



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**ESTRESORES LABORALES Y DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE SUPE PUEBLO, 2018**

PRESENTADO POR LA BACHILLER:

DANIELA YOKO GUTIERREZ CHAVEZ

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

Huacho – Perú

2018

DEDICATORIA

A mis hijos, motivo de superación personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

A las autoridades de la Alta Dirección
de la Universidad.

A las autoridades de la Facultad de
Ciencias Empresariales.

A los jurados de tesis y asesor.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	11
1.2. Formulación del Problema	14
1.2.1. Problema General	14
1.2.2. Problemas Específicos	14
1.3. Objetivos de la Investigación	15
1.3.1. Objetivo General	15
1.3.2. Objetivos Específicos	15
1.4. Justificación de la investigación	15

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	17
2.2. Bases Teóricas	19
2.3. Definiciones conceptuales	35
2.4. Formulación de las hipótesis	36
2.4.1. Hipótesis General	36
2.4.2. Hipótesis Específicas	36

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico	38
3.1.1. Tipo	38
3.1.2. Enfoque	38

3.2. Población y muestra	39
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	40
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.4.1. Técnicas a emplear	40
3.4.2. Descripción de los instrumentos	40
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	41

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones	42
---	----

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión	56
5.2. Conclusiones	58
5.3. Recomendaciones	60

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas	61
6.2. Fuentes electrónicas	62

ANEXO

A. Cuestionario	65
-----------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Género de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo	51
Tabla 2.	Edad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo	52
Tabla 3.	Grado Académico de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo	52
Tabla 4.	Demandas de tareas	53
Tabla 5.	Demandas físicas	54
Tabla 6.	Demandas de roles	55
Tabla 7.	Demandas interpersonales	56
Tabla 8.	Relaciones interpersonales	57
Tabla 9.	Habilidades y capacidades	58
Tabla 10.	Pruebas de normalidad	60
Tabla 11.	Correlación de Rho de Spearman entre los estresores laborales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo	60
Tabla 12.	Correlación de Rho de Spearman entre las demandas de tareas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo	61
Tabla 13.	Correlación de Rho de Spearman entre las demandas físicas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo	62
Tabla 14.	Correlación de Rho de Spearman entre las demandas de roles y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo	63
Tabla 15.	Correlación de Rho de Spearman entre las demandas interpersonales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Género de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo	51
Figura 2.	Edad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo	52
Figura 3.	Grado Académico de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo	53
Figura 4.	Demandas de tareas	54
Figura 5.	Demandas físicas	55
Figura 6.	Demandas de roles	56
Figura 7.	Demandas interpersonales	57
Figura 8.	Relaciones interpersonales	58
Figura 9.	Habilidades y capacidades	59

RESUMEN

Objetivo: Establecer de que manera los estresores laborales influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2017. **Métodos:** La población fue 51 trabajadores administrativos, la muestra fue 45 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se consideraron las dimensiones: demandas de tareas, demandas físicas, demandas de roles, demandas interpersonales, relaciones interpersonales, habilidades y capacidades. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente alfa de Cronbach (0,817). Se utilizó el Chi-cuadrado de Pearson. **Resultados:** Respecto a los “estresores laborales”, dentro de los estresores laborales que se avocan a las demandas de las tareas el 21,4% mencionó que es por motivos de siempre tomar decisiones rápidas en su centro laboral, dentro de los factores estresores causados por las demandas físicas el 21,4% mencionó que es por las temperaturas ambientales con las que cuenta su centro laboral. Respecto al “Desempeño laboral”, el 60,2% manifestó que no tienen empatía con los miembros de su equipo de trabajo, el 56,1% es en referencia al desconocimiento de sus funciones o actividades que deben realizar en su día a día. **Conclusión:** Se determinó que existe una correlación fuerte y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,954$), por lo que se concluye que los estresores laborales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018.

Palabras clave: Demandas de tareas, demandas físicas, demandas de roles, demandas interpersonales, relaciones interpersonales, habilidades y capacidades.

ABSTRACT

Objective: To establish in which way the labor stressors influences the labor performance of the administrative personnel of the Supe Pueblo District Municipality, 2017. **Methods:** The population was 51 administrative workers; the sample was 45 workers. The survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument. The dimensions were considered: task demands, physical demands, role demands, interpersonal demands, interpersonal relationships, skills and abilities. The reliability of the instrument was carried out using the Cronbach alpha coefficient (0.817). The Pearson Chi-square was used. **Results:** Regarding the "Work Stressors", within the work stressors that are applied to the demands of the tasks, 21.4% mentioned that it is for reasons of always making quick decisions in your workplace, within the stressors caused Due to physical demands, 21.4% mentioned that it is because of the environmental temperatures that your work center has. Regarding "Work performance", 60.2% said they do not have empathy with the members of your work team, 56.1% is in reference to the ignorance of their functions or activities that should be done in your day to day. **Conclusion:** It was determined that there is a strong and very significant correlation ($p = 0.000 < 0.05$, $r = 0.954$), so it is concluded that occupational stressors significantly influence the work performance of the administrative staff of the District Municipality of Supe Town, 2018.

Key words: Task demands, physical demands, role demands, interpersonal demands, interpersonal relationships, skills and abilities.

