laborales no les permiten a los trabajadores realizar bien su desempeño laboral.

## 6.2 Recomendaciones

- a) Se debe reacomodar los escritorios de las diferentes oficinas para que puedan desplazarse y sin tener algún riesgo para su salud.
- b) Las sillas o sillones que no sean confortables deben ser cambiados.
- c) Se debe contar con equipos de cómputo de última generación, y que estén interconectados entre las oficinas.
- d) La Municipalidad debe realizar constantemente las capacitaciones a sus trabajadores.
- e) La Municipalidad debe dar reconocimientos a sus trabajadores por su desempeño laboral.
- f) La Municipalidad debe realizar actividades deportivas, culturales, terapias de relajación a sus trabajadores
- g) Deben realizar cursos de capacitación de empatía, así los trabajadores podrán relacionar entre sí, y ser líderes en las funciones que les compete

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

- Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal Administrativo de un núcleo universitario público*. Morita, Venezuela. Recuperado el 01 de Julio de 2017, de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3060/Halvarez?sequence=1>
- Carvo, O. (2013). *Influencia del estrés en la ocurrencia de accidentes asociados a los actos sub estándares en la CIA. Minera Raura S.A. AÑO 2010*. Para optar el grado académico de maestro en Ciencias con Mención en Seguridad y Salud Minera , Raura - Ancash. Recuperado el 6 de febrero de 2017, de [http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/1214/1/carvo\\_bo.pdf](http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/1214/1/carvo_bo.pdf)
- Chávez, L. (2015). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los Trabajadores administrativos del área de gestión Comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015*. Tacna. Recuperado el 12 de Junio de 2017, de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>
- Coronado, L. (2006). *Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de areas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión*". Lima. Recuperado el 6 de Febrero de 2017, de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/Coronado\\_ll.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/Coronado_ll.pdf)
- Florez, C. (2014). *Estrés laboral en empresas de producción*. Tesis para optar al título de Magister de gerencia del talento humano, Uniiversidad de Manizales. Recuperado el 06 de febrero de 2017, de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>
- García, M. (2014). *Gestión administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión*. Tesis para optar el título de Licenciada en Administración, Trujillo.
- González, M. (2014). *Estres y desempeño laboral*. Venezuela. Recuperado el 20 de junio de 2017, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Icaza, J. (2015). *La gestión administrativa y su incidencia en la atención al usuario en la agencia nacional de tránsito de los Ríos – sucursal Babahoyo*". Tesis de grado previo a la obtención del título de: Magíster en Administración de Empresas , Babahoyo - Ecuador. Recuperado el 30 de noviembre de 2016, de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1646/1/T-UTB-CEPOS-MAE-000001.pdf>

- Miranda, F. (2015). *Niveles de estrés y principales estresores en el personal gerencial, medio y administrativo de una fábrica y distribuidora de productos de consumo masivo*. Recuperado el 15 de noviembre de 2017, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Miranda-Francisco.pdf>
- Ortega, N. (2013). *Gestión Administrativa del Talento Humano y su incidencia en las Empresas Públicas Administradoras de Agua Potable en la Provincia del Carchi*. Tesis para optar el título de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing, Tulcán - Ecuador. Recuperado el 30 de noviembre de 2016, de <http://181.198.77.140:8080/bitstream/123456789/119/1/048%20GESTI%20C3%20%93N%20ADMINISTRATIVA%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LAS%20EMPRESAS%20P%20C3%20%9ABLICAS%20ADMINISTRADORAS%20DE%20AGUA%20POTABLE%20EN%20LA%20PROVINCIA%20DEL%20CARCHI%20-%20>
- Quichca, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular*. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación., Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho - Perú. Recuperado el 18 de diciembre de 2016, de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1694/1/Quichca\\_tg.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1694/1/Quichca_tg.pdf)
- Salirrosas, E., & Rodríguez, C. (2015). *Estrés Laboral y Desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco De Crédito Del Perú, Distrito de la Esperanza - Año 2015*. Provincia de Trujillo. Recuperado el 08 de Junio de 2017, de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas\\_Elmer\\_Estres\\_laboral\\_Desempe%C3%B1o\\_Asesores\\_Banca.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desempe%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf)

