

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

TESIS

**“EL ESTRÉS Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATASANI - HUANCANÉ PUNO 2017”**

PRESENTADO POR BACHILLER:

NORA ZORAIDA, BAUTISTA CONDORI

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION**

ASESOR:

Dr. Timoteo Solano Armas

Huacho – Perú

2017

**“EL ESTRÉS Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATASANI - HUANCANÉ PUNO 2017”**

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y por su infinita bondad y amor.

A mis padres y hermanos por haberme apoyado durante mi formación profesional.

Finalmente, a mi esposo y a mi pequeña hija, por ser ellos el pilar más importante en mi vida por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, reconoceré y exaltare su hermosa labor para con mi vida, agradeceré a él por hacer de mí ya feliz vida, con el hombre con el cual cumpliré todas mis metas y anhelos en la vida.

AGRADECIMIENTO

La presente investigación realizada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho.

Son muchos las personas que han contribuido al proceso y conclusión de este trabajo. quiero agradecer el esfuerzo en el cual directo o indirectamente participaron distintas personas opinando corrigiéndome sobre todo teniéndome una inmensa paciencia para poder ser posible este trabajo, en los peores momentos de crisis.

El cual este trabajo me ha permitido aprovechar ganar experiencia en cómo realizar un trabajo de investigación.

En primer lugar, a mi docente de tesis y por su puesto a mi asesor de tesis, mi más amplio agradecimiento por haber,me encaminado en este trabajo de investigación, por su valiosa dirección y apoyo para seguir este camino de tesis.

Mis agradecimientos al docente estadista quien estuvo apoyándome en el procesamiento de datos.

No puedo olvidar en mis agradecimientos a las personas, mi familia que más quiero en la vida quienes estuvieron apoyándome en mi formación profesional, todo esto nunca hubiera sido posible, a todos ustedes, mi mayor reconocimiento y gratitud.

INDICE

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

| | | |
|--------|---|----|
| 1.1. | Descripción de la realidad problemática | 12 |
| 1.2. | Formulación del Problema | 14 |
| 1.2.1. | Problema General | 14 |
| 1.2.2. | Problemas Específicos..... | 14 |
| 1.3. | Objetivos de la Investigación | 15 |
| 1.3.1. | Objetivo General | 15 |
| 1.3.2. | Objetivos Específicos..... | 15 |
| 1.4. | Justificación de la Investigación | 15 |

II. MARCO TEÓRICO

| | | |
|--------|--|----|
| 2.1. | Antecedentes de la Investigación | 17 |
| 2.2. | Bases Teóricas..... | 26 |
| 2.3. | Definiciones conceptuales..... | 53 |
| 2.4. | Formulación de las hipótesis | 57 |
| 2.4.1. | Hipótesis General | 57 |
| 2.4.2. | Hipótesis Específicas..... | 57 |

III. METODOLOGÍA

| | | |
|--------|--|----|
| 3.1. | Diseño metodológico | 58 |
| 3.1.1. | Tipo | 58 |
| 3.1.2. | Enfoque | 59 |
| 3.2. | Población y muestra | 59 |
| 3.3. | Operacionalización de variables e indicadores | 60 |
| 3.4. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 60 |
| 3.4.1. | Técnicas a emplear | 60 |
| 3.4.2. | Descripción de los instrumentos | 61 |
| 3.5. | Técnicas para el procesamiento de la información | 61 |

IV. PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS

| | |
|--|----|
| 4.1. Ámbito del estudio | 63 |
| 4.2. Análisis de resultado | 64 |
| 4.3. Contrastación de hipótesis | 73 |

V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| | |
|-----------------------------------|----|
| 5.1. Discusión | 83 |
| 5.2. Conclusiones | 84 |
| 5.3. Recomendaciones | 85 |

VI. FUENTES DE INFORMACION

| | |
|---|----|
| 6.1. Fuentes Bibliográficas..... | 87 |
| 6.2. Fuentes Electrónicas | 89 |

ANEXO

Anexo N° 1

| | |
|-------------------------------------|----|
| Matriz de consistencia | 92 |
|-------------------------------------|----|

Anexo N° 2

| | |
|---------------------------|----|
| Cuestionario | 93 |
|---------------------------|----|

Anexo N° 3

| | |
|--|----|
| El coeficiente de correlación de persona | 95 |
|--|----|

| | |
|-------------------------|----|
| Anexo N° 4 | 96 |
|-------------------------|----|

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Respuesta de los trabajadores sobre la condición del trabajo en la Municipalidad distrital de Huatasani, 2017..... | 64 |
| Tabla 2: Respuesta de los trabajadores sobre la interacción personal en la Municipalidad Distrital de Huatasani, 2017..... | 65 |
| Tabla 3: Respuesta de los trabajadores sobre el significado del trabajo en la Municipalidad Distrital de Huatasani, 2017..... | 66 |
| Tabla 4: Respuesta de los trabajadores sobre la estructura organizacional en la Municipalidad Distrital de Huatasani, 2017..... | 67 |
| Tabla 5: Respuesta de los trabajadores sobre la variable el estrés en la Municipalidad Distrital de Huatasani, 2017..... | 68 |
| Tabla 6: Respuesta de los trabajadores sobre la variable el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de Huatasani, 2017..... | 69 |
| Tabla 7: Respuesta de los trabajadores sobre la motivación en la Municipalidad Distrital de Huatasani, 2017..... | 70 |
| Tabla 8: Respuesta de los trabajadores sobre el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Huatasani, 2017..... | 71 |
| Tabla 9: Respuesta de los trabajadores sobre la competencia laboral en la Municipalidad Distrital de Huatasani, 2017..... | 72 |
| Tabla 10: Pruebas de chi-cuadrado del variable estrés y la variable el rendimiento laboral..... | 73 |
| Tabla 11: Correlaciones del estrés y rendimiento laboral..... | 74 |
| Tabla 12: Prueba de chi-cuadrado de la condición del trabajo y el rendimiento laboral..... | 75 |
| Tabla 13: Correlaciones de condición del trabajo y el rendimiento laboral..... | 76 |
| Tabla 14: Pruebas de chic-cuadrado de la interacción personal y el rendimiento laboral..... | 77 |
| Tabla 15: Correlaciones de la interacción personal y rendimiento laboral..... | 78 |
| Tabla 16: Prueba de chi-cuadrado del significado del trabajo y el rendimiento laboral..... | 79 |
| Tabla 17: Correlaciones del significado del trabajo y rendimiento laboral..... | 80 |
| Tabla 18: Prueba de chi-cuadrado de la estructura organizacional y rendimiento laboral..... | 81 |
| Tabla 19: Correlaciones de la estructura organizacional y rendimiento laboral..... | 82 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general el conocer de qué manera el estrés influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017.

El diseño de investigación fue no experimental transeccional - correlacional; el estadístico para verificar la hipótesis fue la Chi cuadrado y la correlación de Pearson. La muestra fue por contar una población pequeña pero razonable para la investigación, no se realizó el cálculo de la muestra la población está conformada por 31 trabajadores de la municipalidad lo cual se tomó el total de la población, a los cuales se le aplicó un cuestionario de 20 preguntas, encontrándose los siguientes **resultados:** Respecto a la hipótesis general, Existe correlación entre el estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Huatasani, se encontró que el grado de correlación es positiva media con un 33.8% ($r=0.338$) entre ambas variables.

PALABRAS CLAVES: estrés y rendimiento laboral.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to know how stress influences the work performance of workers in the District Municipality of Huatasani - Huancané Puno 2017.

The research design was non-experimental transectional - correlational; the statistic to verify the hypothesis was Chi square and Pearson correlation. The sample was for counting a small but reasonable population for the investigation, the calculation of the sample was not made, the population is made up of 31 workers of the municipality, which took the total of the population, to which a questionnaire was applied. 20 questions, finding the following results: Regarding the general hypothesis, There is a correlation between stress and work performance of workers in the district municipality of Huatasani, it was found that the degree of correlation is average positive with 33.8% ($r = 0.338$) between both variables.

KEYWORDS: stress and work performance.

INTRODUCCION

En este trabajo de investigación demostraremos la influencia que existe entre el estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani Huancané – Puno 2017. Donde el estrés es una enfermedad del siglo XXI que afecta en la salud de los trabajadores de la municipalidad, lo cual conlleva a disminuir en su rendimiento laboral.

Entendemos como problema del estrés nos conlleva a no tener una buena información sobre el estrés para todos los trabajadores de las entidades tanto pública y privada, y el rendimiento laboral.

El estrés laboral.

Según (ROSTAGNO, 2014). Opina que. El estrés laboral es 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. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacerse frente a las exigencias y presiones laborales.

El rendimiento laboral en la empresa

(Claves para mejorar el rendimiento laboral en las empresas). Entonces, ¿por qué las empresas no tienen un rendimiento laboral óptimo? Puede ser porque sus recursos no están optimizados, ya sea a nivel de personas o a nivel de ingresos. Sin embargo, aunque el primer factor puede resultar difícil de medir o cuantificar, es el recurso más importante para las empresas y, por extensión, el que más se tiene que cuidar.

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

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

Capítulo II, se desarrolla los antecedentes, bases teóricas, definiciones de los términos básicos, formulación de hipótesis.

Capítulo III, se explica la metodología que comprende: Diseño, población-muestra, Operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos, procesamiento de la información.

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

Capítulo V, contienen la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Capítulo VI, las fuentes bibliográficas, Hemerográficas, Documentales, Electrónicas.

Finalmente, en Anexos se incluyen Documentos que complementan la información de los Estudios

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

La Municipalidad Distrital de Huatasani se encuentra ubicado en el distrito de Huatasani, provincia de Huancané, departamento de Puno el distrito tiene una magnifica ubicación, se encuentra sobre la carretera asfaltada y troncal, kilómetro 72 de Juliaca a san Antonio de Putina, el distrito fue creado mediante Ley N° 16669 del 21 de julio de 1967, en la provincia de Azángaro, en la actualidad cuenta con comunidades y parcialidades y barrios de acuerdo a ley promulgado en el primer periodo de gobierno del arquitecto Fernando Belaunde Terry, cuenta con un total de 5 371 habitantes, según el instituto nacional de estadísticas e informática del año 2007.

La Municipalidad Distrital de Huatasani presenta una infraestructura deficiente y en mal estado, no existen espacios determinados para ciertas funciones que cumplir adecuadamente, lo cual genera situaciones de estrés afectando el rendimiento laboral de sus trabajadores además que el potencial humano se ve en la municipalidad con evidencia de la falta de relaciones humanas el mismo que genera conflictos, enfrentamientos, este aspecto se ha generalizado, perdiéndose la acción de autoridad. Ya que no se cumplen normas y leyes tanto en el orden administrativo como laboral se distingue que las autoridades edilicias no son profesionales ni técnicos. Por lo que prima en cierto modo la ignorancia y desconocimiento ya que esto genera un bajo

desempeño laboral de los trabajadores y esto trae las consecuencias del atraso de los pueblos; en donde también se observa la falta de interés en capacitar a los trabajadores del municipio y aplicar políticas de motivación para el buen rendimiento de su trabajo eficiente.

En cuanto al rendimiento laboral poco o nada se hace por mejorar los niveles de eficiencia y eficacia del potencial humano, por lo que se observa el bajo rendimiento laboral. El estrés es una enfermedad profesional una problemática a la que no se está dando atención rápida y primordial a los trabajadores estresados ya sea dentro de la familia, en los estudios sobre todo en el trabajo en el ámbito laboral hoy en día el estrés laboral no recibe la suficiente atención ya que dentro de las organizaciones públicas son aún más de poca importancia.

El estrés puede ocasionarse por muchos factores ya sea por, ambientales en las condiciones que el talento humano trabaja dentro de la municipalidad, factor económico a sobre carga de trabajo la falta de materiales y equipos por su puesto que es lo más primordial que es el internet y un sinfín de problemas que ocasiona que el rendimiento laboral es causado por un efecto negativo.

Durante los últimos tiempos actuales se percibe entre otros problemas relevantes tales como una cultura deficiente, índice de corrupción, (coimas y otros), (maquinarias y equipos obsoletos), ineficiente infraestructura no hay una comunicación fluida o acertada, en tal sentido como moradora del lugar es de suma preocupación apostar porque se apliquen nuevas herramientas de gestión para dinamizar la labor de los trabajadores con la finalidad de eliminar el estrés agobiante y aplicar un estilo de liderazgo donde fluya la comunicación y la confianza , para así lograr mayor motivación y compromiso en cada uno de los trabajadores de la Municipalidad en mención, mejorando el desempeño y un mejor rendimiento laboral.

De no solucionarse el problema en forma real y a profundidad la municipalidad tendrá que soportar dificultades tales como:

Bajo rendimiento por parte de los trabajadores, presencia de conflictos laborales, un ambiente laboral desagradable, atrasos, ausentismos, desmotivación, preocupaciones, dificultad para la toma de decisiones, incapacidad para concentrarse, olvidos frecuentes, bloqueos mentales, hipersensibilidad a la crítica, entre otros problemas.

Por otra parte, si la organización no siente la necesidad de contar con un especialista para que analice las condiciones de trabajo, identificando los aspectos estresantes y producir los cambios correspondientes los trabajadores probablemente sufrirían consecuencias graves en su salud psicológica y física. En tal sentido se plantea el problema que a continuación se indica.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera el estrés influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿De qué manera la condición del trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017?
- b. ¿De qué manera la interacción personal influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017?
- c. ¿De qué manera el significado del trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017?
- d. ¿De qué manera la estructura organizacional influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017?

1.3. Objetivos de la investigación.

1.3.1. Objetivo general.

Determinar de qué manera el estrés influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017.

1.3.2. Objetivos específicos.

- a. Determinar de qué manera la condición del trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017.
- b. Determinar de qué manera la interacción personal influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017.
- c. Determinar de qué manera el significado del trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017.
- d. Determinar de qué manera la estructura organizacional influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017.

1.4. Justificación de la Investigación

La investigación busca conocer la realidad que enfrenta la Municipalidad Distrital de Huatasani, lo referente a como el estrés afecta el rendimiento del personal que labora en dicha municipalidad de esta manera analizar el impacto que tiene el estrés sobre el desempeño laboral y/o rendimiento laboral de los trabajadores.

La importancia de esta investigación radica en la utilidad práctica, es decir fomentar cambios en la mentalidad de la mayoría de gestores o directivos de las diversas organizaciones con la finalidad de que pudieran generar conciencia y promover un esfuerzo en conjunto para cumplir su misión. En este escenario para sobrevivir y prosperar, toda organización tendrá que convertirse en un agente de cambio.

Por su valor teórico la investigación contribuirá con la información que será de utilidad a las diferentes Municipalidades que se encuentra en nuestra región. Por último, se justifica por su aporte científico debido a que se está planeando un instrumento científico de recolección de datos que ayudara a otras investigaciones enfocadas en la institución pública que buscan disminuir, evaluar y medir el estrés buscando la capacitación del talento humano y como consecuencia del rendimiento laboral de los mismos el cual está respaldado por una base teórica de diferentes autores.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Investigaciones nacionales

(VILCA APAZA, 2016), realizo la tesis titulada **“INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE PRO MUJER INC EN LOS CENTROS FOCALES DE LAYKAKOTA Y BELLAVISTA DE LA CIUDAD DE PUNO PERIODO 2014”** la cual fue aprobada por la Universidad Nacional del Altiplano Puno. La investigación tuvo como objetivo general. Analizar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de Pro Mujer Inc. en los centros focales de Laykakota y Bellavista de la ciudad de Puno, periodo 2014. En el presente trabajo de investigación se hizo uso del muestreo no probabilístico de tipo a conveniencia, porque se trata de un proceso en el que el investigador selecciona intencionalmente los individuos de la población. Por lo tanto en este caso la muestra está constituida por 16 trabajadores en su totalidad correspondientes al CF Laykakota 10 personas y al CF Bellavista 6 personas. Por lo cual la muestra para realizar el presente trabajo de investigación es de 16 personas. El tamaño de muestra del presente trabajo es de tipo no probabilística debido a que la muestra a elegir es intencionada, para ello se considera el total. En el presente trabajo de investigación se aplicó la siguiente metodología. Método Cuantitativo Según (Sampieri, Fernández, & Baptista,

2010) se aplicó el método cuantitativo mediante el cual se determinó en forma detallada las diferentes situaciones de estrés y su influencia en los centros focales de Laykakota y Bellavista en Pro Mujer Inc. de la ciudad de Puno.

El Alcance de la investigación fue descriptivo es decir busca especificar las características de las situaciones de estrés que se den en Pro Mujer en los centros focales de Laykakota y Bellavista, Método Deductivo. En el presente trabajo de investigación se utilizó diseño no experimental, es decir no se manipularon las variables intencionalmente, el cual será de tipo transversal es decir se analiza datos y se obtiene información en un determinado momento. Concluyo en lo siguiente. el estrés laboral es uno de los problemas de salud que en la actualidad afecta a Pro Mujer Inc., siendo una perturbación que afecta al trabajador cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para enfrentar a diferentes situaciones que pueden ser en menor y mayor grado, en base a ello y en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de los centro focales de Laykakota y Bellavista de la ciudad de Puno, afirman que el estrés afecta significativamente su desempeño laboral, debido a los estresores laborales y extra organizacionales. Recomendaciones, a la Gerencia general, y al área de Recursos Humanos de la organización Pro Mujer Inc. sugerir que tomen en cuenta la presencia del estrés esta enfermedad laboral en la institución, ya que en la actualidad está atacando a los colaboradores y provocando en ellos síntomas que afectan a su rendimiento, por esta razón no se debe de ignorar el problema, por lo contrario se debe comenzar a implementar metodologías encaminadas para la prevención y manejo del estrés que ayude a enfrentarlo, controlarlo y eliminarlo con todo el profesionalismo posible.