INTRODUCCIÓN

El estrés es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se distinguen excesivamente difíciles, es por ello, ha ido alcanzando el recurso humano, una gran importancia en el mundo organizacional como un mecanismo diferenciador en las organizaciones y un elemento concluyente del éxito de las mismas.

El estrés es una reacción física en la cual ingresan diversos dispositivos de defensa para actuar delante de circunstancias amenazadoras, este es un anómalo que usualmente se están presentando, el cual afecta y acrecienta el ambiente en la cual las personas laboran y viven, cada vez se modifican al conocer la demanda en el interior del trabajo y se fortifican durante los últimos periodos las exigencias.

El estrés es uno de los peligros emergentes más significativos y para la seguridad de la persona se debe evitar, es uno de los retos más importantes en la actualidad la eliminación del estrés en el personal, donde la salud del personal debe ser prioridad, motivo por la cual las organizaciones tienen que enfrentar, ya que vienen afectando llanamente a los colaboradores de la organización.

Es por ello que tuvo como objetivo general la investigación el establecer de que manera los estresores laborales influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018.

La investigación se desarrolla a través de los capítulos: Planteamiento del Problema, Marco Teórico, Metodología, Resultados, y la Discusión, las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El distrito de Supe fue creado el 2 de enero de 1857 durante el gobierno del presidente Ramón Castilla. Supe se encuentra ubicado en la costa del Perú, en la provincia de Barranca, departamento de Lima.

La Municipalidad Distrital de Supe tiene como visión el ser líder que busca impulsar el progreso global de la comunidad, mediante una gestión eficaz, clara y participativa logrando que la ciudad de Supe sea segura, ordenada, saludable y moderna para sus habitantes. Su misión es brindar un servicio de calidad para alcanzar el progreso total y sostenible al distrito.

Con la iniciación de la globalización, con las modificaciones constantes y requerimientos, la municipalidad se ve obligado de solicitar derivaciones con mejores beneficios para los colaboradores. Inicialmente se estima como un factor de motivación, realización y satisfacción al entorno laboral, pero al transcurrir el tiempo ha pasado a ser una inquietud, un motivo de angustia y para los trabajadores en ciertas ocasiones una enfermedad. En el momento en que el estrés a consecuencia del trabajo origina patologías en los colaboradores, se ha convertido en un tema que concibe interés en los

funcionarios de la municipalidad, concibiendo una baja en la productividad, el cual viene afectando al acatamiento de los propósitos institucionales.

Los estresores laborales se encuentran vinculados a acontecimientos de estrés el cual se generan en el ambiente laboral, ya sea el caso de los requerimientos que sean ascendentes a las capacidades del colaborador y las necesidades no cubiertas; todo ello podría ser resultado de distintas situaciones tales como solicitar el incremento en la productividad, dificultades con las consecuencias a medias, carencia de preparación. Se ha podido percibir que el personal administrativo de la municipalidad tiene estrés que está siendo originado por cansancio emocional, disminuyendo su producción en la ejecución profesional, despersonalización que se ve irradiado en las actividades laborales del personal y la prestación del servicio.

Es considerado un componente elemental el ambiente de trabajo en el estrés de los colaboradores. En el momento en que el estrés se vincula con el trabajo se le conoce como estrés laboral motivo de atención a causa de que el trabajo se estima como un factor de recompensa en diversos requerimientos que el individuo tiene, es componente de realización profesional, es un camino para conservar los vínculos interpersonales, pero asimismo podría ser un componente en el cual origine enfermedades en los colaboradores.

Cuando el ambiente laboral se torna un elemento de amenaza para las necesidades de los colaboradores o si afecta la salud física o mental lo cual se verá irradiado al efectuar sus labores. Es un procedimiento de reciprocidad el ahínco en las laborales del trabajo, es decir, que en el

momento en que no hay equilibrio entre costos y beneficios o una exigencia mayor y poca retribución podría originar preocupación y estrés. Están presentando estrés los trabajadores administrativos de la municipalidad como consecuencia de ciertos estresores laborales como las circunstancias impropias en el trabajo, amplias jornadas laborales, falta de apoyo entre compañeros, demasiadas responsabilidades y jubilación precoz.

El desempeño laboral es el reflejo de las capacidades y habilidades que los trabajadores demuestran dentro de la institución, el conjunto de competencias laborales de la cual un trabajador cuenta con un conjunto de conocimientos, actitudes, sentimiento, valores y motivaciones que colaboran y apoyan para el acatamiento de los objetivos y finalidades de la institución. A causa de la presencia de dichos estresores laborales la municipalidad ha tenido como consecuencia ineficiencia por parte de los colaboradores administrativos, disminución en la productividad de las actividades elegidas, en la atención al público una baja calidad, escasos de compromiso institucional.

El desempeño laboral son las labores el cual desarrollan los colaboradores y no solo hace alusión a lo que sabe realizar, por lo que es significativo que cuente con aptitudes el colaborador ya sea como la disposición, eficiencia y rendimiento, que utilice el tiempo dentro de su trabajo óptimamente, asimismo, se estiman las cualidades personales con las que cada colaborador cuenta que son imprescindibles para el cumplimiento de las tareas elegidas.