## 7.2 Fuentes bibliográficas

- Angeles del Hoyo, M. (2004). *Estrés laboral*. Madrid.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Comín, E. y etal. (2003). *El estrés y el riesgo para la salud*. Madrid: MAZ.
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento organizacional*. Edimburgo - Reino Unido: Escuela de Negocios de Edimburgo.
- García, O. (2007). Fundamentos filosóficos del pensamiento administrativo en occidente. *Clío América*, 26- 49.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0*. Boston: Allyn & Bacon.



Hernández, R & Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

MC Mutual. (2008). *Stop al Estrés: Cómo Gestionar el Estrés Laboral*. Barcelona.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.

Sánchez, N. (2016). *Estrés en el trabajo*. Costa Rica. .

### 7.3 Fuentes hemerográficas

Blanco, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*(12). Recuperado el 07 de febrero de 2017, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-33232003000100008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008)

OMS. (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Revista Protección de la salud de los trabajadores*(3).

### 7.4 Fuentes electrónicas

Municipalidad Provincial de Huaura. (2017). Recuperado el 15 de mayo de 2017, de <http://www.munihuacho.gob.pe/portal/>

Pérez, M. (2009). *Filosofía*. Recuperado el 06 de febrero de 2017, de <http://www.filosofia.mx/index.php/foros/viewthread/758/>

Thompson, J. y Antezana J. (14 de diciembre de 2016). *Portal de Mercadotecnia*. Obtenido de El Proceso Administrativo: <https://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.html>





**ANEXO N°01**

**LOS ESTRESORES LABORALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA, 2017**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿De qué manera influye los estresores laborales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la influencia de los estresores laborales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Los estresores laborales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017.</p>	<p><b>Variable X</b></p> <p><b>Estresores laborales</b></p> <p><b>a) Ambiente físico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgos físicos</li> <li>• Ergonomía</li> <li>• Tecnología</li> </ul> <p><b>b) Nivel individual</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación</li> <li>• Habilidades y destrezas</li> <li>• Satisfacción</li> <li>• Logros</li> </ul> <p><b>c) Nivel espiritual</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espiritualidad</li> <li>• Relaciones</li> <li>• Conflicto</li> </ul> <p><b>d) Nivel organizacional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Responsabilidades</li> <li>• Material y equipo</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Diseño de Investigación</b></p> <p>No experimental, transeccional, descriptivo y correlacional</p> <p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>d) ¿De qué manera el ambiente físico influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>c) Demostrar la influencia del ambiente físico en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>d) El ambiente físico influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017.</p>		

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>a) ¿De qué manera el nivel individual influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017?</p> <p>b) ¿De qué manera el nivel espiritual influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017?</p> <p>c) ¿De qué manera el nivel organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a) Demostrar la influencia del nivel individual en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017.</p> <p>b) Demostrar la influencia del nivel espiritual en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017.</p> <p>d) Demostrar la influencia del nivel organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>a) El nivel individual influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017.</p> <p>b) El nivel espiritual influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017.</p> <p>c) El nivel organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Huaura, año 2017.</p>	<p><b>Variable Y</b></p> <p><b>Desempeño laboral</b></p> <p>a) <b>Eficacia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud</li> <li>• Compromiso</li> </ul> <p>b) <b>Eficiencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productividad</li> <li>• Liderazgo</li> </ul> <p>c) <b>Calidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Satisfacción</li> </ul> <p>d) <b>Económico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Canales</li> <li>• Presupuesto</li> </ul>	<p><b>Universo</b></p> <p>446 trabajadores de la Municipalidad provincial de Huaura</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>141 trabajadores de la Municipalidad provincial de Huaura</p> $m = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$ <p><b>Estadístico de prueba</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prueba de normalidad</li> <li>• Coeficiente de correlación de Rho de Spearman</li> </ul> <p><b>Validación y Confiabilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alfa de Cronbach</li> </ul>