(TICONA MAMANI , 2017)) Realizo la tesis titulada “EL ESTRÉS Y EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO, PERIODO 2015.” La cual fue aprobada por la Universidad Nacional del Altiplano - Puno Facultad de ciencias contables y administrativas escuela profesional de administración. La investigación tuvo como objetivo general. Determinar el estrés y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital

de Taraco, periodo 2015. La investigación toma como población al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco en el año 2015. La muestra elegida para la presente investigación es la no probabilística (muestra intencional) ya que ha sido elegido de manera intencional o arbitraria que está conformado por 20 personas. Según (Hernández Sampieri, Collado, & Baptista, 2010), manifiesta que una investigación se presenta en dos diseños experimental y no experimental, el trabajo de investigación tiene el diseño no experimental de tipo transaccional o transversales, debido a que este estudio se realizó sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos se basa en variables que ya ocurrieron o se dieron en la realidad. Según (Hernández Sampieri, Collado, & Baptista, 2010) la investigación es de tipo descriptiva debido a que se busca conocer de qué manera influye el estrés en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, periodo 2015, para lo cual se recogió la información y dar a conocer cuál es la situación en la que se encuentra cada variable de estudio en un determinado tiempo, es decir se recogió resultados tal como se encuentran. Concluyo en lo siguiente los trabajadores de la institución presentan estrés que influyen en el rendimiento laboral de los mismos, debido a los factores ambientales, organizacionales e individuales siendo más resaltantes el 35% consideran que casi siempre le produce estrés los cambios tecnológicos implementados y por implementarse, el 60% consideran que a veces las relaciones que mantiene con los compañeros y jefes es conflictiva y el 30% consideran que solo a veces es adecuado ambiente donde laboran. Los trabajadores deben ser más tolerantes frente a los conflictos que se presenten en su centro de trabajo, seguir cursos de capacitación en lo que se refiere a implementación de manejo de nuevas tecnologías para tener un rendimiento óptimo en sus labores que se les asigna, y mejorar el clima organizacional, se sugiere a la área de personal realizar diagnósticos continuos para proveer, organizar, mantener y promover la calidad de vida laboral, y fortalecer las deficiencias en el entorno laboral, estas mejoras si son implementadas se podrá ver los resultados en aproximadamente seis meses.

(Goicochea Espinola,, 2016) Realizo la tesis titulada “El Estrés Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa de

Calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016” la cual fue aprobada por la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Académica Profesional de Administración. ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de calzados Kiara del distrito El Porvenir en el año 2016? La investigación tuvo como objetivo general. Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados KIARA del Distrito El Porvenir, 2016. Objetivos Específicos. Determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir, 2016. Determinar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir, 2016. Determinar la relación entre el apoyo en el trabajo y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir, 2016. Determinar la relación entre demandas psicológicas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir, 2016. La tesis es una Investigación. Correlacional. Ya que analizara de qué manera el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito el Porvenir. Diseño de investigación. Diseño No experimental. Debido a que se realiza sin manipular las variables como estrés laboral y desempeño laboral. La investigación es transversal. Porque describen la situación en un momento dado y no requieren la observación de los sujetos estudiados durante un periodo de tiempo. La población del estudio estuvo: conformado por los 38 trabajadores que laboran en la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir. Muestra: es finita cualitativa, representada por los 38 trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir. La siguiente investigación concluyo en lo siguiente. Se determinó una relación inversa de grado medio y significativo con una correlación de Spearman de 0.39 entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara, lo que quiere decir que si aumenta el estrés laboral disminuye el desempeño de los trabajadores. Se determinó un nivel de estrés laboral medio, con una promedio de 2,95 y una desviación estándar de 0,28, lo que indica que los trabajadores están estresados por motivos que no reciben el apoyo necesario de los supervisores o compañeros, porque trabajan cantidades excesivas de trabajo y por qué no están bien capacitados en la empresa de calzados

Kiara. Se determinó un nivel de desempeño laboral medio, con un promedio de 3,57 y una desviación estándar de 0,47, lo que quiere decir que los trabajadores cumplen con una cantidad pedida de producción regular, conocen más o menos de su trabajo y que tienen regular capacidad de realización en la empresa de calzados Kiara. Recomendaciones Implementar evaluaciones de desempeño a corto y a largo plazo para medir el rendimiento de los trabajadores en la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir.

(LARICO APAZA , 2015) Realizo la tesis titulada. FACTORES MOTIVADORES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN – JULIACA la investigación fue aprobada por la. UNIVERSIDAD ANDINA “NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ” ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN JULIACA – PERÚ 2015. La presente investigación estudia la influencia que tienen los factores motivadores en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014, cuya hipótesis fue: Los factores motivadores influyen significativamente y tienen una relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores. Se tuvo como objetivo: Determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral a los trabajadores de la Municipalidad de San Román - Juliaca en el 2014. La población de estudio estuvo conformada por 635 trabajadores entre nombrados y contratados de la Municipalidad de San Román - Juliaca. Se optó por el muestreo no probabilístico dirigido; la muestra estuvo conformada por 182 trabajadores. Se llega a la conclusión: Se comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román con ($r=.786$). Se evidenció relación significativa ($r=.659$) entre las remuneraciones del mínimo vital con el cumplimiento de responsabilidades porque eso influye de manera significativa en el desempeño laboral. Se encontró relación significativa entre los incentivos con un 40.7% que se les otorga a los trabajadores como las resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación con el desempeño laboral. Se evidenció una

vinculación directa entre las condiciones del ambiente físico con un 65.4% y estima como amor al trabajo, autorrealización puesto que influye de manera relevante en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

(QUISPE VARGAS , 2015) Realizada la tesis titulada. **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACUCHA, ANDAHUAYLAS, 2015”**. La cual fue aprobada por la **UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA** Escuela Profesional de Administración de Empresas. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. El presente trabajo de investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas. EL estudio es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental que tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral, así mismo permitió conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en base a tres dimensiones productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los 64 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha entre hombres y mujeres, los cuales vienen brindando su trabajo en esta institución, durante el período, 2015. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de clima organizacional estuvo compuesto por 15 ítems con una amplitud de escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y nunca). Asimismo, el cuestionario sobre desempeño laboral, estuvo compuesta por 15 ítems, con una amplitud de escala de Likert, haciendo un total de 30 ítems. La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron de 0.864 para el cuestionario del clima organizacional y de 0.873 para el cuestionario de desempeño laboral. Por lo tanto, los instrumentos son fiables y consistentes. Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observa que existe una correlación de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la

relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05 . Por ende, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha. Las conclusiones a las que se llegó mediante este estudio, muestran que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha logran algunas veces realizar xiii un regular desempeño. Con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

2.1.2. Investigaciones internacionales

(González Acabal , 2014) Realizada la tesis titulada **“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL” (ESTUDIO REALIZADO EN SERVITECA ALTENSE DE QUETZALTENANGO)** Por lo tanto se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Serviteca Altense S.A.? La cual fue aprobada por las Autoridades de la Universidad Rafael Landívar (en Guatemala). Presentada a Coordinación de Facultad de Humanidades. Para obtener el título de: Psicóloga Industrial/Organizacional. La investigación tuvo como objetivo general. Establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. Determinar el nivel de estrés de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. Evaluar el nivel de desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. La muestra representativa es. Serviteca Altense, es una empresa que está en el mercado desde hace 30 años con solidez en la ciudad de Quetzaltenango con su tienda principal ubicada en la 7 calle 1-73 Zona 2 y tiene otras sucursales en la rotonda de Tecun Umán en Quetzaltenango, una sucursal en Mazatenango, San Marcos y Roosevelt en la ciudad Capital. Cuentan en todas las tiendas con 100 personas de ambos sexos se cuenta con un promedio del 60% ubicado en la tienda principal, con escolaridad a nivel

diversificado y oscilan entre los 25 y 50 años de edad. En donde se tiene los cargos de gerente, jefes de departamento, administrativos, contadores, mecánicos y vendedores. Contando con 3 grandes áreas las cuales son administración, ventas y mecánica. La empresa se dedica a la venta de repuestos para vehículos y llantas de todos los tamaños, cuentan con personal altamente capacitado en el área de administración, ventas y mecánica para brindarles a sus clientes el servicio que ellos merecen. El surtido de sus llantas les han abierto las puertas en varias empresas a nivel nacional. Instrumento. Para el trabajo de campo se utilizara la prueba psicométrica Escala de Apreciación del Estrés, EAE. Los autores de esta prueba son J.L. Fernández y M. Mielgo Robles. Con adaptación a Guatemala del Instituto de Psicología y antropología. Fernández y Mielgo (1986) indican que el tiempo puede variar de 20 a 30 minutos aproximadamente. Se aplica a los trabajadores de empresas donde se estima que se maneja un estrés laboral. Los objetivos principales de la prueba son: Conocer el número de acontecimientos estresantes, que han estado presentes en la vida del sujeto. Apreciar la intensidad con que cada uno vive o ha vivido esos sucesos vitales. Concluyendo que el enunciado del problema planteado para la presente investigación tuvo Conclusiones 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. Recomendaciones. Es importante que en Serviteca Altense S.A. se implementen programas sobre la influencia que tiene el estrés en el desempeño de los colaboradores para reducir los índices de relación entre ambos y de esa manera dar un seguimiento específico a cada empleado.

(SANCHEZ, Florencia , 2011) Realizo la tesis titulada **“ESTRÉS LABORAL, SATISFACCION EN EL TRABAJO Y BIENESTAR PSICOLOGICO EN TRABAJADORES DE UNA INDUSTRIA CEREALERA”** la cual fue aprobada por la Universidad Abierta Interamericana por la Facultad de Psicología y Relaciones Humanas Sede Rosario- Campus Lagos con la siguiente

investigación se pretende poder comprobar que los trabajadores de una industria de la ciudad de San Lorenzo es una ciudad de la zona sur de la provincia de Santa Fe, Argentina. Por lo expuesto anteriormente, resulta de gran interés realizar esta investigación, donde se pretende responder al interrogante ¿Qué relación existe entre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y el bienestar psicológico en los trabajadores de una industria cerealera de la ciudad de San Lorenzo? La investigación tuvo como objetivo general. Identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológicos en trabajadores de una industria cerealera. Identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por parte de los trabajadores. Explorar la vinculación entre el estrés percibido y/o vivenciado con el bienestar. La población objeto de estudio está representada por los trabajadores de una industria cerealera ubicada en la ciudad de San Lorenzo. Universo Está representado por 150 empleados hombres y mujeres de una industria cerealera de la ciudad de San Lorenzo. A los cuales se les entrego durante la primera semana del mes de diciembre de 2010 en un sobre cerrado los tres cuestionarios. Muestra de los 150 cuestionarios repartidos, que se efectúa, a través de una selección por disponibilidad, se obtiene una muestra total de 64 cuestionarios que se entregaron completos. La investigación posee un diseño estructurado, con un método hipotético deductivo, utilizando como instrumento la técnica del cuestionario. Para la utilización del cuestionario, se tuvo en cuenta la definición que da del mismo Osorio Rojas. En su trabajo “El Cuestionario”¹⁹, establece que el cuestionario es un instrumento de investigación, que se utiliza, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación en el campo de las ciencias sociales: es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa. No obstante lo anterior, su construcción, aplicación y tabulación poseen un alto grado científico y objetivo. Elaborar un Cuestionario valido no es una cuestión fácil; implica controlar una serie de variables. Concluyo en lo siguiente la presente investigación se ha desarrollado dentro del marco teórico de la teoría transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (1984). Desde esta perspectiva, la experiencia del estrés es una construcción de naturaleza predominantemente subjetiva desde el momento que los individuos movilizan tanto factores personales como situacionales para evaluar el potencial perjudicial

de los eventos. En este sentido, cuando el sujeto siente que no cuenta con los recursos o estrategias suficientes para afrontar las demandas que percibe como estresantes, experimenta diferentes niveles de estrés que pueden llegar a vulnerar su equilibrio y bienestar psicológicos. Si, además, el estrés es vivenciado en el ámbito laboral, repercute sobre la calidad de su trabajo, el nivel de compromiso organizacional y su grado de satisfacción laboral, en su bienestar psicológico y con la vida en general.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. El estrés

(CHIAVENATO, 2009) Menciona el concepto de estrés (del inglés stress, presión, tensión, esfuerzo) está estrechamente relacionado con el cúmulo de trastornos y de aflicciones en las personas de ciertos sucesos que se presentan en la organización y en el entorno. El término suele usarse para describir los síntomas que muestran las personas como respuesta a la tensión provocada por presiones, situaciones y acciones externas: preocupación, irritabilidad, agresividad, fatiga, ansiedad y angustia, lo que perjudica su desempeño y, sobre todo, su salud. Cierta nivel de estrés es normal y permite a la persona concentrarse y enfrentar los desafíos de la vida. Sin embargo, a medida que las presiones se acumulan, el organismo se sobrecarga y, en lugar de volver a un estado de equilibrio, tiende a adaptarse a la presión constante y, cuando el estrés aumenta, reacciona en forma desagradable.

El estrés relacionado con el trabajo es un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a la situación. Cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos del entorno o personales con los que cuenta el trabajador, entonces, se presentan una serie de reacciones, que pueden incluir:

- Respuestas fisiológicas (por ejemplo, aumento del ritmo cardiaco o de la presión arterial, hiperventilación, así como secreción de las hormonas del “estrés” tales como adrenalina y cortisol),
- respuestas emocionales (por ejemplo, sentirse nervioso o irritado),
- respuestas cognitivas (por ejemplo, reducción o limitación en la atención y percepción, falta de memoria), y
- reacciones conductuales (por ejemplo, agresividad, conductas impulsivas, cometer errores).

Según (CHIAVENATO, 2009) Esta definición requiere algunas aclaraciones: el estrés no siempre es malo. Casi siempre se habla de él en un contexto negativo y mórbido, pero también tiene aspectos positivos. Por una parte, el estrés puede derivarse de la oportunidad de ganar algo, como ocurre con un actor o un atleta que enfrentan situaciones que rebasan sus capacidades. El estrés es una condición inherente a la vida moderna. Las exigencias, las necesidades, las urgencias, los plazos por cumplir, los retrasos, las metas y los objetivos, la falta de medios y recursos, las expectativas de otros, las indefiniciones e infinidad de límites y exigencias provocan que las personas estén expuestas al estrés. No es fácil convivir con tantas demandas ni con tanta incertidumbre sobre la posibilidad de cumplirlas. En las organizaciones, el estrés persigue a las personas. Algunas consiguen manejarlo debidamente y evitan sus consecuencias.

(Azcona Castellot, Guillén Subirán, Meléndez López, Pastrana Jiménez, & Iniesta Álvarez, 2016). Menciona el estrés puede ser definido como un proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa del organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden hacer que la persona enferme. Las consecuencias negativas del estrés sólo se producen cuando la situación desborda la capacidad de control de la persona. En realidad, el estrés es una respuesta fisiológica natural del ser humano, que actúa como un mecanismo de defensa que prepara el organismo para hacer frente a situaciones nuevas, con un nivel de exigencia superior o percibida como una amenaza. El problema se da cuando la respuesta natural del organismo se activa en exceso, lo que puede dar lugar a problemas de salud a medio y largo plazo

(ROBBINS, & JUDGE, TIMOTHY A., 2009) Menciona que el estrés es una condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto e importante. En pocas palabras, el estrés de cierta clase es benéfico, y el de otra no. Recientemente, los investigadores afirmaron que los estresores de desafío –aquellos asociados con la carga de trabajo, presión para terminar las tareas y la urgencia del tiempo– operan de modo muy distinto de los estresores de estorbo. Es común que el estrés se asocie con las demandas y recursos. Las demandas son las responsabilidades, presiones, obligaciones e incluso incertidumbres que los individuos enfrentan en el lugar de trabajo. Los recursos son todo aquello sobre lo que el individuo tiene control y que utiliza para resolver las demandas.

(Sebastián Coduti;, Belén Gattás, Sarmiento, & Romina Andrea Schmid;, 2013) Sostienen que el estrés es una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves (Diccionario de la Real Academia Española, 2012). El término estrés proviene de la física, hace referencia a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro, siendo aquel que más presión recibe el que puede destrozarse y fue adoptado por la psicología, pasando a denominar al conjunto de síntomas psicofisiológicos como: cansancio, pérdida del apetito, bajada de peso y astenia, entre otras (Selye, 1950)

El estrés laboral.

Según (ROSTAGNO, 2014). Opina que. El estrés laboral es 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. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacerse frente a las exigencias y presiones laborales.

El estrés aparece cuando esa presión se hace extensiva o difícil de controlar, el estrés puede perjudicar la salud de los empleados los resultados de su empresa. El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado y sus conocimientos y capacidades, por otro. El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no solo incluye situaciones en la que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los caos en que no se utiliza suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador.

Tipos de estrés.

Según (PEIRO & y salvador, 2005). Fundamenta que hay tipos de estrés.