Deberá tomar ciertas medidas los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Supe para que no afecten los estresores laborales el desempeño laboral

de sus trabajadores, desarrollando verificaciones periódicas de las capacidades de cada personal para identificar que se encuentren capacitados para desarrollar las tareas delegadas.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera los estresores laborales influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera las demandas de tareas influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018?
- b. ¿De qué manera las demandas físicas influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018?
- c. ¿De qué manera las demandas de roles influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018?
- d. ¿De qué manera las demandas interpersonales influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Establecer de que manera los estresores laborales influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a. Establecer las demandas de tareas influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018.
- b. Establecer de que manera las demandas físicas influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018.
- c. Establecer de que manera las demandas de roles influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018.
- d. Establecer de que manera las demandas interpersonales influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018.

1.4. Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica por su conveniencia, ya que la investigación busca evaluar los estresores laborales que existen en el entorno del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe y

poder analizar de que manera estos influyen en el desempeño laboral de los mismos, siendo esto un tema de suma importancia para la municipalidad.

La justificación por su relevancia social se fundamenta porque se mejorará la calidad de vida laboral del personal administrativo de la municipalidad y que a su vez permitirá mejorar su desempeño laboral, brindando calidad en los servicios a sus usuarios.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Aguirre & Vauro (2015) realizó la tesis titulada “Estrés laborales y bienestar en el trabajo en personal Aeronáutico de Cabina”, la cual fue aprobada por la Universidad de Salamanca. La investigación tuvo como objetivo general desarrollar un estudio exploratorio descriptivo y correlacional. La muestra fue 136 tripulantes de cabina. Se utilizó el cuestionario de Calidad de Vida Profesional y el instrumento de Medición de Detonantes de Estrés Laboral para Pilotos. En los resultados estudiados se encontró que los tripulantes de cabina se desempeñan en un ambiente de trabajo hostil, en donde se encuentran expuestos a condiciones tanto físicas como psicológicas que pueden generar problemas en su salud. Se concluye que los factores organizacionales y extra-organizacionales de desencadenantes de estrés son los que más influyen en la percepción de satisfacción con el trabajo.

Reynaga (2015) realizó la tesis titulada “Motivación y Desempeño Laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015”, la cual fue aprobada por la Universidad Nacional José María Arguedas. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la

motivación y el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. La tesis es una investigación correlacional - cuantitativa. La población estuvo constituida por 458 trabajadores. La muestra fue 100 trabajadores. La técnica fue el de las encuestas, y como instrumento se utilizó el cuestionario. Se concluye con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal.

Meléndez (2015) realizó la tesis titulada “Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014”, la cual fue aprobada por la Universidad Tecnológica Equinoccial. La investigación tuvo como objetivo general determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral. La tesis es una investigación explicativa-inductiva. Como instrumento de la investigación se usó un test. Los resultados estudiados de desempeño laboral revelaron que el clima organizacional definitivamente no influye en el desempeño laboral de los funcionarios de las diferentes direcciones.

Suárez (2012) realizó la tesis titulada “Estresores y satisfacción laboral del personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos del principado de Asturias”, la cual fue aprobada por la Universidad De Oviedo. La investigación tuvo como objetivos determinar las situaciones que con mayor frecuencia producen estrés en el personal de enfermería. La tesis es una investigación tipo de estudio descriptivo de corte transversal. La población está compuesta por personal de enfermería y auxiliares de enfermería que trabajan en unidades de cuidados intensivos. La totalidad de

población fue 196 personas. Como instrumento se usaron cuestionarios. Los resultados estudiados fueron que las situaciones que con mayor frecuencia generan estrés en el personal de enfermería, son aquellas relacionadas con el ambiente psicológico, sobrecarga laboral y condiciones en las que se desarrolla su trabajo.

Sánchez (2011) realizó la tesis titulada “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria Cerealera”, la cual fue aprobada por la Universidad Abierta Interamericana. La investigación tuvo como objetivo general identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológicos en trabajadores. La investigación es un trabajo de campo, de tipo correlacional. La muestra fue 150 empleados. Los resultados arrojados pudieron dar cuenta de que existe un algo grado de estrés laboral en este tipo de industrias, debido a los turnos rotativos, sobre exigencias, mala comunicación con los supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estresores laborales

Otero (2015) puntualiza como a un estímulo a los estresores con capacidad para originar en el organismo una respuesta de estrés y, por otro lado, esta definición da contenido a una enorme diversidad de contextos que representan demandas estresantes para los individuos.

Rapado (2015) señala que pueden ser de naturaleza muy variada los estresores, que modifica a partir de la fuentes conductuales o psicológicas, como fracaso, ansias y exceso de carga, asimismo,

tenemos el ruido, la contaminación atmosférica y la temperatura que son fuentes bioecológicas y físicas.

Nieto (2014) señala que son inherentes a la organización del trabajo los estresores laborales, se estiman como una excesiva carga laboral, periodicidad, ritmo de trabajo, falta de seguridad, control, escasas en la participación, relaciones personales.

Napione (2011) precisa que son los elementos el cual pueden ocasionar el estrés laboral. Se determina a cierto componente que podría originar o posibilitar en una persona el estado de estrés.