## ANEXO N°02

### ENCUESTAS

**Instrucciones:** Estimados trabajadores la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre los estresores laborales, por lo cual le agradezco seleccionar la opción y marcar con una “X” en el recuadro respectivo, tiene carácter de anónima y su procesamiento será reservado por lo que le pedimos SINCERIDAD en sus respuestas.

#### Datos generales

Condición del trabajador: a) Nombrado b) Contratado

- Ambiente físico

1= Me incomoda en extremo

2= Me incomoda bastante

3= Lo acepto; ni me gusta, ni me disgusta

4= Cómoda

Preguntas	1	2	3	4
1. El ambiente físico de mi oficina, en relación al ruido:				
2. El ambiente físico de mi oficina, en relación con la iluminación es:				
3. El ambiente físico de mi oficina, en relación con la temperatura es:				
4. El ambiente físico de mi oficina, en relación con la higiene es:				
5. El ambiente físico de mi oficina, en relación con el espacio es:				
6. Para una jornada de 8 horas diarias, mi silla me resulta:				
7. Para una jornada de 8 horas, la pantalla de mi computadora me resulta:				

- Nivel individual

1= Nunca

2= A veces

3= Casi siempre

4= En todo momento

Preguntas	1	2	3	4
8. Me siento capacitado(a) para desempeñar las labores que realizo:				
9. Me brindan capacitación para desempeñar mi puesto de trabajo:				
10. Las tareas que se me asignan hacen un buen uso de mis habilidades:				
11. Las tareas que se me asignan hacen uso de mis destrezas:				
12. En mi puesto actual, siento miedo de perder mi trabajo				
13. Tengo la seguridad que mi salario me será pagado de acuerdo a lo establecido en mi contrato de trabajo:				
14. La relación laboral que tengo actualmente con la compañía se desarrolla bajo la base de estabilidad				
15. Dentro de la empresa para la cual laboro los cambios estructurales ocurren:				
16. En mi departamento me siento motivado(a) a brindar buen servicio al cliente:				
17. Me siento integrado(a) a mi departamento:				
18. Me siento en confianza con mi supervisor:				
19. Mis compañeros me estiman (o aprecian):				
20. Me siento competente para realizar todas mis actividades:				
21. Me siento satisfecho(a) con mi trabajo:				
22. Mi puesto actual me permite demostrar mi capacidad intelectual:				
23. En mi puesto actual soy reconocido(a) por mis logros:				



• Nivel espiritual

1= Nunca

2= A veces

3= Casi siempre

4= En todo momento

Preguntas	1	2	3	4
24. En la empresa realizamos actividades culturales y espirituales para los trabajadores.				
25. Mis superiores me tratan como una persona con sentimientos y espiritualidad.				
26. Practico algún deporte, actividad al aire libre o tomo tiempo para meditar.				
27. Tengo oportunidad de participar en actividades grupales dentro de la empresa:				
28. En mi departamento nos integramos fácilmente en equipo:				
29. Mis compañeros hacen comentarios malintencionados de mi persona:				
30. En mi departamento se habla abiertamente sobre los errores y fracasos para que otros aprendan de ellos:				
31. En mi grupo de trabajo los conflictos ocurren:				
32. Me satisface la forma en que se resuelven los conflictos dentro de mi departamento:				