Estrés Positivo o Eustres. Si por el contrario la respuesta es positiva y produce bienestar, alegría, etc., se le denominará: EUSTRÉS o estrés positivo. Con estas definiciones vemos que el estrés es individual, ya que los mismos estímulos en dos personas pueden crear distinta reacción. Es la cantidad de estrés necesario que produce el estado de alerta esencial para obtener un rendimiento físico y mental que nos permita ser productivos y creativos. Es muy útil en nuestra vida pues va ligado al instinto de supervivencia, el deseo de trabajar, el espíritu de lucha. Según algunos autores, la persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado. Los estresantes positivos, pueden ser una alegría, éxito profesional, un examen, una buena noticia, etc.

➤ **Estrés Negativo o Distrés.** Si la respuesta del individuo ante este estímulo es negativa y le produce angustia, malestar, decimos que padece: DISTRÉS o estrés negativo. Siempre que, en un lugar de trabajo, nos encontremos ante un número creciente o percepción de demandas que nos plante en dificultad o nos constituyan una amenaza, La vida cotidiana, pues, se encuentra repleta de estresantes negativos, tales como un mal ambiente de trabajo, el fracaso o una ruptura familiar.

Estrés relacionado con el trabajo

Según (Houtman, 2008). El estrés es un estado emocional desagradable que se presenta cuando las personas no están seguras de su capacidad para afrontar un desafío relacionado con algo que consideran importante o valioso. El estrés se deriva de la interacción entre el individuo y el entorno; es una respuesta de adaptación mediada por las diferencias individuales y/o los procesos psicológicos y es consecuencia de alguna acción externa (entorno) o de un acontecimiento que le impone demasiadas demandas psicológicas o físicas. El estrés del puesto es una condición que surge de la interacción de la persona con su trabajo y se caracteriza por los cambios que ocurren en el interior de la persona y que la obligan a desviarse de su funcionamiento normal.

Según (Houtman, 2008). Para explicar la relación entre el estrés y los síntomas físico-químicos que acabamos de mencionar, Hans Selye. Son síntomas típicos del estrés.

Síntomas del estrés

- Nerviosismo y tensión
- Preocupación crónica
- Incapacidad para relajarse
- Consumo excesivo de tabaco o alcohol
- Falta de cooperación
- Insomnio
- Sentimientos de incapacidad
- Inestabilidad emocional
- Problemas de digestión
- Presión sanguínea elevada.

Fuentes potenciales del estrés

(ROBBINS, & JUDGE, TIMOTHY A., 2009) Menciona ¿Qué es lo que ocasiona el estrés?

- ✓ **Factores ambientales.** Así como la incertidumbre ambiental influye en el diseño de la estructura de una organización, también influye en los niveles de estrés entre los empleados de ésta.
 - Incertidumbre económica
 - Incertidumbre política
 - Cambio tecnológico.
- ✓ **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, un jefe demandante e insensible, y compañeros desagradables.
 - Demandas de la tarea
 - Demandas del rol
 - Demandas interpersonales
- ✓ **Factores personales.** Entonces, nuestra categoría final incluye los factores de la vida personal del empleado, sobre todo los familiares, problemas económicos y las características inherentes a la personalidad
 - Problemas familiares
 - Problemas económicos
 - Personalidad.

Principales causas de estrés laboral.

Según (CHIAVENATO, 2009) nos dice que hay causas del estrés

- Sobrecarga de trabajo
- Presión de tiempo y urgencia
- Supervisión de poca calidad
- Clima de incertidumbre política
- Autoridad inadecuada para delegar responsabilidades
- Ambigüedad de las funciones
- Diferencias entre los valores del individuo y los de la organización
- Cambios en la organización
- Frustración

Causas del estrés laboral

(Azcona Castellot, Guillén Subirán, Meléndez López, Pastrana Jiménez, & Iniesta Álvarez, 2016). Menciona las causas estresantes más comunes.

- ✓ Causas vinculadas a las funciones específicas del trabajador: un gran nivel de exigencia, dificultades vinculadas a la función que debe cumplir el trabajador (monotonía, falta de autonomía, tareas repetitivas, división de las funciones) y riesgos inherentes a la ejecución de la labor
- ✓ Causas vinculadas a la organización del trabajo: falta de control de la distribución y planificación de las tareas en el interior de la empresa, imprecisión de los objetivos, horarios que limitan la vida familiar o social (turno nocturno, horarios inesperados), necesidad de un número mayor de trabajadores, inestabilidad de los contratos, labores monótonas, funciones y objetivos poco delimitados y una mala organización del trabajo
- ✓ Causas vinculadas a las relaciones laborales: poca colaboración por parte de los jefes inmediatos o de los compañeros de trabajo, una gerencia poco participativa, autoritaria o deficiente, no reconocimiento del desempeño de los trabajadores, una mala relación entre colegas o entre trabajadores y jefes (ambiente de tensión). La cooperación y las buenas relaciones entre colegas y entre jefes y trabajadores permiten formar una barrera contra el estrés
- ✓ Causas vinculadas al entorno físico y a la tecnología: el entorno físico puede representar un factor de estrés (ruido, calor, humedad, polvo...); un ambiente de trabajo incómodo (falta de espacio o de iluminación) y condiciones poco higiénicas
- ✓ Causas socioeconómicas: una empresa en condiciones económicas poco favorables, incertidumbre sobre el futuro de la empresa, una gran exigencia laboral a fin de cumplir los planes de la empresa a nivel nacional e internacional, sobrecarga de trabajo, presión por parte de los jefes superiores, objetivos económicos por cumplir

- ✓ Desequilibrio entre la vida personal y la vida laboral: vivir únicamente para trabajar, trabajar 12 horas al día, no descansar durante toda la jornada laboral, pensar en el trabajo todo el tiempo, descuidar la vida privada.

Consecuencias del estrés

Según (CHIAVENATO, 2009). Ahora analizaremos sus repercusiones en cuanto a la eficacia de las organizaciones. Aun cuando no tomáramos en cuenta los costos humanos del estrés, es imposible dejar a un lado las consecuencias financieras que implica tener que vigilar el nivel de tensión de las personas en las organizaciones. Wagner y Hollenbeck dicen que la insatisfacción y el estrés generan los siguientes costos organizacionales:

- *Costos de asistencia médica.* El estrés tiene repercusiones en la salud y el bienestar de las personas. Las organizaciones cargan con gran parte de los costos de la asistencia médica y hospitalaria de sus empleados.
- *Poco compromiso con la organización.* La insatisfacción también disminuye el compromiso con la organización, o sea, la medida en que las personas se identifican con la empresa que las emplea. El compromiso involucra el deseo de invertir grandes dosis de esfuerzo para provecho de la organización y la intención de permanecer en ella mucho tiempo. En muchas organizaciones, las políticas de reducción del personal afectaron seriamente el compromiso.
- *Violencia en el centro de trabajo.* Con frecuencia las agresiones entre los miembros de una organización se deben a grados extremos de insatisfacción y estrés. A fin de reducir la violencia en los centros de trabajo, algunas organizaciones capacitan a sus gerentes y supervisores para que mejoren el ambiente laboral.
- *Bajo rendimiento.* El desempeño deficiente indica una discrepancia en relación con las expectativas. Cuando éstas no se cumplen, el gerente se encuentra ante un problema de desempeño de sus subordinados. Buena parte

de los problemas de rendimiento está relacionada con el estrés y sus implicaciones laborales.

Síntomas del estrés laboral

Síntomas del estrés laboral. Los síntomas del estrés laboral pueden ser divididos en dos grandes grupos; por un lado, aquellos síntomas asociados a reacciones emocionales, y por otro, aquellos asociados a reacciones físicas.

- a. *Síntomas a nivel emocional.* El estrés laboral puede alterar de modo significativo nuestra reacción emocional ante el entorno, modificando nuestro estado de ánimo y alterando nuestro comportamiento.

- b. *Utilización inadecuada de las posiciones de poder.* Una mala gestión de la capacidad de mando por parte de aquellos que ostentan las posiciones de poder en el reparto de tareas y la toma de decisiones puede ser otra de las causas del estrés laboral. El estrés laboral puede originar uno o varios de los siguientes síntomas emocionales:
 - ❖ Ansiedad
 - ❖ Mal Humor
 - ❖ Irritabilidad
 - ❖ Miedo o temor
 - ❖ Inseguridad
 - ❖ Dificultades para concentrarse
 - ❖ Dificultad para tomar decisiones
 - ❖ Bajo estado de ánimo
 - ❖ Depresión

- c. *Síntomas a nivel físico.* El estrés laboral también puede originar una serie de reacciones en nuestro cuerpo alterando nuestro sistema motor, digestivo, respiratorio o cardiovascular Problemas intestinales y/o estomacal.
 - ❖ Sudoración excesiva
 - ❖ Dolor de cabeza
 - ❖ Mareos y náuseas

- ❖ Temblores
- ❖ Tensión muscular y contracturas Hipo salivación (Sequedad de la boca)

Efectos del estrés laboral

Efectos del estrés laboral en el individuo. El estrés laboral afecta de forma diferente a cada persona. Cuando el individuo está bajo estrés le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida no profesional; al mismo tiempo, puede abandonarse a actividades poco saludables como el consumo de tabaco, alcohol y drogas. El estrés también puede afectar al sistema inmunitario, reduciendo la capacidad del individuo para luchar contra las infecciones. Cuando está sometido a estrés laboral, el individuo puede:

- Estar cada vez más angustiado e irritable.
- Ser incapaz de relajarse o concentrarse
- Tener dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones
- Disfrutar cada vez menos de su trabajo y menos comprometido con este
- Sentirse cansado, deprimido e intranquilo
- Tener dificultades para dormir
- Sufrir problemas físicos graves como: cardiopatías, trastornos digestivos, dolor de cabeza, trastorno muscular.
- Las causas más comunes del estrés son. Duelo, Problemas familiares, Asuntos financieros, Enfermedad, El trabajo - de acuerdo con una organización, La falta de tiempo, Relaciones (incluido el divorcio). Conflictos en el lugar de trabajo. Conducir con mal tráfico, Perder el trabajo, El exceso de ruido.

Efectos del estrés laboral en las entidades

Una entidad que no goce de buena salud no puede obtener lo mejor de sus empleados, y esto, es un mercado cada vez más competitivo, puede afectar no solo a los resultados sino, en la última instancia, a la supervivencia de la propia entidad.

El estrés laboral puede afectar a las entidades del siguiente modo.

- ✓ Aumento del absentismo
- ✓ Menor dedicación al trabajo
- ✓ Deterioro del rendimiento y la productividad
- ✓ Aumento de las quejas del usuario y clientes

- ✓ Efectos negativos en el reclutamiento de personal
- ✓ Deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara al exterior.

Fases del estrés

(Azcona Castellot, Guillén Subirán, Meléndez López, Pastrana Jiménez, & Iniesta Álvarez, 2016) Menciona, la reacción del organismo ante el estrés consta de tres fases: alarma, resistencia y agotamiento.

Fase de alarma

- Reacción natural del organismo frente a un factor estresante. Éste se prepara para hacer frente a lo que considera una agresión externa que exige un esfuerzo
- Se libera adrenalina y otras hormonas que pueden provocar síntomas como aceleración del ritmo cardiaco y la respiración, mayor presión arterial y ansiedad
- Es, generalmente, una fase de corta duración

Fase de resistencia

- Si la situación o agresión externa se prolonga en el tiempo, el organismo pasa a un estado de resistencia activa frente a dicho estrés para evitar el agotamiento
- El cuerpo se estabiliza y los síntomas se reducen cuando la situación empieza a estar bajo control
- La duración de esta fase puede ser muy variable, dependiendo de la resistencia al estrés de la persona, en la que influyen tanto factores biológicos como psicosociales
- Si los factores estresantes se prolongan demasiado en el tiempo, se pasa a la siguiente fase

Fase de agotamiento

- Última fase del estrés. Se caracteriza por un agotamiento de los recursos fisiológicos
- Fase de agotamiento físico y mental, en la que el organismo ya no puede seguir resistiendo las agresiones del entorno y que puede ocasionar

consecuencias serias para la salud si se produce de modo repetitivo y prolongado

- El trabajador rinde por debajo de sus capacidades tanto física como mentalmente y puede volverse fácilmente irritable o perder toda motivación
- Una exposición excesiva a esta fase de agotamiento puede terminar por reducir la resistencia natural al estrés

Cómo reducir la insatisfacción y el estrés

Según (CHIAVENATO, 2009). Las organizaciones disponen de varios medios para reducir la insatisfacción y el estrés. Los principales son:

- *Enriquecimiento del trabajo.* La naturaleza de la tarea ejerce enorme influencia en la insatisfacción y el estrés de las personas. Algunas medidas para manejar esta situación se concentran en las tareas asignadas a las personas. El enriquecimiento es una técnica que se utiliza para aumentar la complejidad y el significado del trabajo a fin de disminuir la monotonía de las labores simples y repetitivas y aumentar gradualmente su variedad y sus desafíos
- *Rotación de puestos.* Muchas organizaciones optan por la rotación de personal en varios puestos con el objeto de reducir la insatisfacción y el estrés. La posibilidad de ocupar diferentes cargos de complejidad equivalente es una manera de huir de la rutina y del estancamiento, variar las actividades y desarrollar habilidades personales, además de ofrecer nuevos conocimientos.
- *Análisis de puestos.* Sirve para aclarar al ocupante de un puesto las expectativas de la función que desempeña. Ello implica mejorar la comunicación con supervisores, colegas, subordinados e incluso clientes. Se solicita al empleado y a quienes trabajan con él que expresen sus expectativas por escrito. A continuación, se reúne a las personas para analizar sus listas.
- *Entrenamiento de habilidades.* Es una manera de ayudar a las personas a cambiar lo que genera insatisfacción o estrés en su trabajo. La idea es aprender

a definir metas, identificar obstáculos para el desempeño exitoso, buscar colaboración de colegas para alcanzar metas, e incluso definir los valores más importantes del trabajo o de la administración del tiempo. El objetivo es aumentar las habilidades de las personas para prever, entender y controlar lo que ocurre en el trabajo.

- *Oportunidad para hablar sobre el trabajo.* La capacidad para manejar positivamente las experiencias laborales estresantes o insatisfactorias aumenta cuando la persona tiene la oportunidad de hablar de sus problemas e inconformidades.³¹ Presentar quejas formalmente y verbalizar opiniones es medios que garantizan una expresión activa y constructiva de las frustraciones del trabajo.
- *Participación en la toma de decisiones.* La oportunidad de entrar en acción o tomar decisiones con base en las propias opiniones proporciona a las personas mayor seguridad para manejar el estrés y la insatisfacción

Manejo del estrés laboral

(Azcona Castellot, Guillén Subirán, Meléndez López, Pastrana Jiménez, & Iniesta Álvarez, 2016). Menciona el manejo del estrés laboral engloba todas aquellas recomendaciones que tienen por objeto mantener bajo control las situaciones de estrés en el entorno laboral

- ✓ *Comúnicate:* Si las causas del estrés están directamente relacionadas con la falta de apoyo que el trabajador recibe por parte de sus superiores o a un entorno laboral hostil, en el que las relaciones sociales son desfavorables, la única solución posible es la comunicación;
- ✓ *Practica técnicas de relajación:* Para el manejo del estrés laboral, una de las mejores recomendaciones que podemos darte es la de entrenar tu mente. No es necesario que acudas a un psicólogo para hacerlo, ¿sabías que disciplinas como el yoga o la meditación nos ayudan a manejar mejor el estrés?

- ✓ *Haz deporte:* El deporte es otro de nuestros grandes aliados en el manejo del estrés laboral. Practicar deporte de modo regular. Tómate un descanso: Está demostrado que el cerebro rinde mejor si le damos un pequeño descanso (aunque sea de un minuto) por cada hora de trabajo.
- ✓ *Duerme las horas necesarias:* Los expertos recomiendan entre 7 y 8 horas diarias de sueño. La actividad reparadora que el sueño ejerce sobre nuestro cuerpo y nuestra psique es fundamental para empezar bien el día.
- ✓ *Come sano:* Según un estudio de la Universidad de Washington, las personas que tienen problemas con el manejo del estrés laboral suelen alimentarse de modo poco o nada saludable.

Dimensiones del estrés

Condición del Trabajo.

Define que la condición de trabajo, está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador. Puede decirse que las condiciones de trabajo están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medioambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos). Cito la página web (<https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>, 2017).

La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada con el estado del entorno laboral. Los daños a la salud ocasionada por los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales son el resultado de la existencia de unas condiciones de trabajo que implican la exposición a factores de riesgo en el lugar donde se realizan las labores y de una deficiente o inadecuada organización del trabajo. Se cita (Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2014, 2014)

Interacción Personal.

Según (CHIAVENATO I. , 1999). Sostiene que la Interacción personal. La interacción entre personas y empresas La expresión “recursos humanos” se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones. Las personas pasan gran parte de su tiempo trabajando en las organizaciones. Éstas necesitan a las personas para sus actividades y operaciones, de la misma manera que necesitan recursos financieros, materiales y tecnológicos. De ahí la denominación de recursos humanos para describir a las personas que trabajan en las organizaciones. En el mundo industrializado de hoy, la producción de bienes y servicios no puede ser realizada por personas que trabajen individualmente. Cuanto más industrializada es una sociedad, tanto más depende de las organizaciones para satisfacer sus necesidades y aspiraciones.

Por lo tanto, en esta definición quedan incluidos, aspectos como las características de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles que se dan en el centro de trabajo, pero también la naturaleza de agentes químicos, físicos y biológicos así como los procesos para poder utilizar estos agentes y todas las particularidades a las que estén expuestos los trabajadores y puedan ocasionar riesgos para ellos, En este trabajo me voy a referir a tres variables que determinan el estudio de las condiciones de trabajo: medio ambiente, tarea y organización.