A. Dimensiones

Griffin (2011) indican que diversos sucesos podrían originar el estrés. Los estresores vinculados con el trabajo caen en una de cuatro categorías:

a. Demandas de tareas

Son estresores las demandas de labores vinculadas con el trabajo determinado el cual una persona la desempeña. Son por naturaleza más estresantes que otras ciertas funciones. Sus indicadores son los siguientes:

- Decisiones rápidas.
- Información incompleta para las decisiones.
- Decisiones cruciales.

b. Demandas físicas

Son los requerimientos físicos las demandas físicas de un puesto que posee referente al colaborador; dichas demandas son una función de las características físicas de las tareas físicas y del entorno el cual contiene el puesto. Sus indicadores son los siguientes:

- Extremos de temperatura.
- Oficina mal diseñada.
- Amenazas a la salud.

c. Demandas de roles

Las demandas de roles también para las personas pueden resultar estresantes dentro de las organizaciones. Un rol es una serie de comportamientos deseados vinculado con un cargo en particular en una organización o un grupo. Sus indicadores son los siguientes:

- Conflicto del rol.
- Ambigüedad de roles.

d. Demandas interpersonales

Son estresores vinculados con las relaciones de la cual los individuos enfrentan en el interior de la organización. Sus indicadores son los siguientes:

- Presiones de grupo.
- Estilos de liderazgo.
- Personalidades en conflicto.

B. Manejo del estrés

Schermerhorn (2010) señala que se debe evitar que el estrés llegue a niveles excesivos. Se deben identificar los factores de estrés que surjan de las situaciones personales y no laborales en fin de emprender acciones para prevenir o minimizar sus consecuencias negativas. Las dificultades familiares, por ejemplo, pueden aliviarse mediante un cambio en el horario de trabajo, o la ansiedad que causan se puede reducir con la ayuda de un supervisor comprensivo.

También, en ocasiones es necesario pedir ayuda para combatir la tendencia hacia “trabajar demasiado”. Pueden ser muy útiles los recordatorios de los jefes, compañeros de trabajo y amigos, de no privarse de sus vacaciones o de no trabajar un tiempo extra excesivo.

Entre los factores laborales con mayor potencial para causar estrés excesivo cuentan las ambigüedades en las funciones, los conflictos y el exceso de trabajar. El rediseño del puesto puede también ser útil cuando existe un ajuste deficiente entre habilidades individuales y demandas de trabajo.

El bienestar social es un término que se emplea para describir la búsqueda del propio potencial físico y mental mediante un programa personal de fomento a la salud.

C. *Ventajas de los equipos de trabajo para disminuir el estrés*

Huerta & Rodríguez (2014) Son distintas las ventajas la cual brindan los equipos de trabajo. En medio de ellas sobresalen los siguientes:

- Mayor motivación. Los equipos satisfacen de rango superior. Tienen la oportunidad de ampliar sus conocimientos y competencias los integrantes de un equipo de trabajo, y por ello de ser notado, desplegando una sensación de pertenencia y autoeficacia al grupo.
- Mayor compromiso. contribuir en el estudio y la toma de decisiones, implica con los objetivos organizacionales y las metas como equipo.
- Más ideas. El resultado sinérgico el cual origina el momento en que laboran juntas las personas posee como consecuencia la elaboración de una enorme cantidad de opiniones en el momento que labor por su lado una persona.

- Mayor creatividad. Con la mezcla de impulsos de los sujetos, se incita a la creatividad, la cual contribuye a originar desconocidas vías para la ideología y la meditación referente a las dificultades, sistemas y procesos.
- Mejorar la comunicación. Participar con opiniones y apreciaciones con los demás, dentro de un ambiente el cual incita la comunicación positiva y abierta, ayuda a optimizar la maniobra organizacional.
- Mejores resultados. En el momento en que trabajan en equipo los individuos, es irrefutable que se optimicen las derivaciones.

D. Limitar el estrés

Griffin & Van Fleet (2016) cediendo las probables derivaciones que lograría a poseer estrés, es racional conjeturar que las organizaciones y los individuos se encuentren interesadas en hallar la forma de restringir sus efectos más dañinos. Han sido propuestos infinidad de planteamientos e ideas a efecto de maniobrarlo.

El ejercicio es una vía para que se maneje el estrés en los individuos. Quienes lo ejercen periódicamente se sienten menos estresadas, son más optimistas y poseen mayor confianza en sí mismas. Su óptima posición física hace asimismo que sean menos suspicaz a diversas enfermedades habituales. Se sienten por lo general estresadas aquello que no hacen ejercicio con regularidad y tienen bastante posibilidad de que se sientan

deprimidas. Asimismo, es más posible que sufran infartos y se enfermen, dada su condición física.

Asimismo, es posible relajarse en el trabajo. Por ejemplo, ciertos expertos recomiendan que se tomen descansos regulares los individuos durante su jornada laboral normal.

Para concluir, pueden maniobrarlo caminando con grupos de apoyo. Aquello puede ser sencillamente un grupo de amigos o de parientes.