• Nivel organizacional

1= Nunca

2= A veces

3= Casi siempre

4= En todo momento

	1	2	3	4
33. Mi departamento está bien organizado:				
34. En mi departamento las áreas y/o actividades están correctamente coordinadas:				
35. Recibo instrucciones contradictorias de mis supervisores:				
36. Se me informa cuando mi trabajo fue satisfactorio:				
37. Estimulan mi trabajo al reconocer mi buen desempeño:				
38. En mi puesto de trabajo las actividades son variadas:				
39. Tengo claras cuáles son las responsabilidades del puesto que desempeño:				
40. Tengo claro lo que tengo que hacer para tener éxito en el desempeño de mi puesto:				
41. Se toma en cuenta mi opinión para mejorar mi trabajo diario:				
42. Cuento con material adecuado para realizar mi trabajo diario:				
43. Cuento con equipo adecuado para realizar mi trabajo diario:				
44. Los sistemas de computación funcionan cuando los necesito:				
45. Las impresoras funcionan cuando las necesito:				
46. Los faxes funcionan cuando los necesito:				
47. Las fotocopiadoras funcionan cuando las necesito:				
48. Me siento comprometido(a) a entregarle al cliente un buen servicio:				
49. Entregar servicio de calidad al cliente es parte de mi trabajo:				
50. Tengo restricciones para tomar decisiones que mejoren el servicio al cliente:				
51. En mi puesto actual, ¿Se me permite tomar decisiones?				
52. Al finalizar mi turno de trabajo, ¿Me siento comprometido(a) a quedarme más tiempo?				
53. El horario de mi jornada laboral me satisface:				
54. Durante mi jornada laboral tengo oportunidad de tomar descansos:				

**Nota:** Adaptado de (Miranda, 2015)



## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Totalmente en desacuerdo	1	En desacuerdo	2
Indeciso	3	De Acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5		

- **Eficacia**

Preguntas	1	2	3	4	5
1. Considera que el trabajo que realizan los colaboradores con eficacia aporta el logro de los objetivos que busca la dependencia.					
2. Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz de parte de colaboradores en su área de trabajo para el logro de los objetivos.					
3. Considera que en la dependencia los colaboradores tienen la actitud de compromiso con su trabajo.					
4. Considera que en la dependencia los colaboradores tienen la actitud para innovar ideas de trabajo.					
5. Considera que los colaboradores realizan su trabajo con efectividad y compromiso.					
6. Considera que su equipo de trabajo es efectivo.					

- **Eficiencia**

7. Considera que hay buena productividad en su equipo de trabajo.					
8. Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal de sus colaboradores					
9. Cree que la competencia entre los colaboradores permite que el área sea más eficiente.					
10. Ud. orienta adecuadamente a sus colaboradores para el desarrollo de sus competencias.					
11. Considera que la dependencia propicia el liderazgo en el equipo.					
12. Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo.					

- **Calidad**

13. Considera usted que los colaboradores cumplen con calidad sus responsabilidades las tareas que se le encomienda.					
14. Considera que entre los colaboradores hay responsabilidad y apoyo.					
15. Considera que los colaboradores prestan atención suficiente a su trabajo.					
16. Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo sus colaboradores					
18. Considera estar satisfecho con el respeto que tienen los colaboradores por ud.					

- **Económico**

19. Considera que los canales de distribución económica de la dependencia han permitido nuevos proyectos de parte de sus					
20. Considera que la dependencia le ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo a los colaboradores					
21. Considera que los recursos que utilizan diariamente los colaboradores para realizar sus labores le permiten trabajar mejor.					
22. Considera que el presupuesto es suficiente que se les da a los colaboradores que laboran en su dependencia.					
23. Considera que la dependencia del área el presupuesto brinda lo necesario para que los colaboradores realicen su trabajo.					



### ANEXO N°03

#### Tabla de medida de Correlación de Pearson

*Nivel de medición de las variables:* intervalos o razón.

*Interpretación:* el coeficiente  $r$  de Pearson puede variar de  $-1.00$  a  $+1.00$ , donde:

$-1.00$  = *correlación negativa perfecta*. ("A mayor  $X$ , menor  $Y$ ", de manera proporcional. Es decir, cada vez que  $X$  aumenta una unidad,  $Y$  disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica "a menor  $X$ , mayor  $Y$ ".