Medio ambiente. En este punto me refiero a aquellos factores de medio ambiente natural en el ámbito de trabajo y que aparecen de igual forma o modificada por el proceso de producción y pueden tener una influencia negativa en la salud. Uno de estos factores es el ruido, las personas expuestas a altos niveles de ruido además de sufrir pérdidas de su capacidad auditiva pueden llegar incluso a la sordera. La iluminación es otro factor a tener en cuenta dentro del medio ambiente laboral. Condiciona la calidad de vida y determina las condiciones de trabajo en que se desarrolla la actividad laboral y, sin embargo, no se le da la importancia que tiene. Para tener una buena iluminación hay que tener en cuenta. Las tareas son las diferentes actividades que conforman y diferencian un puesto de trabajo.

Organización del trabajo: Persigue aprovechar al máximo las herramientas y las máquinas que hay en el puesto de trabajo, adaptar la producción cuando sea necesario debido a las exigencias de la demanda que varían continuamente y para mejorar la eficacia del tiempo de trabajo eliminar o disminuir lo máximo posible los tiempos improductivos.

Significado del trabajo.

Qué significa tener un empleo de calidad. Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que genere un ingreso digno

Qué es Trabajo: Como trabajo denominamos el conjunto de actividades que son realizadas con el objetivo de alcanzar una meta, la solución de un problema o la producción de bienes y servicios para atender las necesidades humanas. Sabemos perfectamente que a pesar de que existe esa motivación de trabajar para cubrir las necesidades básicas, pero el enfrentamiento hacia la actividad laboral no es igual para todo el mundo. Para muchos el trabajo y su empresa son el centro de su vida dedicándole casi todo su tiempo. Otros en cambio lo ven como algo necesario y se limitan a realizar la actividad justa para poder mantenerlo. Hay individuos que empiezan su quehacer diario con mucha energía, pero pronto se aburren, se cansan e inician otra actividad diferente. Sabemos que hay determinados individuos que aun realizando actividades parecidas obtienen satisfacciones diferentes y otros muchos que no aceptarían un determinado trabajo por mucha remuneración que le ofreciesen. Los hay que su único reto es promocionarse a costa de quién sea y de lo que sea y otros que se mantienen en un puesto por el miedo de asumir nuevas responsabilidades.

Estructura organizacional

Según (JUDGE, & ROBBINS, y , , 2009). Una estructura organizacional define el modo en que se dividen, agrupan y coordinan los trabajos de las actividades. Hay seis elementos clave que los directivos necesitan atender cuando diseñen la estructura de su organización:

Especialización del trabajo, Actualmente usamos el término especialización del trabajo, o división del trabajo, para describir el grado en que las actividades de la organización se subdividen en trabajos separados. La esencia de la especialización del trabajo es que en vez de que un trabajo completo sea hecho por un individuo, se descompone en cierto número de etapas para que cada una de éstas las efectúe una persona. En esencia, los individuos se especializan en la realización de una actividad en lugar de toda ésta.

Departamentalización, La departamentalización por funciones se puede usar en todo tipo de organizaciones. Solo cambian las funciones a fin de que reflejen los objetivos y actividades de la organización. Un hospital tal vez tenga departamentos dedicados a la investigación. departamentalizan según el tipo de producto que la organización genera.

Cadena de mando, Para facilitar la coordinación, se asigna a cada puesto de dirección un lugar en la cadena de mando, y cada directivo recibe cierto grado de autoridad a fin de que cumpla con sus responsabilidades.

Extensión del control, Es importante porque determina en gran medida el número de niveles y gerentes que tiene una organización

Centralización y descentralización, El término centralización se refiere al grado en que la toma de decisiones está concentrada en un solo punto de la organización y formalización. Las secciones siguientes describen los seis elementos de la estructura. Es común decir que, si es la alta dirección la que toma las decisiones claves con pocas aportaciones, o ninguna, del personal de los niveles inferiores, entonces la organización está centralizada. Entonces la organización está centralizada. En contraste, entre más participa el personal de los niveles bajos o tiene la facultad de tomar decisiones, más descentralización hay. Una organización caracterizada por la centralización tiene una esencia estructural diferente de otra descentralizada.

La estructura organizacional son los patrones de diseño para organizar una empresa, con el fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado. Para seleccionar una estructura adecuada es necesario comprender que cada empresa es diferente, y puede adoptar la estructura organizacional que más se acomode a sus prioridades y necesidades (es decir, la estructura deberá acoplarse y responder a la planeación), además “Debe reflejar la situación de la organización – por ejemplo, su edad, tamaño, tipo de sistema de producción el grado en que su entorno es complejo y dinámico, etc.”

2.2.2. Rendimiento laboral

Cito la siguiente revista (Claves para mejorar el rendimiento laboral en las empresas). Según la Real Academia Española. El rendimiento laboral o productividad es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc. Sin embargo, esta no es la única definición de estos términos, existen otras un poco más específicas:

Como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: así, cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En el mundo empresarial, la productividad vendría dada por el rendimiento laboral, que es la relación entre los objetivos/metastareas alcanzadas y el tiempo (en horas trabajadas de calidad) que se han necesitado para lograrlo; teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas; es decir, los recursos humanos, que son los encargados de ejecutar las funciones propias de un cargo o trabajo.

(Granada Carranza, 2003) Define en el campo del rendimiento laboral es necesario precisar que la moderna administración distingue claramente entre eficiencia, productividad y efectividad organizacional. La eficiencia, en términos generales, es la relación entre la producción y la energía consumida en la misma. Por ejemplo, si dos trabajadores consumen la misma cantidad de energía en un trabajo, pero el primero produce la mitad que el segundo, se dice que el primero es menos eficiente. Por su parte, la productividad es considerada como el rendimiento, en calidad y cantidad, producido por un trabajador en determinada unidad de tiempo

(Salazar Larrin). Propone la siguiente definición de rendimiento: “es la eficiencia de los trabajadores, medida en volúmenes de producción satisfactoria, por empleado, por hora/hombre o por jornada trabajo/hombre.

(Serrano Mendoza, 2016). Menciona Estas definiciones nos permiten comprender la idea de rendimiento laboral: el resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles. El concepto dependerá de los objetivos o de las metas fijadas para el trabajador en cuestión. Citado al autor (Williams, 2010)

El rendimiento laboral en la empresa

(Claves para mejorar el rendimiento laboral en las empresas). Entonces, ¿por qué las empresas no tienen un rendimiento laboral óptimo? Puede ser porque sus recursos no están optimizados, ya sea a nivel de personas o a nivel de ingresos. Sin embargo, aunque el primer factor puede resultar difícil de medir o cuantificar, es el recurso más importante para las empresas y, por extensión, el que más se tiene que cuidar. Aumentar el rendimiento laboral implica aumentar la rentabilidad el único camino para que una empresa pueda crecer y aumentar su rentabilidad es: Aumentando su rendimiento o productividad. Para lo que es necesario medir y analizar, obteniendo datos que permitan conocer la situación de la empresa y su proyección futura.

Cito la siguiente revista. (Claves para mejorar el rendimiento laboral en las empresas). Es importante señalar que es imprescindible que este análisis del rendimiento se practique desde la óptica de la calidad en las horas trabajadas, en vez de basarse en criterios de cantidad porque, como es lógico, ni todas las horas son productivas, ni todas son igual de productivas. Es decir, que hay que tener en cuenta la eficiencia de la productividad y no sólo la cantidad que se produce.

Factores que afectan la productividad en el trabajo.

Actualmente este tema se ha convertido en el principal problema de la mayoría de las empresas. Evita las siguientes acciones. Citado por la web.

- *Jornadas laborales largas.* - Muchas empresas concentran sus jornadas laborales entre 10 y 12 horas diarias con la finalidad de obtener mejores resultados. Sin embargo, el hecho de que el personal trabaje más, no quiere decir que sea más productivo. Al contrario, el cansancio produce bloqueos mentales que afectan por completo la productividad.

- *Falta de capacitación laboral.* - Uno de los problemas principales que reduce el índice de productividad en las empresas es la falta de capacitación del personal. Si tus empleados no están actualizados en las áreas que ejercen, además de interferir en su motivación laboral, las técnicas que lleven a cabo para ejecutar sus tareas serán obsoletas.

Existe un gran número de empresas que se dedican a la creación de iniciativas de desarrollo con la finalidad de ayudar a los empleados a ser más efectivos en sus actividades, y al mismo tiempo que las organizaciones puedan agilizar sus procesos.

- ❖ *Períodos de descanso cortos.* - Además de las excesivas jornadas laborales, muchas empresas limitan los periodos de descanso, los cuales son indispensables para que las personas reduzcan la tensión y puedan controlar el estrés laboral.

- ❖ *Malas condiciones laborales.* - Las bases que sustentan la productividad y el funcionamiento de una empresa, se crean a partir de las condiciones laborales en las que se desarrolla el personal. Las principales son:

- ❖ *El clima organizacional.* Si existe tensión entre los miembros del personal, los líderes no prestan atención a sus peticiones y a cambio exigen más de lo establecido, el trabajar bajo colaboración será imposible, provocando que las actividades se realicen de forma ineficiente.

- ❖ *Las herramientas de trabajo.* Si la empresa no ofrece el material necesario que optimice los procesos, los tiempos y la calidad de producción

obstaculizarán el logro de los objetivos. Los espacios otorgados para ejercer sus actividades. Un empleado que se pasa más de ocho horas diarias en un cubículo estrecho, sin ventilación y sobre un mobiliario incómodo, jamás cumplirá con los estándares requeridos por la empresa.

La motivación y su influencia en el desempeño laboral

Cito la siguiente revista.(Claves para mejorar el rendimiento laboral en las empresas). La motivación es uno de los factores más importantes que afectan en el buen desempeño laboral de los trabajadores. Y la productividad de una organización depende en gran medida del buen rendimiento que tenga estos últimos. Cuando mayor sea el bienestar personal mayor rendimiento y mayor productividad repercutirá su trabajo en el buen devenir de la empresa. Es por todo esto que tiene gran importancia implementar políticas claras y efectivas de motivación laboral entre los empleados.

Los 5 factores que más perjudican el rendimiento laboral

Cito esta página web (company, 2014). Donde nos da a conocer. Hasta hace poco las empresas consideraban que los factores claves para alcanzar el éxito eran el capital y la tecnología, relegando todo lo relacionado con el factor humano, como la motivación y comodidad de los empleados, a una posición secundaria y de escasa relevancia. Poco a poco, las organizaciones han empezado a darse cuenta de su error, entendiendo que el valor máspreciado con el que cuentan no es otro que el capital humano. Un déficit en la motivación de los trabajadores, problemas organizativos o un clima laboral enrarecido no sólo van a impedir el bienestar y la felicidad de los empleados, sino que además seguramente afectarán de forma directa en los resultados de le empresa, haciendo descender la rentabilidad y la productividad.

Los factores más negativos para el rendimiento laboral

Debemos distinguir entre factores externos o directamente relacionados con la organización de la empresa, sus prioridades o su mayor o menor concienciación e identificación con sus empleados, y circunstancias externas a la empresa que

también afectan al rendimiento en el trabajo. Dentro de los factores internos, los grandes enemigos de la buena marcha e imagen de la empresa son los siguientes:

Una mala organización. Muchas empresas fallan en la planificación y organización de sus empleados, normalmente no de forma global pero sí en detalles que acaban incidiendo negativamente en el conjunto. Organizar las reuniones o equipos de trabajo a horas inapropiadas y con formatos o asistentes inadecuados, asignación de tareas mal planteadas que llevan a la sobrecarga de trabajo o la ausencia de una buena política de mejora continua constituyen los ejemplos más claros o frecuentes.

Falta de motivación. Motivar no es solo subir el sueldo. Muchos empleados no se sienten suficientemente motivados en sus trabajos por falta de tacto o capacidad de la dirección a la hora de reconocer abiertamente sus logros, definir y comunicar objetivos, asignar indebidamente puestos o funciones o carecer de programas adecuados de promoción y formación.

No dar la debida importancia al bienestar o salud de los trabajadores. Este tercer factor es la principal causa de la falta de competitividad y productividad de muchas empresas. Una buena promoción de la salud, con completas revisiones médicas, asesoramiento especializado y una gestión adecuada de los riesgos y enfermedades laborales disminuye drásticamente las bajas médicas y aumenta la capacidad de los empleados.

Cuidar los factores ambientales e higiénicos. Muchos puestos de trabajo se caracterizan por el ruido excesivo, una iluminación deficiente, una mala calidad del aire o la ausencia de un espacio donde relajarse y tomar un buen café o hidratarse con agua de calidad. Todos estos factores son desmotivadores y potencian el estrés.

Los factores externos. En este punto se engloban todas aquellas circunstancias que, sin estar relacionados directamente con el puesto de trabajo, influyen en la concentración y el rendimiento laboral. Conflictos familiares y personales del

empleado, enfermedades físicas o mentales, insomnio o depresión son problemas ajenos a la empresa, lo cual no quiere decir que ésta no pueda realizar algún tipo de intervención.

El capital humano es el valor máspreciado con que cuenta la empresa

No obstante, todo lo anteriormente expuesto no es posible si la organización no cuida, motiva y extrae lo mejor de su valor máspreciado, de su activo más valioso: sus propios trabajadores. La base de cualquier organización, ya sea un pequeño negocio o una gran multinacional, son los empleados que la hacen posible, con independencia de la categoría que tengan, la función que les haya sido encomendada y la jerarquía que ostenten dentro del organigrama empresarial. Todos son igual de importantes pues en conjunto forman el engranaje que hace avanzar la empresa. Y si uno falla acaba provocando el mal funcionamiento del resto.

Las claves para mejorar el rendimiento

Una vez asumido que las personas que trabajan en una empresa, dedicándole un gran número de horas y esfuerzo, son las piezas más importantes, para lograr el máximo rendimiento laboral y un mejor desempeño en el puesto de trabajo en cada uno de ellos es preciso tener en cuenta las siguientes claves:

- *Usar la comunicación de forma estratégica.* Muchas empresas no cuidan la comunicación con sus empleados. Cuando esto ocurre, es cuestión de tiempo que se deteriore el feedback entre la dirección y sus trabajadores y entre departamentos o peor aún, que se haga añicos la buena sintonía entre los propios empleados. Una buena comunicación, tanto interna como externa, es un elemento totalmente indispensable para que la empresa alcance unos óptimos estándares de calidad y sea más productiva. El caso contrario, la falta de transmisión efectiva de información entre departamentos y empleados, trae consigo no sólo que se cometan más errores. Para conseguir una óptima comunicación es preciso definir una estrategia e implementar diversos planes de actuación con acciones concretas encaminadas

- *Mejorar el clima laboral.* Coordinar adecuadamente el trabajo interno de la empresa. Todo empleado debe conocer perfectamente cuáles son sus funciones o tareas específicas y los procedimientos a seguir.
- *Definir y comunicar claramente los objetivos de la empresa e involucrar a todo los trabajadores.*
- *Mejorar la imagen de la empresa a nivel externo, generar buena reputación a través de una excelente atención al cliente.*
- *Aumentar la motivación de los empleados.* Muchas veces se relaciona motivación exclusivamente con incentivos económicos, pero esta es una visión excesivamente reduccionista del tema. Aunque actualmente son muchas las empresas, tanto privadas como públicas, que utilizan con éxito sistemas de incentivos ligados a objetivos en forma de un plus salarial, existen otras muchas fórmulas para aumentar la satisfacción de los trabajadores y, por lo tanto, también su motivación, como por ejemplo:
 - Programas de conciliación entre la vida familiar y personal con jornadas intensivas, reducciones de jornadas o flexibilidad horaria.
 - Organización de viajes, actividades de ocio y otros eventos corporativos para mejorar el clima laboral y favorecer los lazos de fidelización e identificación con la empresa.
 - Facilitar la desconexión. Organizar unos horarios más racionales o cómodos y estipular un tiempo de descanso donde los empleados puedan esparcirse, conversar tranquilamente mientras se toman un refresco, un agua fresca o un café.

El papel de un coach

Si la empresa se lo puede permitir también puede contratar a un coach, un profesional especializado en motivar a los empleados y enseñarles técnicas de gestión del tiempo y mejora del desempeño laboral, con el objeto de alcanzar unas determinadas metas personales, profesionales y empresariales.

Este tipo de profesionales pueden ser de gran ayuda para que los empleados sean capaces de usar, de la manera más efectiva posible, todo su potencial personal y también las herramientas que la empresa haya puesto a su alcance. También pueden ayudarles a superar esos baches personales que todos tenemos o a lograr que interfieran lo mínimo posible en su desempeño laboral.

Dimensiones

La motivación

Según Chiavenato (2000). La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. Hoy en día es un elemento importante en la administración de personal por lo que se requiere conocerlo, y más que ello, dominarlo, sólo así la empresa estará en condiciones de formar una cultura organizacional sólida y confiable.

(JUDGE, & ROBBINS, y , , 2009) Define motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. Si bien la motivación en general se refiere al esfuerzo para lograr cualquier objetivo, nosotros nos limitaremos a los objetivos organizacionales, con objeto de reflejar nuestro interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo. Los tres elementos clave en nuestra definición son: intensidad, dirección y persistencia. La intensidad se refiere a lo enérgico del intento de una persona. Este es el elemento en que la mayoría de nosotros se centra cuando habla de motivación. Por último, la motivación tiene una dimensión de persistencia, que es la medida del tiempo durante el que alguien mantiene el esfuerzo. Los individuos motivados permanecen en una tarea lo suficiente para alcanzar su objetivo.