Las organizaciones asimismo se están dando cuenta de que deben procurar en apoyar a los colaboradores a luchar contra el estrés. Un testimonio a favor de lo anterior menciona que como es la responsable la empresa, cuando menos es parte, de generarlo, debe apoyar a tranquilizarlo. Otra explicación dice que los reclamos de seguros vinculados con esa las cuales muestran los colaboradores cuestan a la compañía un monto estimable de dinero. Otro más menciona que los colaboradores que aguantan niveles más mezquinos de estrés nocivo funcionan de manera más efectiva. Ha creado una cadena de seminarios y talleres AT&T para auxiliar a su personal a luchar con la presión que poseen en su trabajo.

E. Fuentes del estrés laboral

Snell & Bohlander (2013) señalan que los orígenes del estrés en el ambiente laboral son varias. No obstante, de acuerdo a un

estudio, se reconocieron cuatro, la cual poseen un predominio significativo en el estrés de los colaboradores:

Alta demanda: poseer excesiva labor en un periodo demasiado efímero.

Alto esfuerzo: llegar a gastar exagerada energía mental o física en un periodo desmesuradamente extenso.

Bajo control: posee mínimo predominio referente a la forma en que se desarrolla una labor diaria.

Baja recompensa: inapropiada recepción de retroalimentación en el progreso laboral y no reconocen por la labor bien desarrollada.

2.2.2. Desempeño laboral

Guízar (2013) señala que es el grado de realización referente al desempeño laboral que se ha logrado por el colaborador en el éxito de los propósitos dentro de la organización en un periodo determinado.

Thompson & Gamble (2012) indican que son un medio los sistemas de información igual para que supervisen los administradores el desempeño de los colaboradores y que comprueben que proceden dentro de los términos detallados.

Lussier & Achua (2011) precisan al desempeño laboral como la manera en que efectúan de manera eficiente el personal, asimismo sus trabajos en la organización, con el propósito de conquistar las finalidades establecidas.

Chiavenato (2011) indica que es como la efectividad de los colaboradores el desempeño laboral, la cual trabajan dentro de las organizaciones, y, asimismo, es ventajoso para la organización, desempeñando con una gran labor y satisfacción el personal

A. Dimensiones

Coello (2014) indica en su indagación que el desempeño son las competencias y habilidades en la ejecución de la tarea laboral del conjunto de asesores y que logren ser fortalecidas conforme a las situaciones la cual interceden. Y para lograr evaluar sus dimensiones son los siguientes:

Relaciones interpersonales

Son asociaciones de largo plazo las relaciones interpersonales en medio de dos o más individuos la cual trabajan dentro de la misma empresa. Sus indicadores son los siguientes:

- Empatía.
- Influencia que ejerce.
- Liderazgo.

Habilidades y capacidades

Son una serie de aptitudes y recursos la cual posee un sujeto para efectuar una labor específica en el interior de la organización en la cual trabajan. Sus indicadores son los siguientes:

- Aplicación de los conocimientos.
- Disciplina general que se manifiesta en el cumplimiento de sus obligaciones.

- Niveles de conocimiento de las tareas.
- Responsabilidad demostrada en sus labores.

B. Enfoques del desempeño laboral

Martínez (2013) indica que los primordiales enfoques de evaluación son:

Conocidos asimismo como métodos comparativos, a los métodos de jerarquización u ordenación aquellos por el cual se caracterizan por adquirir, a los distintos empleados procurando de reconocerlos y catalogarlos unos contra otros, en orden de méritos y rendimiento a modo de “ranking”. Puede poseerse a modo de criterio de codificación un juicio universal o un juicio metódico referente al colaborador. Ciertos planteamientos que incumbe a dicha categoría son:

- Jerarquización directa, el mecanismo de este régimen reside en instituir una clasificación en una sola dirección vertical de tipo Top-down del mejor empleado al peor empleado.

- Jerarquización alternada, el mecanismo de este régimen reside en ir enseñando el mejor colaborador y paralelamente el último colaborador; después el segundo mejor colaborador y el segundo “menos” peor y así continuamente subsistiendo al final los colaboradores “rankeados” en los puestos intermedios.

- Jerarquización por pares, el mecanismo de este régimen reside en ir cotejando al aspirante en estilo matriz con cada uno de sus compañeros, de tal forma que logre imponerse más ocasiones y ocupara el primer lugar y así continuamente.

- Jerarquización por factores, en esta situación la clasificación jerárquica de los colaboradores se origina poseyendo como plataforma de estudio comparativo, se refiere a que un colaborador que logre ser el mejor es un componente no precisamente podría serlo en alguno distinto.

- Jerarquización por distribución forzada, el mecanismo de este régimen reside en la curva de distribución normal, por ello se refiere

de catalogar simétricamente a los aspirantes dentro de categorías o intervalos anteriormente ponderados.

C. La teoría de la expectativa de la motivación para el buen desempeño

Griffin & Moorhead (2010) menciona la teoría de la expectativa fuera de un modelo en la cual circunscribe la motivación que la teoría de la entidad. Al transcurrir los años, a partir de su producción original, la complejidad de la teoría y el alcance han continuado con su desarrollo.