$-0.90$  = Correlación negativa muy fuerte.

$-0.75$  = Correlación negativa considerable.

$-0.50$  = Correlación negativa media.

$-0.25$  = Correlación negativa débil.

$-0.10$  = Correlación negativa muy débil.

$0.00$  = No existe correlación alguna entre las variables.

$+0.10$  = Correlación positiva muy débil.

$+0.25$  = Correlación positiva débil.

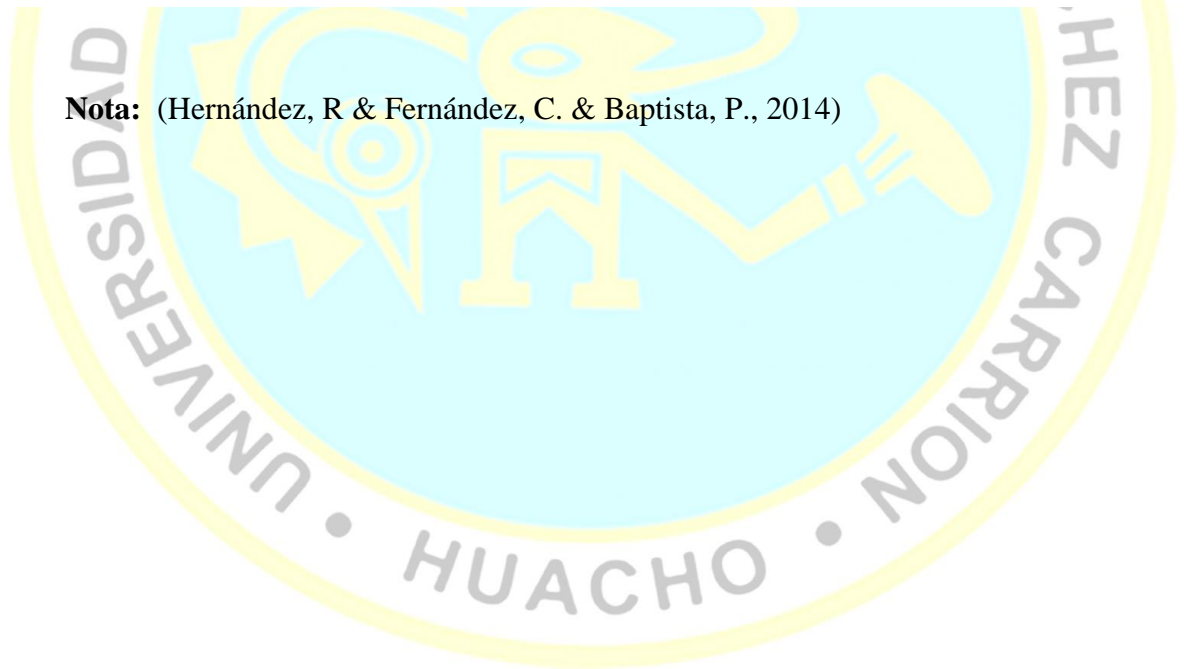
$+0.50$  = Correlación positiva media.

$+0.75$  = Correlación positiva considerable.

$+0.90$  = Correlación positiva muy fuerte.

$+1.00$  = *Correlación positiva perfecta* ("A mayor  $X$ , mayor  $Y$ " o "a menor  $X$ , menor  $Y$ ", de manera proporcional. Cada vez que  $X$  aumenta,  $Y$  aumenta siempre una cantidad constante).

**Nota:** (Hernández, R & Fernández, C. & Baptista, P., 2014)



---

**Mg. Elvis Richar Sánchez García**  
**ASESOR**

---

**Dr. Luis Alberto Baldeos Ardián**  
**PRESIDENTE**

---

**Dr. Policarpo Diomedes Márquez Valencia**  
**SECRETARIO**

---

**Mg. José García Paredes**  
**VOCAL**