La motivación laboral

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

sumar. Por supuesto, la motivación es un gran tema dentro de cada negocio, pero tiene sus peculiaridades. La realidad de la motivación en las empresas no siempre está en el nivel deseado.

La empresa es un ente que por sí solo nunca puede alcanzar sus objetivos ya que siempre necesita personas que la ayuden a lograr sus metas. La empresa necesita personas para que funcione de forma normal, pero si lo que desea es que funcione de forma excelente esas personas necesitan estar motivadas. Por ello, es en la motivación del empleado donde la empresa obtiene la clave del éxito y los máximos beneficios económicos. Cuando el empleado entra en una fase de desmotivación, empieza a perder el entusiasmo y la ilusión con la que empezó el primer día. Su rendimiento empieza a verse reducido y la calidad del trabajo que realiza queda afectado y por tanto empiezan a cometer ineficiencias por la falta de atención hacia las tareas a realizar.

Importancia de la motivación laboral

La empresa es un ente que por sí solo nunca puede alcanzar sus objetivos ya que siempre necesita personas que la ayuden a lograr sus metas. La empresa necesita personas para que funcione de forma normal, pero si lo que desea es que funcione de forma excelente esas personas necesitan estar motivadas. Por ello, es en la motivación del empleado donde la empresa obtiene la clave del éxito y los máximos beneficios económicos. Cuando el empleado entra en una fase de desmotivación, empieza a perder el entusiasmo y la ilusión con la que empezó el primer día. Su rendimiento empieza a verse reducido y la calidad del trabajo que realiza queda afectado y por tanto empiezan a cometer ineficiencias por la falta de atención hacia las tareas a realizar.

Desempeño laboral

Según (Chiavenato, 2000) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Desempeño laboral. Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

Competencia laboral

Que son las competencias laborales. La competencia laboral es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa o sector productivo. Las competencias abarcan los conocimientos (Saber), actitudes (Saber Ser) y habilidades (Saber Hacer) de un individuo. Así, una persona es competente cuando:

- Sabe movilizar recursos personales (conocimientos, habilidades, actitudes) y del entorno (tecnología, organización, otros) para responder a situaciones complejas.

- Realiza actividades según criterios de éxito explícitos y logrando los resultados esperados.
- Cuantos tipos de competencias encontramos. Para un desempeño laboral competente, la persona recurre a una combinación de los siguientes tipos de competencias, aplicados a problemas y situaciones concretas de su trabajo:

Competencias básicas: Son aquellas que se desarrollan principalmente en la educación inicial y que comprenden aquellos conocimientos y habilidades que permiten progresar en el ciclo educativo e integrarse a la sociedad. Tradicionalmente se incluyen entre las competencias básicas las habilidades en las áreas de lenguaje y comunicación, aplicación numérica, solución de problemas, interacción con otros y manejo creciente de tecnologías de información.

Competencias conductuales: Son aquellas habilidades y conductas que explican desempeños superiores o destacados en el mundo del trabajo y que generalmente se verbalizan en términos de atributos o rasgos personales, como es el caso de la orientación al logro, la pro actividad, la rigurosidad, la flexibilidad, la innovación, etc.

Competencias funcionales: Denominadas frecuentemente competencias técnicas, son aquellas requeridas para desempeñar las actividades que componen una función laboral, según los estándares y la calidad establecidos por la empresa y/o por el sector productivo correspondiente.

2.3. Definición de términos

Estrés

(ROBBINS, & JUDGE, TIMOTHY A., 2009). Sostiene que el estrés es una condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto e importante. En pocas palabras, el estrés de cierta clase es benéfico, y el de otra

no. Recientemente, los investigadores afirmaron que los estresores de desafío –aquellos asociados con la carga de trabajo, presión para terminar las tareas y la urgencia del tiempo– operan de modo muy distinto de los estresores de estorbo.

Rendimiento laboral

Según (la Real Academia Española), el rendimiento laboral o productividad es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc. Sin embargo, esta no es la única definición de estos términos, existen otras un poco más específicas. Como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: así, cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema

Ritmo del trabajo

Se refiere al tiempo necesario para realizar una determinada tarea, que se manifiesta en trabajar a una cierta velocidad, la que puede ser constante o variable. Uno de los grandes cambios que sufrió el trabajo moderno durante los siglos XIX y XX fue la estandarización del tiempo de trabajo. Significó la exigencia de una velocidad determinada con anterioridad, suponiendo la existencia de trabajadores ideales a los cuales se debe equiparar.

Sobrecarga del trabajo

Sobrecarga de trabajo. La sobrecarga se produce cada vez que tenemos muy poco tiempo disponible para un nivel de trabajo muy alto, lo que nos obliga a trabajar más allá de nuestras horas extraordinarias habituales. La sobrecarga de trabajo puede ser perjudicial para nosotros, ya que causa estrés y mucha presión, además hay que tener en cuenta el hecho de que reduce el tiempo de recuperación física entre los días laborables.

Esfuerzo físico

La forma en que los trabajadores miden espontáneamente el esfuerzo físico es mediante la fatiga; un trabajo es pesado, o no, según el cansancio que produce. La fatiga es la disminución de la tolerancia al trabajo de una persona debido a que las exigencias del trabajo superan las capacidades del trabajador. Hay una fatiga muscular (dolor en los músculos) y una fatiga general (sensación de malestar que impulsa a dejar de trabajar).

La capacidad de trabajo, y por tanto la fatiga, es muy variada dentro de una población activa compuesta por mujeres y hombres, por jóvenes de 20 años y por personas de más de 60.

Relaciones formales

Son las que se forman entre personas que ocupan las diferentes posiciones de una estructura funcional de una organización.

Relaciones informales

Son aquellos que se dan en la empresa de manera espontánea o no institucional, en las que se busca satisfacer necesidades socioeconómicas.

Necesidades

Los recursos para producir bienes y servicios son escasos y las necesidades humanas son ilimitadas, de ahí que el problema básico que se presenta en todas las sociedades sea la escasez.

Expectativas

Hablar de expectativa es referirse a sueños, ideales, proyectos, aspiraciones, posibilidades, propósitos los cuales están centrados en el futuro a corto, mediano y largo plazo para ser una mejor persona en el aspecto familiar, social, personal, educativo, económico, laboral etc. Sin embargo, cuando las personas tienen aspiraciones elevadas que no están acordes con su realidad y tiene pocas o escasas oportunidades para cumplir con sus expectativas de vida, esta situación desencadena en un estado de frustración que hace que las personas dejen de trabajar y persistir por sus metas y en general por su proyecto de vida.

Malestar general

El malestar general es un síntoma que se puede presentar con casi cualquier afección médica. Puede empezar de manera lenta o rápida, según el tipo de enfermedad. La fatiga (sentirse cansado) ocurre junto con el malestar en muchas enfermedades.

Comunicación

Es la capacidad de elegir el canal más apropiado que permita interactuar con clientes y colegas para llegar a un entendimiento eficaz de los mensajes transmitidos y recibidos. La comunicación es un proceso interpersonal en el que los participantes expresan algo de sí mismos, a través de signos verbales o no verbales, con la intención de influir de algún modo en la conducta del otro

Participación

Es la acción y efecto de participar (tomar o recibir parte de algo, compartir, noticiar). El término puede utilizarse para nombrar a la capacidad de la ciudadanía de involucrarse en las decisiones políticas de un país o región.

Incentivo

Del latín, es aquello que mueve a desear o hacer algo. Puede tratarse algo real (como dinero) o simbólico (la intención de dar u obtener una satisfacción).

Eficiencia

Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

Por ejemplo: se es eficiente cuando en 12 horas de trabajo se hacen 100 unidades de un determinado producto.

Eficacia

Respecto a la eficacia podemos definirla como el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

Ejemplo: se es eficaz si nos hemos propuesto construir un edificio en un mes y lo logramos. Fuimos eficaces por cuanto alcanzamos la meta, logramos lo que nos propusimos.

Habilidades operativas

Habilidad Operativa, es la capacidad, actitud y aptitud para realizar una actividad y lograr la consecución de objetivos. Es la destreza para ejecutar una actividad con capacidad y lograr propósitos previamente establecidos. La formación de las habilidades depende de las acciones, de los conocimientos y hábitos que conforma un sistema no aditivo que contiene la habilidad.

Orientación al logro

La orientación al logro se define como el esfuerzo que hacen las personas como individuos y el equipo de trabajo como unidad, por cumplir con los objetivos planteados en un proyecto, dentro de las expectativas esperadas.

2.4. Hipótesis de la investigación.**2.4.1. Hipótesis general**

El estrés influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017.

2.4.2. Hipótesis específica

- a) La condición del trabajo influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017.
- b) La interacción personal influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017.
- c) El significado del trabajo influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017.
- d) La estructura organizacional influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017.

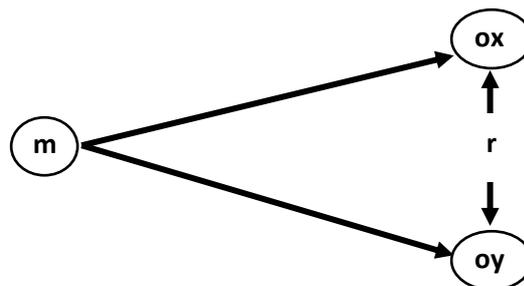
CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo

La presente investigación tiene como tipo de diseño a la investigación no experimental, transeccional, transversal, correlacional causal explicativa.



Dónde:

m = muestra

ox = Observación de la variable estrés

oy = Observación de la variable rendimiento laboral

r = Relación entre las variables

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Señalan que las investigaciones de diseño no experimental se definen como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente a las variables del estudio. Es decir que no se hace variar de forma intencional a las variables independientes para ver su influencia sobre las otras variables.

Es transversal por que se recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único (Hernández, Fernández y Baptista, 2017).

Es correlacional por que se busca evaluar vinculaciones causales es así que cuando se establecen relaciones causales son explicativos.

3.1.2. Enfoque

La siguiente investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo

3.2. Población y muestra

La población está representada por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani Huancané 2017 la cual están constituidas por 31 personas que se desempeñan en las distintas áreas. Estos son específicamente los siguientes.

Cuadro: Trabajadores Municipalidad Distrital de Huatasani, 2017.

| TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD | N° DE TRABAJADORES |
|---|---------------------------|
| Alcalde y regidores | 6 |
| Equipo técnico de la Municipalidad | 7 |
| Auxiliares de la Municipalidad | 3 |
| Trabajadores de la Municipalidad | 5 |
| otros trabajadores de la Municipalidad | 10 |
| TOTAL | 31 |

Fuente: elaboración propia

Siendo la población significativa y pertinente con los objetivos que se busca alcanzar en la presente investigación, no se realizó el cálculo de la muestra, siendo por este motivo que los instrumentos se aplicara el total de la población que está conformada, como se mencionó anteriormente, por los 31 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani – Huancané Puno 2017.

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

Cuadro 1: Variable X

| Variables | Dimensiones | Indicadores |
|---|---------------------------|---|
| Variable independiente: Estrés | Condición del trabajo | <ul style="list-style-type: none"> • Ritmo del trabajo • Sobre carga del trabajo • Esfuerzo físico |
| | Interacción personal | <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones formales • Relaciones informales |
| | Significado del Trabajo | <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades • Expectativas • Malestar general |
| | Estructura organizacional | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Participación • Bajo rendimiento |
| Variable dependiente: Rendimiento laboral | Motivación laboral | <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción • Incentivos |
| | Desempeño laboral | <ul style="list-style-type: none"> • Eficacia • Eficiencia • Tiempo |
| | Competencia laboral | <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades operativas • Orientación al logro • |

Fuente elaboración propia: y referenciado a la siguiente página web: (<http://webs.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/S/stress.htm>, s.f.) (Butaric, 2014) <https://es.slideshare.net/rbutaric/rendimiento-laboral-presentacion>.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica a emplear

La presente investigación emplea la técnica de la encuesta, cuyo instrumento a utilizar es el cuestionario que es la encuesta. La que será aplicada a la totalidad de los trabajadores de la municipalidad distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017 para así poder determinar la relación de las variables de estudio.

3.4.2. Descripción del instrumento

Se utilizará un cuestionario, el cual contienen una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener información

El instrumento empleado en este trabajo de investigación se, aplicará a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017, el cual medirá ambas variables las cuales son “estrés “y “rendimiento laboral” se utilizará la escala de Likert.

3.5. Técnicas para el procesamiento de información

a) Nivel de fiabilidad del instrumento

El nivel de fiabilidad de los instrumentos se realizó mediante en alfa de cronbach, el resultado obtenido fue el siguiente

El software a emplear es el Statical Package for the Social Sciences – SPSS versión N° 23. Los resultados serán presentados en tablas y figuras de barras.

Resumen de procesamiento de casos

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|---|-----------------------|----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 10 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 10 | 100,0 |
| a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento. | | | |

Fuente: elaboración propia

En la tabla anterior se puede apreciar que se ha tomado 10 encuestas a personal de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani, los cuales tienen las mismas características que la muestra

Estadístico de fiabilidad

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| .769 | 20 |

Fuente: elaboración propia

Según el criterio general, George y Mallery (2003, p. 231), 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, nuestro resultado obtenido es de 0.769 estando en el rango de aceptable, por lo que se acepta la fiabilidad del instrumento técnica del cuestionario.

CAPITULO IV

PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1. Ámbito del estudio

La investigación se desarrollará en el distrito de Huatasani de la provincia de Huancané, región puno durante el periodo 2017. La Municipalidad Distrital de Huatasani se encuentra ubicado en el distrito de Huatasani, provincia de Huancané, departamento de Puno el distrito tiene una magnifica ubicación, se encuentra sobre la carretera asfaltada y troncal, kilómetro 72 de Juliaca a san Antonio de Putina, el distrito fue creado mediante Ley N° 16669 del 21 de julio de 1967, en la provincia de Azángaro, en la actualidad cuenta con comunidades y parcialidades y barrios de acuerdo a ley promulgado en el primer periodo de gobierno del arquitecto Fernando Belaunde Terry, cuenta con un total de 5 371 habitantes, según el instituto nacional de estadísticas e informática del año 2007.

DATOS GENERALES DE LA INSTITUCION

- Nombres de la institución : Municipalidad distrital de Huatasani
- Departamento : Puno
- Provincia : Huancané
- Distrito : Huatasani
- RUC : 20230529974
- Dirección : Calle San Martín S/N

Marco legal

Constitución política del Perú, en el art. 194 se refiere a la planificación del desarrollo de la municipalidad.

Ley orgánica de municipalidades (N° 27979), en concordancia con la ley de bases de la descentralización.

Objetivos

Planificar, organizar, ejecutar controlar e impulsar a través de los organismos competentes, el conjunto de acciones destinadas a proporcionar al ciudadano el ambiente adecuado para la satisfacción de sus necesidades vitales en sus aspectos de vivienda, salubridad, abastecimiento, recreación transporte y comunicaciones.

4.2. Análisis de resultados

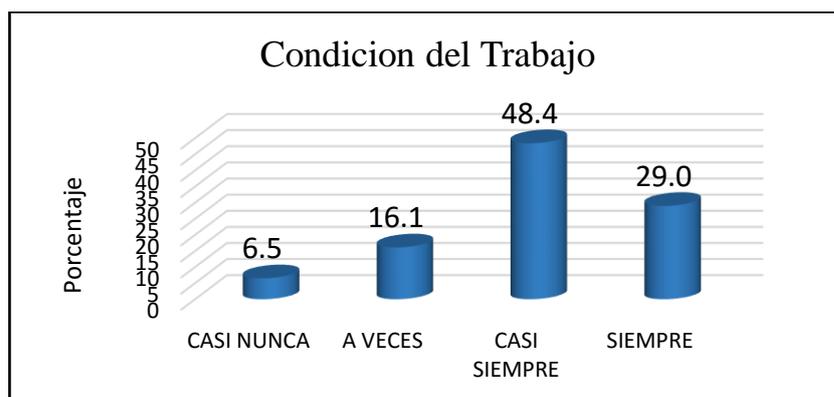
4.2.1 Descripción de resultados sobre las frecuencias de la variable independiente y la variable dependiente, por dimensiones.