Es el modelo más amplio la teoría de la expectativa dentro de la motivación de los colaboradores en las empresas. Tal se expone aquí, son la apariencia de la energía a la ocupación, la perspectiva de la ocupación a la consecución, y los resultados, los componentes de la teoría de la expectativa y cada uno de los cuales posee una valencia vinculada. Interactúan estos componentes con el entorno, el esfuerzo y la capacidad para establecer el desempeño de un individuo.

a. El modelo básico de la expectativa

La teoría intenta establecer de qué formas los individuos eligen en medio de los comportamientos alternativos. El indicio esencial de la teoría de la expectativa es que depende la motivación de cuánto ansiamos alguna cosa y que tan factible esté conseguirlo.

b. Expectativa del esfuerzo al desempeño

La perspectiva del esfuerzo al desempeño es la apreciación de una aplicación de la probabilidad de que conlleve a un desempeño triunfante el esfuerzo. Si se cree que llevara nuestro esfuerzo a un mayor desempeño, es muy fuerte esta perspectiva, tal vez se aproxime a una contingencia de 1.0, donde 1.0 es igual a una certeza despótica de que ocurrirá el resultado. Si opinamos que nuestro desempeño sin importar será igual cuanto más impulso apliquemos, es muy baja nuestra expectativa; tal vez como creo tan baja, lo que simboliza que no existe una posibilidad de que el resultado suceda.

Un individuo que entiende que hay un vínculo módico en medio del esfuerzo y el desempeño subsecuente posee una perspectiva en algún ambiente entre el 1.0 y el cero. Mia Hamm, una jugadora estelar de futbol soccer que especula que tiene una enorme coyuntura más que cualquiera de sus oponentes de anotar al momento que da su enorme esfuerzo, visiblemente ve el vínculo en medio del desempeño y del esfuerzo.

c. Expectativa del desempeño al resultado

La expectativa del desempeño a consecuencia es la apreciación de un sujeto de la probabilidad de que conlleve a otros resultados el desempeño. Si alguien entiende que está segura de conseguir un aumento de sueldo la gente de alto desempeño, esta expectativa referente al 1.0. En el otro extremo, un sujeto que cree que los incrementos son plenamente autónomos del desempeño tiene una perspectiva próxima a 0. Para culminar, si cree una persona que tiene algo que ver el desempeño en las posibilidades de aumentar de sueldo, su perspectiva se encuentra en algún lugar entre 1.0 y 0. En su ambiente laboral, varias perspectivas del desempeño son oportunos al resultado.

D. Conducta para el desempeño

Griffin & Van Fleet (2016) mencionan que la conducta para el desempeño es el conjunto de conductas labores que la organización espera del individuo. En el caso de algunos empleados es posible definir estrictamente estos comportamientos y medirlos con facilidad. No obstante, en el caso

de muchos otros empleados, las conductas para el desempeño son mucho más diversos y dificultoso de medir.

E. El desempeño del trabajador

Newstrom (2007) indica que verdaderamente pueden tener los subordinados satisfechos un alta, mediana o baja productividad y estarán continuando anteriormente con el nivel de desempeño que le acarreó satisfacción referente al prototipo de reforma conductual. Es más amplia el vínculo satisfacción – desempeño que la sencilla trayectoria de la satisfacción nos conlleva a una enorme ocupación.

Una averiguación más concreta del vínculo causal es que favorece a una alta satisfacción en el trabajo en el alto desempeño. Lo que simboliza, que suele conllevar a enormes recompensas en una óptima ocupación como las financieras, psicológicas y sociológicas. Si se estiman estas equitativas y juntas, lo que optimizará el nivel de satisfacción ya que los colaboradores perciben que absorben estimulaciones en simetría a su trabajo. En otro ámbito, las retribuciones fueran para el nivel de desempeño inapropiados, se elevaría la insatisfacción. En algunas de las circunstancias, tienen a un mayor o menor responsabilidad el nivel de satisfacción, lo cual conmueve la energía y, al culminar, sobresalta el desempeño. La consecuencia es un curso de desempeño – satisfacción - esfuerzo la cual maniobran de forma perenne. Los efectos para la administración

es que tienen que consagrar sus energías a la facilitación del desempeño del colaborador, la cual posiblemente expulse como subproductos satisfacción y compromiso.

De otro ámbito, emerge un contexto diferente si es bajo el desempeño. Podrían no absorber los subordinados las retribuciones que desean, la cual concebiría insatisfacción. En dichas situaciones, los colaboradores alcanzarían mostrar uno o más comportamientos negativamente tales como deslealtad, ausencia, violencia, hurto, demoras o una pobre ciudadanía organizacional.

F. Establecimiento de expectativas claras de desempeño

Whetten & Cameron (2011) mencionan que se inicia con la ocupación de consentir que satisfagan esas expectativas los integrantes de un grupo de trabajo.