Tabla 1: Respuesta de los trabajadores sobre la condición del trabajo en la Municipalidad distrital de Huatasani 2017.

| CONDICION DEL TRABAJO | | | | | |
|-----------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 2 | 6,5% | 6,5 | 6,5 |
| | A VECES | 5 | 16,1% | 16,1 | 22,6 |
| | CASI SIEMPRE | 15 | 48,4% | 48,4 | 71,0 |
| | SIEMPRE | 9 | 29,0% | 29,0 | 100,0 |
| | Total | 31 | 100,0% | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia

GRAFICO 1: condición del trabajo



Fuente: elaboración propia

Según la tabla N° 1, se puede apreciar, del total de los encuestados 15 personas que

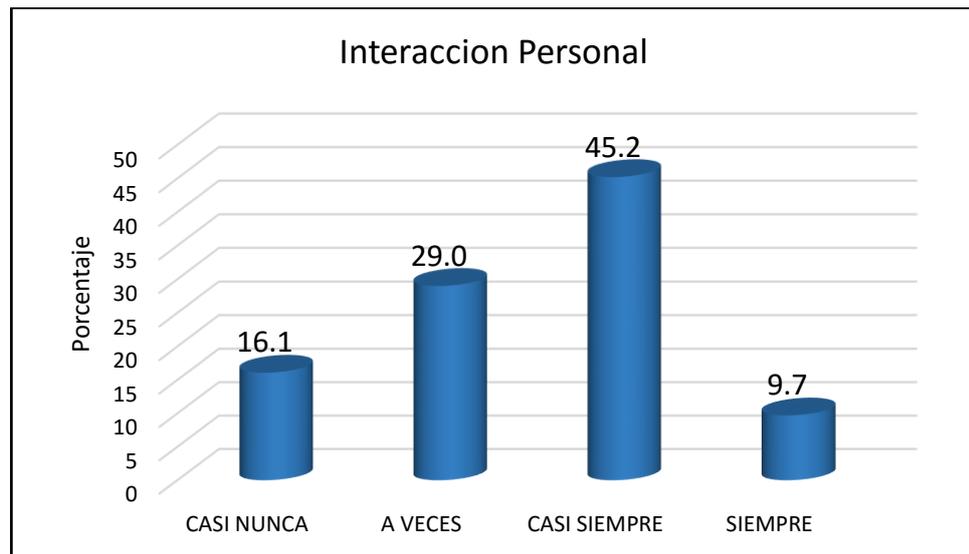
representa el 48.4% de los encuestados afirman que, casi siempre, realizan los trabajos intensos, demasiados actividades y trabajos pesados, 9 personas que representan el 29.0% afirman que siempre, 5 personas que representan el 16.1% afirman a veces y por último 2 personas que representan el 6.5% de los encuestados afirman casi nunca.

Tabla 2: Respuesta de los trabajadores sobre la interacción personal en la Municipalidad Distrital de Huatasani 2017.

| INTERACCION PERSONAL | | | | | |
|----------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 5 | 16,1 | 16,1 | 16,1 |
| | A VECES | 9 | 29,0 | 29,0 | 45,2 |
| | CASI SIEMPRE | 14 | 45,2 | 45,2 | 90,3 |
| | SIEMPRE | 3 | 9,7 | 9,7 | 100,0 |
| | Total | 31 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia

GRAFICO 2: interacción personal



Fuente: elaboración propia

Según la tabla N° 2, se puede apreciar, del total de los encuestados **14** personas que representa el 45.2% de los encuestados afirman que, casi siempre, mantienen una comunicación con los compañeros, colegas del trabajo y de otras instituciones, **9** personas que representan el 29.0% afirman que a veces, **5** personas que representan

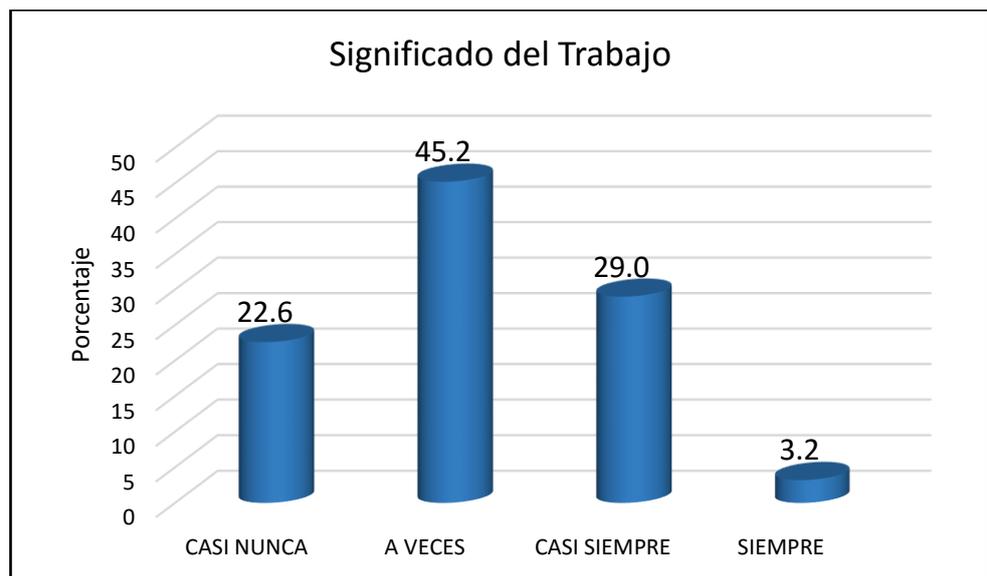
el 16.1% afirman casi nunca y por último **3** personas que representan el 9.7% de los encuestados afirman siempre.

Tabla 3: Respuesta de los trabajadores sobre el significado del trabajo en la Municipalidad Distrital de Huatasani 2017.

| SIGNIFICADO DEL TRABAJO | | | | | |
|-------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 7 | 22,6 | 22,6 | 22,6 |
| | A VECES | 14 | 45,2 | 45,2 | 67,7 |
| | CASI SIEMPRE | 9 | 29,0 | 29,0 | 96,8 |
| | SIEMPRE | 1 | 3,2 | 3,2 | 100,0 |
| | Total | 31 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia

GRAFICO 3: significado del trabajo



Fuente: elaboración propia

Según la tabla N° 3, se puede apreciar, del total de los encuestados **14** personas que representa el 45.2% de los encuestados afirman que, A veces, se sienten comprometidos, con su trabajo en fomentar e innovar para la institución, **9** personas que representan el 29.0% afirman que Casi siempre, **7** personas que representan el

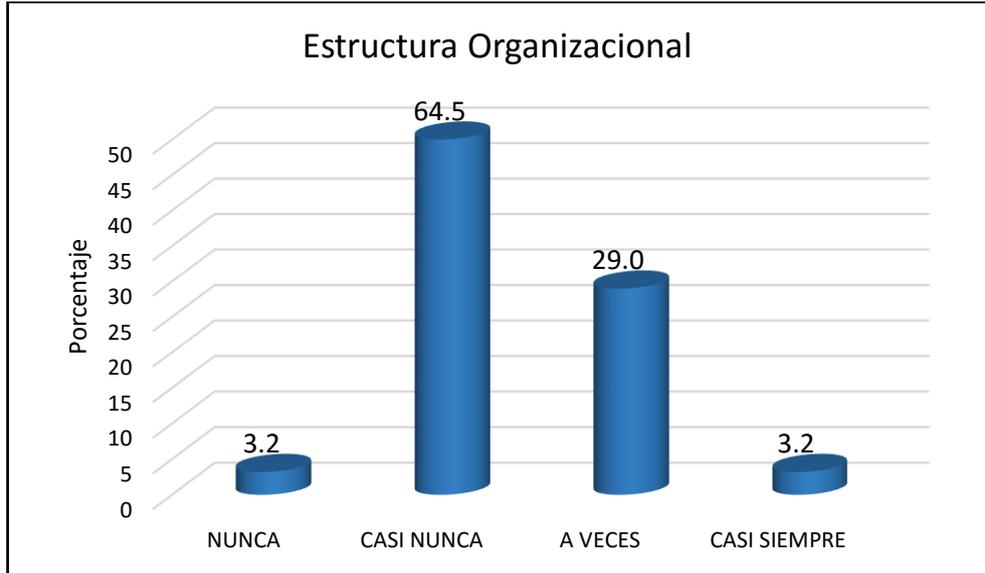
22.6% afirman Casi nunca y por último, 1 personas que representan el 3.2% de los encuestados afirman siempre.

Tabla 4: Respuesta de los trabajadores sobre la estructura organizacional en la Municipalidad Distrital de Huatasani 2017.

| ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | | | | | |
|---------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 1 | 3,2 | 3,2 | 3,2 |
| | CASI NUNCA | 20 | 64,5 | 64,5 | 67,7 |
| | A VECES | 9 | 29,0 | 29,0 | 96,8 |
| | CASI SIEMPRE | 1 | 3,2 | 3,2 | 100,0 |
| | Total | 31 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia

GRAFICO 4: Estructura Organizacional



Fuente: elaboración propia

Según la tabla N° 4, se puede apreciar, del total de los encuestados 20 personas que representa el 64.5% de los encuestados afirman que, Casi nunca, hay coordinación, integración, confianza y capacitación por parte de la institución y por su puesto de los superiores, 9 personas que representan el 29.0% afirman que A veces, 1 persona

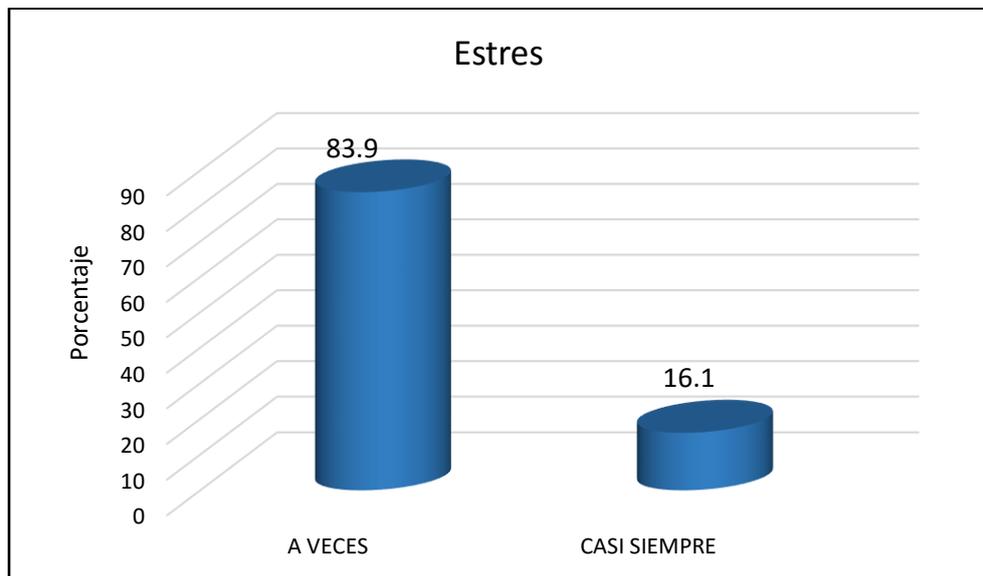
que representa el 3.2% afirma Nunca y por último, 1 personas que representan el 3.2% de los encuestados afirma Casi siempre.

Tabla 5: Respuesta de los trabajadores sobre la variable el estrés en la Municipalidad Distrital de Huatasani 2017.

| ESTRES | | | | | |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A VECES | 26 | 83,9 | 83,9 | 83,9 |
| | CASI SIEMPRE | 5 | 16,1 | 16,1 | 100,0 |
| | Total | 31 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia

GRAFICO: 05 El estres



Fuente: elaboración propia

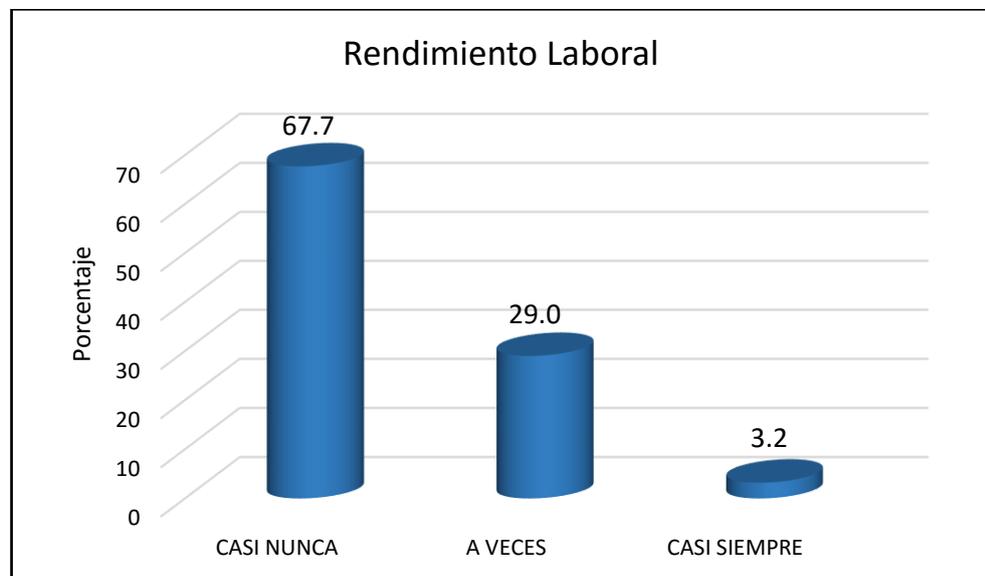
Según la tabla N° 5, se puede apreciar, del total de los encuestados 26 personas que representa el 83.9%, si tienen conocimiento sobre el estrés en la municipalidad, 5 personas que representan el 16.1% no tienen conocimiento sobre el estrés.

Tabla 6: Respuesta de los trabajadores sobre la variable el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de Huatasani 2017.

| RENDIMIENTO LABORAL | | | | | |
|---------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 21 | 67,7 | 67,7 | 67,7 |
| | A VECES | 9 | 29,0 | 29,0 | 96,8 |
| | CASI SIEMPRE | 1 | 3,2 | 3,2 | 100,0 |
| | Total | 31 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia

GRAFICO N° 06: Rendimiento laboral



Fuente: Elaboración propia

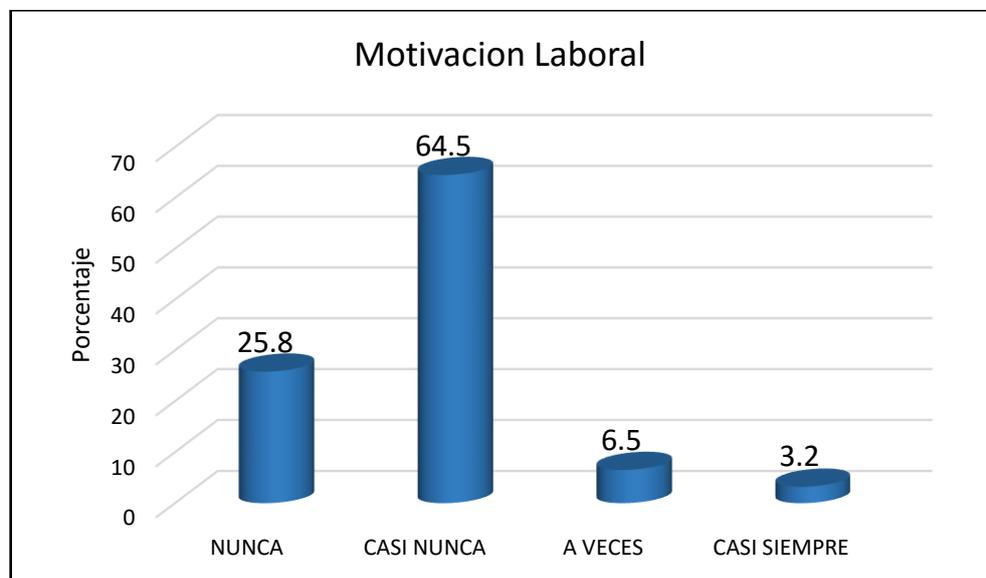
Según la tabla N° 6, se puede apreciar, del total de los encuestados 21 personas que representa el 67.7%, no tienen conocimiento sobre el rendimiento laboral dentro de la municipalidad, 1 persona que representa el 3.2% si tienen conocimiento sobre el rendimiento laboral.

Tabla 7: Respuesta de los trabajadores sobre la motivación en la Municipalidad Distrital de Huatasani 2017.

| MOTIVACION LABORAL | | | | | |
|--------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 8 | 25,8 | 25,8 | 25,8 |
| | CASI NUNCA | 20 | 64,5 | 64,5 | 90,3 |
| | A VECES | 2 | 6,5 | 6,5 | 96,8 |
| | CASI SIEMPRE | 1 | 3,2 | 3,2 | 100,0 |
| | Total | 31 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 07: Motivación Laboral



Fuente: elaboración propia

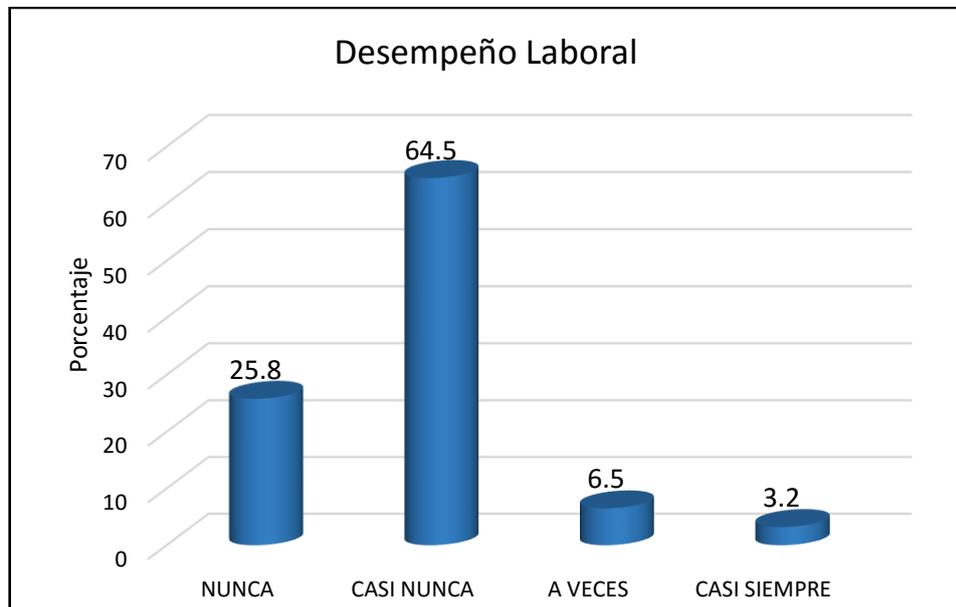
Según la tabla N° 7, se puede apreciar, del total de los encuestados 20 personas que representa el 64.5% de los encuestados afirman que, Casi nunca, se sienten satisfechos, ni motivados ni reconocidos por sus metas logrados por parte de la institución a los trabajadores, 8 personas que representan el 25.8% afirman que Nunca, 2 persona que representa el 6.5% afirma A veces y por último, 1 personas que representan el 3.2% afirma Casi siempre.

Tabla 8: Respuesta de los trabajadores sobre el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Huatasani 2017.

| | | DESEMPEÑO LABORAL | | | |
|--------|--------------|-------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 8 | 25,8 | 25,8 | 25,8 |
| | CASI NUNCA | 20 | 64,5 | 64,5 | 90,3 |
| | A VECES | 2 | 6,5 | 6,5 | 96,8 |
| | CASI SIEMPRE | 1 | 3,2 | 3,2 | 100,0 |
| | Total | 31 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia

Gráfico: N° 08: Desempeño Laboral



Fuente: elaboración propia

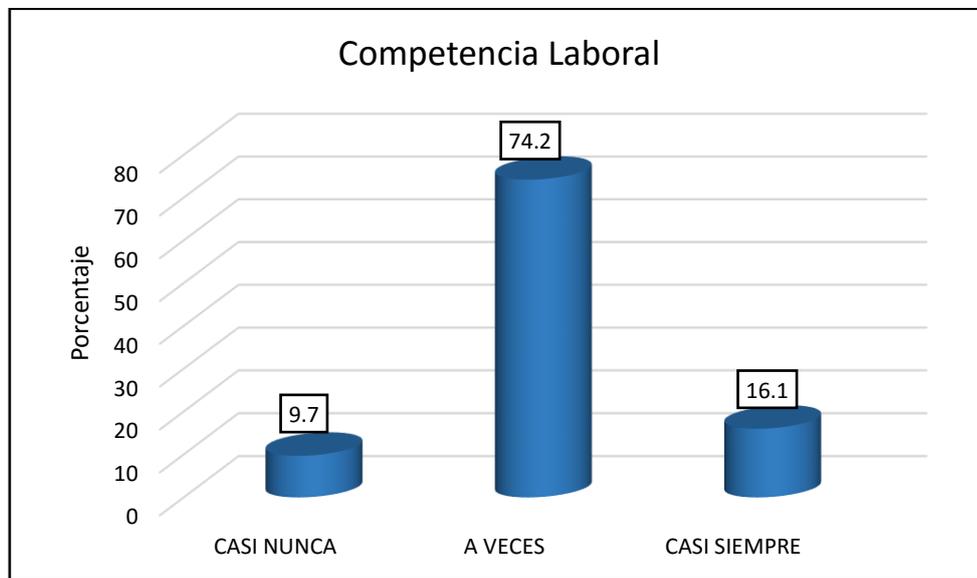
Según la tabla N° 8, se puede apreciar, del total de los encuestados 20 personas que representa el 64.5% de los encuestados afirman que, Casi nunca, reciben información oportunamente, ni recursos para un resultado de metas obtuvimos, 8 personas que representan el 25.8% afirman que Nunca, 2 persona que representa el 6.5% afirma A veces y por último, 1 personas que representan el 3.2% afirma Casi siempre.

Tabla 9: Respuesta de los trabajadores sobre la competencia laboral en la Municipalidad Distrital de Huatasani 2017.

| COMPETENCIA LABORAL | | | | | |
|---------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 3 | 9,7 | 9,7 | 9,7 |
| | A VECES | 23 | 74,2 | 74,2 | 83,9 |
| | CASI SIEMPRE | 5 | 16,1 | 16,1 | 100,0 |
| | Total | 31 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia

Gráfico: N° 09: competencia laboral



Fuente: elaboración propia

Según la tabla N° 9, se puede apreciar, del total de los encuestados 23 personas que representa el 74.2% de los encuestados afirman que, A veces, aplican sus destrezas y habilidades para la institución, ya que no son valorados como profesionales en el trabajo realizado en equipo, 5 personas que representan el 16.1% afirman Casi siempre, y por último, 3 personas que representan el 9.7% afirma Casi nunca.

4.3. Contrastación de Hipótesis

Hipótesis general

El estrés influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017.

En la tabla N° 10, se procedió a verificar si existe influencia entre la variable estrés y la variable el rendimiento laboral de los trabajadores de la municipalidad, realizando la prueba del chic cuadrado.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H₀: Si el chi cuadrado es mayor a 0.05 la variable estrés no influye en la variable el rendimiento laboral.

H_a: Si el chi cuadrado es menor a 0.05 la variable estrés influye en la variable el rendimiento laboral.

Según la Tabla 10, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) de 0.047 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna, donde el estrés influye en la variable el rendimiento laboral. Habiendo demostrado que, si existe influencia entre el estrés y el rendimiento laboral.

Tabla 10: Pruebas de chi-cuadrado del variable estrés y la variable el rendimiento laboral.

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|---|--------------------|----|--------------------------------------|
| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 5,420 ^a | 2 | ,047 |
| Razón de verosimilitud | 3,888 | 2 | ,143 |
| Asociación lineal por lineal | 1,182 | 1 | ,277 |
| N de casos válidos | 31 | | |
| a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,16. | | | |

Fuente: elaboración propia

Habiendo demostrado que, si existe influencia entre la variable el estrés y la variable el rendimiento laboral nos preguntamos: ¿Cuál es su grado de correlación?

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H₀: No existe correlación entre la variable estrés y la variable el rendimiento laboral.

H_a: Existe correlación entre la variable estrés y la variable el rendimiento laboral.

En la tabla 11, a un nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P de 0.063, y una correlación de Pearson de 0.338 (33.8%).

Concluimos que: Existe una correlación positiva media del 33.8%, entre la variable el estrés y la variable el rendimiento laboral.

Tabla 11: Correlaciones del estrés y rendimiento laboral.

| Correlaciones | | | |
|---------------------|------------------------|--------|---------------------|
| | | ESTRES | RENDIMIENTO LABORAL |
| ESTRES | Correlación de Pearson | 1 | ,338 |
| | Sig. (bilateral) | | ,063 |
| | N | 31 | 31 |
| RENDIMIENTO LABORAL | Correlación de Pearson | ,338 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,063 | |
| | N | 31 | 31 |

Fuente: elaboración propia

a) Hipótesis específica 1

La condición del trabajo influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Huatasani – Huancané Puno 2017.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

En la tabla 12, se procedió a verificar si existe influencia entre la dimensión condición del trabajo y la variable el rendimiento laboral, realizado la prueba del chi cuadrado.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H₀: Si el chi cuadrado es mayor a 0.05 la dimensión condición del trabajo no influye en la variable el rendimiento laboral.

H_a: Si el chi cuadrado es menor a 0.05 la dimensión condición del trabajo influye en la variable el rendimiento laboral.

Según la Tabla 12, se obtiene una Significación asintótica (bilateral) de 0.004 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna, donde la condición del trabajo influye en la variable el rendimiento laboral.

Tabla 12: Prueba de chi-cuadrado de la condición del trabajo y el rendimiento laboral.

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|--|---------------------|----|--------------------------------------|
| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 19,409 ^a | 6 | ,004 |
| Razón de verosimilitud | 11,438 | 6 | ,076 |
| Asociación lineal por lineal | 7,345 | 1 | ,007 |
| N de casos válidos | 31 | | |
| a. 10 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06. | | | |

Fuente: Elaboración Propia

Habiendo demostrado que, si existe influencia entre la dimensión condición del trabajo y la variable el rendimiento laboral nos preguntamos: ¿Cuál es su grado de correlación?

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H₀: No existe correlación entre la dimensión condición del trabajo y la variable el rendimiento laboral.

H_a: Existe correlación entre la dimensión condición del trabajo y la variable el rendimiento laboral.

En la tabla 13, a un nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P de 0.001, y una correlación de Pearson de 0.578 (57.8%).

Concluimos que: Existe una correlación positiva media del 57.8%, entre la dimensión condición del trabajo y la variable el rendimiento laboral

Tabla 13: Correlaciones de condición del trabajo y el rendimiento laboral

| Correlaciones | | | |
|-----------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|
| | | CONDICION DEL TRABAJO | RENDIMIENTO LABORAL |
| CONDICION DEL TRABAJO | Correlación de Pearson | 1 | ,578** |
| | Sig. (bilateral) | | ,001 |
| | N | 31 | 31 |
| RENDIMIENTO LABORAL | Correlación de Pearson | ,578** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,001 | |
| | N | 31 | 31 |

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

Fuente: Elaboración propia

b) Hipótesis específica 2

La interacción personal influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017.

En la tabla 14, se procedió a verificar si existe influencia entre la dimensión interacción personal y la variable rendimiento laboral de los trabajadores, realizado la prueba del chi cuadrado.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H₀: Si el chi cuadrado es mayor a 0.05 la dimensión interacción personal no influye en la variable el rendimiento laboral.

H_a: Si el chi cuadrado es menor a 0.05 la dimensión interacción personal influye en la variable el rendimiento laboral.

Según la Tabla 14, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) de 0.012 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna, donde la interacción personal influye en la variable el rendimiento laboral.

Tabla 14: Pruebas de chi-cuadrado de la interacción personal y el rendimiento laboral.

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 16,457 ^a | 6 | ,012 |
| Razón de verosimilitud | 13,208 | 6 | ,040 |
| Asociación lineal por lineal | 8,187 | 1 | ,004 |
| N de casos válidos | 31 | | |

a. 10 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

Fuente: Elaboración propia

Habiendo demostrado que, si existe influencia entre la dimensión interacción personal y la variable el rendimiento laboral, nos preguntamos ¿Cuál es su grado de correlación?

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H₀: No existe correlación entre la dimensión interacción personal y la variable el rendimiento laboral.

H_a: Existe correlación entre la dimensión interacción personal y la variable el rendimiento laboral.

En la tabla 15, a un nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P de 0.003, y una correlación de Pearson de 0.519 (51.9%).

Concluimos que: Existe una correlación positiva media del 51.9%, entre la dimensión interacción personal y la variable el rendimiento laboral.

Tabla 15: Correlaciones de la interacción personal y rendimiento laboral.

| Correlaciones | | | |
|-------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|
| | | INTERACCION PERSONAL | RENDIMIENTO LABORAL |
| INTERACCION PERSONAL | Correlación de Pearson | 1 | ,519** |
| | Sig. (bilateral) | | ,003 |
| | N | 31 | 31 |
| RENDIMIENTO LABORAL | Correlación de Pearson | ,519** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,003 | |
| | N | 31 | 31 |

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

Fuente: elaboración propia

c) Hipótesis Especifica 3

El significado del trabajo influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017.

En la tabla N° 16, se procedió a verificar si existe influencia entre la dimensión significado del trabajo y la variable el rendimiento laboral de los trabajadores, realizado la prueba del chi cuadrado.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H₀: Si el chi cuadrado es mayor a 0.05 la dimensión significado del trabajo no influye en la variable el rendimiento laboral.

H_a: Si el chi cuadrado es menor a 0.05 la dimensión significado del trabajo influye en la variable el rendimiento laboral.

Según la Tabla 16, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) de 0.000 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna, donde el significado del trabajo influye en la variable el rendimiento laboral.

Tabla 16: Prueba de chi-cuadrado del significado del trabajo y el rendimiento laboral.

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|--|---------------------|----|---|
| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 35,600 ^a | 6 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 13,263 | 6 | ,039 |
| Asociación lineal por lineal | 5,271 | 1 | ,022 |
| N de casos válidos | 31 | | |
| a. 10 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03. | | | |

Fuente: elaboración propia

Habiendo demostrado que, si existe influencia entre la dimensión el significado del trabajo y la variable el rendimiento laboral, nos preguntamos ¿Cuál es su grado de correlación?

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H0: No existe correlación entre la dimensión el significado del trabajo y la variable el rendimiento laboral.

Ha: Existe correlación entre la dimensión el significado del trabajo y la variable el rendimiento laboral.

En la tabla 17, a un nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P de 0.009, y una correlación de Pearson de 0.461 (46.1%).

Concluimos que: Existe una correlación positiva media del 46.1%, entre la dimensión el significado del trabajo y la variable el rendimiento laboral.

Tabla 17: Correlaciones del significado del trabajo y rendimiento laboral.

| Correlaciones | | | |
|-------------------------------|------------------------|----------------------------|------------------------|
| | | SIGNIFICADO DEL TRABAJO | RENDIMIENTO LABORAL |
| SIGNIFICADO DEL TRABAJO | Correlación de Pearson | 1 | ,461** |
| | Sig. (bilateral) | | ,009 |
| | N | 31 | 31 |
| RENDIMIENTO LABORAL | Correlación de Pearson | ,461** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,009 | |
| | N | 31 | 31 |

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

Fuente: elaboración propia

d) Hipótesis específica 4

La estructura organizacional influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017.

En la tabla N° 18, se procedió a verificar si existe influencia entre la dimensión estructura organizacional y la variable el rendimiento laboral de los trabajadores, realizando la prueba del chi cuadrado.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H₀: Si el chi cuadrado es mayor a 0.05 la dimensión estructura organizacional no influye en la variable el rendimiento laboral.

H_a: Si el chi cuadrado es menor a 0.05 la dimensión estructura organizacional influye en la variable el rendimiento laboral.

Según la Tabla 18, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) de 0.000 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna, donde la estructura organizacional influye en la variable el rendimiento laboral.

Tabla 18: Prueba de chi-cuadrado de la estructura organizacional y rendimiento laboral.

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|---|---------------------|----|---|
| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 35,319 ^a | 6 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 13,106 | 6 | ,041 |
| Asociación lineal por lineal | 9,097 | 1 | ,003 |
| N de casos válidos | 31 | | |
| a. 9 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03. | | | |

Fuente: Elaboración propia

Habiendo demostrado que, si existe influencia entre la dimensión estructura organizacional y la variable el rendimiento laboral, nos preguntamos: ¿Cuál es su grado de correlación?

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H₀: No existe correlación entre la dimensión estructura organizacional y la variable el rendimiento laboral.

H_a: Existe correlación entre la dimensión estructura organizacional y la variable el rendimiento laboral.

En la tabla 19, a un nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.605 (60.5%).

Concluimos que: Existe una correlación positiva media del 60.5%, entre la dimensión estructura organizacional y la variable el rendimiento laboral

Tabla 19: Correlaciones de la estructura organizacional y rendimiento laboral.

| Correlaciones | | | |
|------------------------------|------------------------|------------------------------|------------------------|
| | | ESTRUCTURA ORGABIZACIONAL | RENDIMIEN O LABORAL |
| ESTRUCTURA ORGABIZACIONAL | Correlación de Pearson | 1 | ,605** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 31 | 31 |
| RENDIMIENTO LABORAL | Correlación de Pearson | ,605** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 31 | 31 |

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

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

En esta investigación se realizó una comparación de los resultados con otras investigaciones similares, distinguiendo las variables estudiadas o su respectiva relación, destacando aspectos de compatibilidad o discrepancias con los antecedentes.

Los resultados obtenidos en esta investigación conducen en términos generales a establecer que el estrés influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017. Este resultado A partir de los resultados que hemos tenido, aceptamos la hipótesis alternativa general. Habiendo demostrado que, si existe influencia entre la variable el estrés y la variable el rendimiento laboral nos preguntamos: ¿Cuál es su grado de correlación?

Concluimos que: Existe una correlación positiva media del 33.8%, entre la variable estrés y la variable el rendimiento laboral.

Según la tabla N° 5, se puede apreciar, del total de los encuestados 26 personas que representa el 83.9%, si tienen conocimiento sobre el estrés, lo cual esto influye en el rendimiento laboral de los trabajadores, debido a los factores o por las respectivas dimensiones siendo la más resaltante la dimensión la estructura organizacional y 5 personas que representan el 16.1% no tienen conocimiento sobre el estrés, lo cual nos da a conocer que son pocas los que piensan que no les afecta en su rendimiento laboral.

(TICONA MAMANI, 2017), tesis titulada EL ESTRÉS Y EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO, PERIODO 2015. Establece “Existe una relación entre el nivel

de estrés y desempeño individual del personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco”. Manifiesta que los trabajadores de la institución presentan estrés que influyen en el rendimiento laboral de los mismos, debido a los factores ambientales, organizacionales e individuales siendo más resaltantes el 35% consideran que casi siempre le produce estrés los cambios tecnológicos implementados y por implementarse, el 60% consideran que a veces las relaciones que mantiene con los compañeros y jefes es conflictiva y el 30% consideran que solo a veces es adecuado ambiente donde laboran. Considerando los resultados obtenidos y aceptados de las dos hipótesis específicas planteadas dan por Válida a la Hipótesis General planteada la misma, concluyendo que: Existe estrés en los trabajadores que influye en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad, de esta manera se acepta la hipótesis general.

Por lo tanto: concluyo que si existe en ambas investigaciones una relación compatible que el estrés influye en el rendimiento laboral de los trabajadores tanto en mi investigación y en la investigación del respectivo antecedente citado en mí trabajo.

5.2. Conclusiones

Respecto a la hipótesis general donde el, estrés influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017.

Donde la Sig. asintótica (bilateral) de 0.047 y el chi cuadrado es menor que 0.05, por lo tanto, se concluye que el estrés influye en la variable el rendimiento laboral. Con una. Correlación positiva media del 33.8%,

A) Respecto a la hipótesis 1, donde la condición del trabajo influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Huatasani – Huancané Puno 2017.

Donde la Significación asintótica (bilateral) de 0.004 y el chi cuadrado es menor que 0.05, por lo tanto, se concluye que la condición del trabajo influye en la variable el rendimiento laboral. Con una correlación positiva media del 57.8%.

B) Respecto a la hipótesis 2, donde la interacción personal influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Huatasani – Huancané Puno 2017.

Donde la Sig. asintótica (bilateral) de 0.012 y el chi cuadrado es menor que 0.05, por lo tanto, se concluye que la interacción personal influye en la variable el rendimiento laboral. Con una correlación positiva media del 51.9%,

C) Respecto a la hipótesis 3, donde el significado del trabajo influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Huatasani – Huancané Puno 2017.

Donde la Sig. asintótica (bilateral) de 0.000 y el chi cuadrado es menor que 0.05, por lo tanto, se concluye que el significado del trabajo influye en la variable el rendimiento laboral. Con una correlación positiva media del 46.1%,

D) Respecto a la hipótesis 4, donde la estructura organizacional influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Huatasani – Huancané Puno 2017.

Donde la Sig. asintótica (bilateral) de 0.000 y el chi cuadrado es menor que 0.05, por lo tanto, se concluye que la estructura organizacional influye en la variable el rendimiento laboral. Con una correlación positiva media del 60.5%,

5.3. Recomendaciones

- De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, recomiendo a los miembros de la Municipalidad distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017.
- Es pertinente continuar con la línea de investigación que relaciona con el estrés y el rendimiento laboral, tales como condición del trabajo, interacción personal, significado del trabajo, estructura organizacional.
- Se debe realizar capacitaciones a los miembros de la municipalidad distrital de Huatasani, lo cual esto ayudaría a reducir el estrés en los trabajadores. Estas

capacitaciones deberían realizarse por lo menos cada tres meses ya que los contratos de trabajo están realizados por cada tres meses, a fin de mejorar la eficacia el rendimiento laboral.

- Asistir a los congresos municipales para que puedan estar capacitados y actualizados de esa manera podría aumentar en sus desempeños laborales.
- Se deben realizar talleres de psicología por que el 64.5% casi nunca de los encuestados mantiene una buena comunicación fluida con los jefes y compañeros de trabajo, es un porcentaje muy alto el cual implica en el rendimiento laboral.
- Las principales autoridades deben de concientizar a los trabajadores de la municipalidad a no corromper y malversar en los presupuestos del pueblo.
- Y por último se sugiere a la institución pública que pueda aplicar y tomar en cuenta las propuestas que le brindan esta investigación, Cómo reducir la insatisfacción y el estrés, Manejo del estrés laboral.

CAPITULO VI

FUENTES DE INFORMACION

6.1. Fuentes Bibliográficas.

JUDGE, , T., & ROBBINS, y , S. (, 2009). Comportamiento organizacional. (Decimotercera edición ed.). (P. M. Rosas, Ed.) Mexico. Recuperado el noviembre de 20113

CHIAVENATO, I. (1999). "ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS" interaccion entre personas y organizaciones (quinta edicion - noviembre se 1999 ed.). Mc Graw Hill. Recuperado el noviembre de 2017, de <https://es.slideshare.net/.../adm-personal-libro-adm-de-rrhh-chiavenato-cap1-al-17>

CHIAVENATO, I. (2009). Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones. (S. edición, Ed.) Campus Ciudad de México, Campus Ciudad de México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. Recuperado el noviembre de 2017, de file:///F:/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-%20estres%20ulti.pdf

Houtman, I. (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. (S. O. Evelyn Kortum, Ed.) Coyoacán, 04000, D.F., México. Recuperado el noviembre de 2017, de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf

ROBBINS, S., & JUDGE, TIMOTHY A., T. (2009). Comportamiento organizacional. Decimotercera edición. (P. M. Rosas, Ed.) México, PEARSON EDUCACIÓN, México, 2009: Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. Recuperado el noviembre de 2017

ROSTAGNO, H. F. (2014). EL abc DEL ESTRES LABORAL 123 TECNICAS PRACTICAS PARA PREVENIR EL ESTRES. ARGENTINA. Recuperado el NOVIEMBRE de 2017, de http://psicopedia.org/wp-content/uploads/2014/06/EL_ABC_DEL_ESTRES_LABORAL.pdf

Hernández, Fernández y Baptista (2014) Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill. 6ta edición.

Azcona Castellot, J. R., Guillén Subirán, C., Meléndez López, A., Pastrana Jiménez, J. I., & Iniesta Álvarez, A. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde medicina del trabajo*. barcelona: © Edición: Sans Growing Brands. Barcelona, 2016. Recuperado el noviembre de 2017, de file:///C:/Users/RR/Downloads/20161216_24cb_GuiaManejoEstres.pdf

Sebastián Coduti, P., Belén Gattás, Y., Sarmiento, S. L., & Romina Andrea Schmid, R. A. (2013). *ENFERMEDADES LABORALES: COMO AFECTAN EL ENTORNO ORGANIZACIONAL*. trabajo de investigacion, San Rafael, Mendoza. Recuperado el NOVIEMBRE de 2017, de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf

PEIRO, J. M., & y salvador, A. (2005). *DESENCADENANTES DEL ESTRES LABORAL*. (U. S.A.C., Ed.) Espana: 1ra edición. Recuperado el noviembre de 2017

Butaric, r. (2014). *rendimiento laboral orientado a la productividad del personal administrativo del instituto universitario politecnico "santiago mariño"* BARCELONA, 2014. TESIS en diapositivas, BARCELONA. Recuperado el noviembre de 2017, de <https://es.slideshare.net/rbutaric/rendimiento-laboral-presentacion>

Azcona Castellot, J. R., Guillén Subirán, C., Meléndez López, A., Pastrana Jiménez, J. I., & Iniesta Álvarez, A. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde medicina del trabajo*. Barcelona: © Edición: Sans Growing Brands. Barcelona, 2016. Recuperado el noviembre de 2017, de file:///C:/Users/RR/Downloads/20161216_24cb_GuiaManejoEstrés.pdf

Claves para mejorar el rendimiento laboral en las empresas. (s.f.). *WORK METER*. Recuperado el MIÉRCOLES de NOVIEMBRE de 2017, de https://articulosbm.files.wordpress.com/2013/06/workmeter_ebook_sobre_rendimiento_laboral.pdf

company, e. t. (30 de diciembre de 2014). *eden the water y coffee company*. Recuperado el viernes de noviembre de 2017, de <https://www.aguaeden.es/blog/los-5-factores-que-mas-perjudican-el-rendimiento-laboral>

Granada Carranza, E. (2003). *la insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador*. trabajo de investigación. Recuperado el miércoles de noviembre de 2017, de file:///C:/Users/RR/Downloads/5405-18649-1-PB%20(2).pdf

Serrano Mendoza, K. A. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*. tesis , Lima – Perú. Recuperado el miércoles de noviembre de 2017, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4841/1/Serrano_mk.pdf

6.2. Fuentes electrónicas

LARICO APAZA , R. I. (2015). FACTORES MOTIVADORES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN – JULIACA 2014. TESIS, JULIACA – PERÚ. Recuperado El NOVIEMBRE De 2017, De File:///F:/TESIS%20andina.Pdf

SANCHEZ, Florencia , C. (2011). “ESTRÉS LABORAL, SATISFACCION EN EL TRABAJO Y. TESIS, Sede Rosario- Campus Lagos, Santa Fe, Argentina. Recuperado El NOVIEMBRE De 2017, De File:///F:/TC111836.Pdf

TICONA MAMANI , J. (2017). EL ESTRÉS Y EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO, PERIODO 2015. TESIS, PUNO. Recuperado El Noviembre De 2017, De File:///F:/GUIA%201_AFIANZAMIENTO%20A%20LA%20PROGRAMACION%20(1).Pdf

Goicochea Espinola,, L. Y. (2016). El Estrés Laboral Y Su Relación Con El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Empresa De Calzados Kiara Del Distrito El Porvenir -Año 2016. TESIS, TRUJILLO-PERÚ. Recuperado El NOVIEMBRE De 2017, De File:///F:/Goicochea_El%20tesis%20nacional.Pdf

González Acabal , M. R. (2014). “ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL” (ESTUDIO REALIZADO EN SERVITECA ALTENSE DE QUETZALTENANGO). TESIS, Quetzaltenango, Guatemala . Recuperado El NOVIEMBRE De 2017, De File:///F:/Gonzalez-Mayra%20(1)%20.Pdf

QUISPE VARGAS , E. (2015). CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACUCHA, ANDAHUAYLAS, 2015. TESIS, Andahuaylas, Perú. Recuperado El NOVIEMBRE De 2017, De File:///F:/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempeño%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.Pdf

VILCA APAZA, L. S. (2016). “INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE PRO MUJER INC EN LOS CENTROS FOCALES DE LAYKAKOTA Y BELLAVISTA DE LA CIUDAD DE PUNO PERIODO 2014”. PUNO. Recuperado El OCTUBRE De 2017, De File:///F:/Vilca_Apaza_Lisseth_Shamira.Pdf

<http://webs.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/S/stress.htm>:

<http://webs.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/S/stress.htm#Notas>

<https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>. (2017). Recuperado el noviembre de 2017, de <https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>

<https://vallededempleado.wordpress.com/2013/06/10/que-significado-tiene-el-trabajo-en-la-vida-de-las-personas/>. (2013). Recuperado el NOVIEMBRE de 2017

<https://www.google.com.pe/search?q=rendimiento+laboral+segun+autores&sa=X&ved=0ahUKEwjxycyU2LTxAhVITSYKHa1xA1oQ1QIInQEoAA>. (MAYO de 2013). Recuperado el NOVIEMBRE de 2017, de <https://www.google.com.pe/search?q=rendimiento+laboral+segun+autores&sa=X&ved=0ahUKEwjxycyU2LTxAhVITSYKHa1xA1oQ1QIInQEoAA>

<https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>. (2017). Recuperado el noviembre de 2017, de <https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>

<https://vallededempleado.wordpress.com/2013/06/10/que-significado-tiene-el-trabajo-en-la-vida-de-las-personas/>. (2013). Recuperado el NOVIEMBRE de 2017

<https://www.google.com.pe/search?q=rendimiento+laboral+segun+autores&sa=X&ved=0ahUKEwjxycyU2LTxAhVITSYKHa1xA1oQ1QIInQEoAA>. (MAYO de 2013). Recuperado el NOVIEMBRE de 2017, de <https://www.google.com.pe/search?q=rendimiento+laboral+segun+autores&sa=X&ved=0ahUKEwjxycyU2LTxAhVITSYKHa1xA1oQ1QIInQEoAA>

<https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>. (2017). Recuperado el noviembre de 2017, de <https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>

<https://vallededempleado.wordpress.com/2013/06/10/que-significado-tiene-el-trabajo-en-la-vida-de-las-personas/>. (2013). Recuperado el NOVIEMBRE de 2017

<https://www.google.com.pe/search?q=rendimiento+laboral+segun+autores&sa=X&ved=0ahUKEwjxycyU2LTxAhVITSYKHa1xA1oQ1QIInQEoAA>. (MAYO de 2013). Recuperado el NOVIEMBRE de 2017, de <https://www.google.com.pe/search?q=rendimiento+laboral+segun+autores&sa=X&ved=0ahUKEwjxycyU2LTxAhVITSYKHa1xA1oQ1QIInQEoAA>

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO.- “El estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017”.

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES | METODOLOGÍA |
|--|--|--|---|---|
| <p align="center">Problema General</p> <p>¿De qué manera el estrés influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani -Huancané Puno 2017?</p> | <p align="center">Objetivo General</p> <p>Determinar de qué manera el estrés influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno, 2017.</p> | <p align="center">Hipótesis General</p> <p>El estrés influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017.</p> | <p>Variable independiente:</p> <p align="center">Estrés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condición del Trabajo <ul style="list-style-type: none"> - Ritmo del trabajo - Sobre carga del trabajo - Esfuerzo físico • Interacción Personal <ul style="list-style-type: none"> - Relaciones formales - Relaciones informales • Significado del trabajo <ul style="list-style-type: none"> - Necesidades - Expectativas - Malestar general • Estructura Organizacional <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación. - Participación - Bajo rendimiento. <p>Variable dependiente:</p> <p align="center">Rendimiento laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivación laboral <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción - Incentivo • Desempeño laboral. <ul style="list-style-type: none"> - Eficacia - Eficiencia - Tiempo | <p align="center">DISEÑO:</p> <p align="center">No experimental.</p> <p align="center">TIPO DE INVESTIGACION:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transversal. - Correlacional. Causal - Explicativa. <p align="center">TECNICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta <p align="center">POBLACIÓN:</p> <p>Consta de 31 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani, 2017.</p> <p align="center">ESTADÍSTICO DE PRUEBA:</p> |
| <p align="center">Problemas Específicos</p> <p>¿De qué manera la condición del trabajo influye en el rendimiento laboral, de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017?</p> <p>¿De qué manera la interacción personal influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017?</p> <p>¿De qué manera el significado del trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017?</p> <p>¿De qué manera la estructura organizacional influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017?</p> | <p align="center">Objetivos Específicos</p> <p>Determinar de qué manera la condición del trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017.</p> <p>Determinar de qué manera la interacción personal influye en el rendimiento laboral, de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017.</p> <p>Determinar de qué manera el significado del trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017.</p> <p>Determinar de qué manera la estructura organizacional influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017.</p> | <p align="center">Hipótesis Específicas</p> <p>La condición del trabajo influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017.</p> <p>La interacción personal influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017.</p> <p>El significado del trabajo influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017.</p> <p>La estructura organizacional influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017</p> | | |

ANEXO N 02

Cuestionario

Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión



ENCUESTA SOBRE “EL ESTRÉS Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATASANI – HUANCANE PUNO 2017”

Buenos días, trabajadores de la municipalidad distrital de Huatasani la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto lo que es el estrés y el rendimiento laboral, por lo que agradezco marcar la opción con una “X”, que responda a las preguntas formuladas, tiene carácter de anónima y su procesamiento será reservado por lo que le pedimos **SINCERIDAD** en sus respuestas gracias.

Instrucciones: Marque con un aspa “X”, según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

1=Nunca

2=Casi Nunca

3=A veces

4=Casi siempre

5=Siempre

| ESTRÉS | | | | | |
|---|--------------|---|---|---|---|
| (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado) | Calificación | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. ¿Cuándo usted realiza los trabajos intensos y acelerados exigidos por la institución le produce cansancio y fatiga? | | | | | |
| 2. ¿Usted tiene de mesiadros actividades que realizar en su trabajo en muy poco tiempo? | | | | | |
| 3. ¿Cuándo a usted le toca realizar un trabajo pesado le produce, malestar que le impulsa por un momento a dejar de trabajar? | | | | | |
| 4. ¿Usted tiene una buena comunicación fluida con todos sus compañeros de trabajo? | | | | | |
| 5. ¿Usted tiene una buena comunicación con sus colegas de otras instituciones o ya sea la población? | | | | | |
| 6. ¿Usted se siente comprometido lo suficientemente con su profesión para seguir laborando en esta institución? | | | | | |
| 7. ¿A usted le dan la oportunidad sus jefes de fomentar e innovar en el puesto que ocupa? | | | | | |
| 8. ¿A usted le brindan atención cuando va a comunicarse con su jefe? | | | | | |
| 9. ¿Los compañeros y jefes de trabajo le hacen sentir suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo? | | | | | |
| 10. ¿Hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas? | | | | | |
| 11. ¿Usted es capacitado constantemente por la institución para tener un óptimo trabajo? | | | | | |

| RENDIMIENTO LABORAL | | | | | |
|--|---------------------|----------|----------|----------|----------|
| (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado) | Calificación | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. ¿Usted se siente completamente satisfecho con su remuneración? | | | | | |
| 13. ¿Usted recibe alguna motivación por parte de la institución para su rendimiento laboral? | | | | | |
| 14. ¿Usted recibe algún tipo de reconocimiento por sus metas cumplidas? | | | | | |
| 15. ¿Usted recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo? | | | | | |
| 16. ¿La institución le facilita recursos, para que participe en capacitaciones para lograr sus metas y resultados? | | | | | |
| 17. ¿Las convocatorias de reuniones se cumplen en horarios establecidos? | | | | | |
| 18. ¿Los jefes le dan de manera oportuna la información? | | | | | |
| 19. ¿Usted tiene esas ganas de aplicar sus destrezas y habilidades para la institución que trabaja? | | | | | |
| 20. ¿Usted siente que es valorado como profesional al cumplir con su trabajo en equipo? | | | | | |

ANEXO N 03**El coeficiente de correlación de Pearson**

-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).

Fuente: Hernández (2014, p 305)

ANEXO N° 04

| variable independiente X | | | | | | | | variable dependiente Y | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|----|----|----------------------|----|-------------------------|----|----|---------------------------|-----|-----|--------------------|-----|-----|-------------------|-----|-----|---------------------|-----|-----|
| condición del trabajo | | | interacción personal | | significado del trabajo | | | estructura organizacional | | | motivación laboral | | | desempeño laboral | | | competencia laboral | | |
| p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | P9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 | p17 | p18 | p19 | p20 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 5 | 1 |
| 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 1 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 |
| 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 1 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 |
| 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 |
| 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

Dr. TIMOTEO SOLANO ARMAS
ASESOR

Dra. VIVIANA INES VELLON FLORES
PRESIDENTE

Mg. FÉLIX GIL CARO SOTO
SECRETARIO

Lic. MANUEL BAZALAR BAZALAR
VOCAL