Es resaltante mostrar que no solamente vivimos dialogando de los colaboradores que trabajan por horas. De acuerdo con los estudios, el trascendental consejo para conseguir un buen comienzo reside en preguntar al jefe que es lo que espera exactamente de él como trabajador, y de qué manera realizarlo. Asiduamente se apega a la gente la actitud del jefe para que conozca sin que se le manifieste. Los directivos deben empezar a prescribir de su entorno laboral el clima motivacional a través de la interrogante: ¿hay un pacto y aprobación de las expectativas del desempeño? es un adecuado establecimiento de metas el

fundamento de un programa de motivación eficiente. Una enorme cantidad de estudios de desempeño grupal manifiestan que el promedio del desempeño de los grupos que componen propósitos es elocuentemente más alto que el de los grupos que no lo realizan. Propone la teoría del establecimiento de metas que se congregan estos a una óptima ocupación ya que congregan energías, gobiernan la preocupación, y animan la permanencia y el progreso de tácticas. La significación del establecimiento de propósitos es tan conocida que se ha asociado a cuantiosos instrumentos serios de dirección, como la administración por objetivos. Tiene tres componentes esenciales el establecimiento eficaz de metas: las características de las metas, el proceso del establecimiento de metas y la retroalimentación.

G. *Eliminación de obstáculos para el desempeño*

Whetten & Cameron (2011) mencionan que uno de los componentes fundamentales de un programa eficiente de propósito es un entorno laboral que ofrezca ayuda. Luego de precisar los propósitos, deben concentrarse los directivos en brindarle el éxito en el acatamiento, al centralizarse en el componente de la destreza en el interior de la fórmula del desempeño. A partir de una apreciación de diagnóstico, esto se consigue investigando: “¿sienten que es posible los subordinados en obtener esa meta?”. Debe ayudar la administración de muchas formas: asegurarse de que el trabajador tenga la actitud solicitada

para el puesto, ofrecer la capacitación requerida, ofrecer los recursos necesarios, e incitar la contribución y la ayuda de unidades de trabajo. Es responsabilidad del directivo lograr que los recorridos que conlleven hacia los propósitos indicados sean más sencillos para los colaboradores.

Sin embargo, como ocurre en todos los lineamientos universales de administración, vienen de una implementación sensible e informada las buenas derivaciones, acomodadas a los contextos específicos. En esta situación, la manera en que debe mostrarse este rol facilitador cambia mucho en medio de los individuos, las actividades y los escenarios organizacionales. Cuando creen los colaboradores que es indispensable un apoyo concreto de la administración, los líderes que se encuentran consecuentes de sus dificultades para el desempeño, o que no fueron lo sobradamente asertivos para excluirlos, es posible que sean distinguidos como parte de la problemática del colaborador, y no como un principio de soluciones.

H. Evaluación del desempeño

Robbins & Judge (2013) indican que en la actualidad señalan los investigadores tres tipos fundamentales de conductas la cual componen el desempeño laboral:

Desempeño de la tarea; se refiere al acatamiento de los deberes y compromisos que a la producción de un servicio o un bien atribuyen, o a la ejecución de labores administrativas. Aquí

se circunscriben la gran parte de las labores en una usual representación de puestos.

Civismo; se refiere a las operaciones que ayudan el entorno psicológico de la organización, como brindar apoyo al resto de los individuos pese a que no se requiera, proteger los propósitos organizacionales, intentar a los colaboradores referente, hacer insinuaciones constructivas y mencionar cosas efectivas sobre el ambiente laboral.

Falta de productividad; esto contiene las operaciones que dañan a la organización de manera activa. Dichas conductas contienen el hurto, perjuicios a la propiedad de la organización, comportarse de forma agresora con los colegas y apartarse con periodicidad.

Consideran la gran parte de los gerentes que implica conseguir buenas derivaciones en un buen desempeño en las primeras dos dimensiones y evitar la tercera. El sujeto que despliega apropiadamente las labores esenciales del puesto, pero que es con sus compañeros malcriado y agresivo, no será estimado como un buen colaborador en gran parte de las organizaciones; de otra manera, inclusive el colaborador más encantador y contento que no alcanza efectuar con las labores esenciales tampoco es un colaborador bueno.

Tiene distintos propósitos la evaluación del desempeño. Reside uno de ellos en cooperar a que tome decisiones de recursos humanos a la dirección referente a los ascensiones, cambios y

destituciones. Las evaluaciones asimismo descubren los requisitos de desarrollo y capacitación, ya que con exactitud reconocen las destrezas y competitividades de los colaboradores para ellos se pueden desplegar programas corregidores. En conclusión, ofrecen retroalimentación a los colaboradores referente a la forma en que percibe la empresa su ocupación y asiduamente son fundamento para instituir retribuciones por méritos, como incrementos monetarios.

2.3. Definiciones Conceptuales

Estresores laborales

Los estresores como a un estímulo con capacidad para generar una respuesta de estrés en el organismo y, por otra parte, este concepto da cabida a una gran variedad de circunstancias que representan demandas estresantes para las personas.

Demandas de tareas

Las demandas de tareas son estresores asociados con el trabajo específico que desempeña una persona.

Demandas físicas

Las demandas físicas de un puesto son los requerimientos físicos que tiene sobre el trabajador; estas demandas son una función de las características físicas del entorno y las tareas físicas que incluye el puesto.

Demandas de roles

Las demandas de roles también pueden resaltar estresantes para las personas en las organizaciones.

Demandas interpersonales

Son estresores asociados con las relaciones que confrontan las personas dentro de la organización.

Desempeño laboral

El desempeño laboral es el grado de realización alcanzado por el colaborador en el éxito de las metas en el interior de la empresa en un tiempo establecido.

Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son asociaciones de largo plazo entre dos o más personas que laboran dentro de la misma organización.

Habilidades y capacidades

Son el conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea dentro de la organización.

2.4. Formulación de las hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Los estresores laborales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2017.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. Las demandas de tareas influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018.

- b. Las demandas físicas influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018.
- c. Las demandas de roles influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018.
- d. Las demandas interpersonales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo

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

Las investigaciones de diseño no experimental se definen como las investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio (Hernández, Fernández & Baptista; 2014)

Es transversal ya que se recolectó la información en un solo momento, en un tiempo único.

Es correlacional causal porque se comprueba la comprobación de las hipótesis y sus causales.

3.1.2. Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo.

3.2. Población y muestra

La población está representada por 51 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo.

Para el cálculo de la muestra se utiliza la fórmula estadística de poblaciones finitas.

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

p y q= Se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z = Probabilidad de error= 0.05, confianza del 95 %, por tanto, el valor Z = 1.96

N = El total de la población. Este caso 51 trabajadores.

EE = Representa el error estándar de la estimación, de acuerdo a la doctrina se ha tomado 0.05

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 51}{0.0025 (50) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 45$$

La muestra está representada por 45 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Supe.

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable independiente: Estresores laborales	<i>Demandas de tareas</i> <i>Demandas físicas</i> <i>Demandas de roles</i> <i>Demandas interpersonales</i> Fuente: Griffin (2014)	<ul style="list-style-type: none"> - Decisiones rápidas. - Información incompleta para las decisiones. - Decisiones cruciales. - Extremos de temperatura. - Oficina mal diseñada. - Amenazas a la salud. - Conflicto del rol. - Ambigüedad de roles. - Presiones de grupo. - Estilos de liderazgo. - Personalidades en conflicto.
Variable dependiente: Desempeño laboral	<i>Relaciones interpersonales</i> <i>Habilidades y capacidades</i> Fuente: Coello (2014)	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía. - Influencia que ejerce. - Liderazgo. - Aplicación de los conocimientos. - Disciplina general que se manifiesta en el cumplimiento de sus obligaciones. - Niveles de conocimiento de las tareas. - Responsabilidad demostrada en sus labores.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica a emplear

La presente investigación empleó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento utilizado es el cuestionario.

3.4.2. Descripción del instrumento

Se utilizó un cuestionario.

Validez del cuestionario

La validez del cuestionario se realizó mediante el Test KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) en la cual utiliza la proporción de la variancia de los datos donde cuanto más próximo de 1 (unidad) mejor es el resultado, indicando que estadísticamente el instrumento para aplicarlo es válido.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,635
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	507,263
	GI	153
	Sig.	0,000

Confiabilidad del cuestionario

Para tener confianza en una prueba se debe de determinar la confiabilidad de la misma en tal sentido el estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.817, siendo que un instrumento altamente confiable es aquel que logra puntuación mayor o igual a 0.80.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	18

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se empleó el Statical Package for the Social Sciences - SPSS versión N° 24. Los resultados fueron presentados en tablas y figuras.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones

A. Datos Generales

Tabla 1
*Género de los trabajadores administrativos de la
Municipalidad Distrital de Supe Pueblo*

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	60	61,2
Válidos Femenino	38	38,8
Total	98	100,0

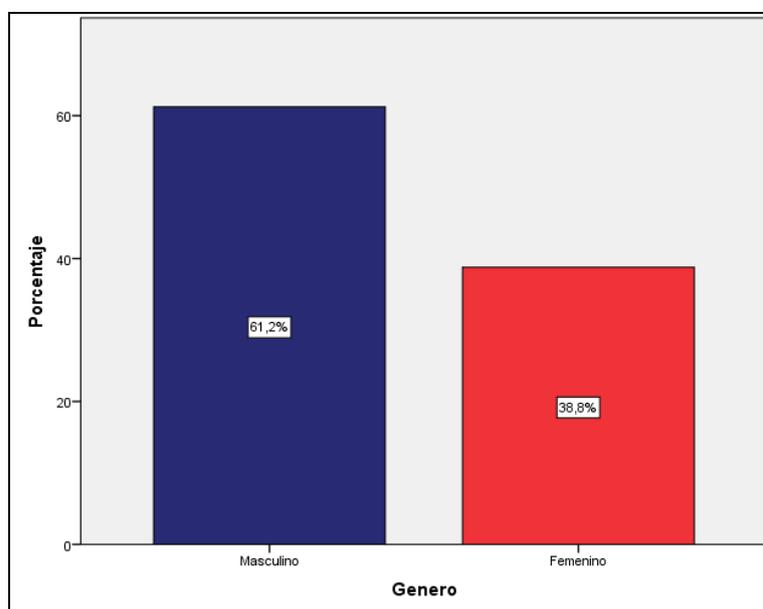


Figura 1. Género de los trabajadores administrativos de la
Municipalidad Distrital de Supe Pueblo.

Se observa en la Tabla 1 que el 61,2% de los encuestados son del género masculino y el 38,8% son del género femenino.

Tabla 2
Edad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Entre 25 años a 31 años	56	57,1
	Entre 32 años a 45 años	42	42,9
	Total	98	100,0

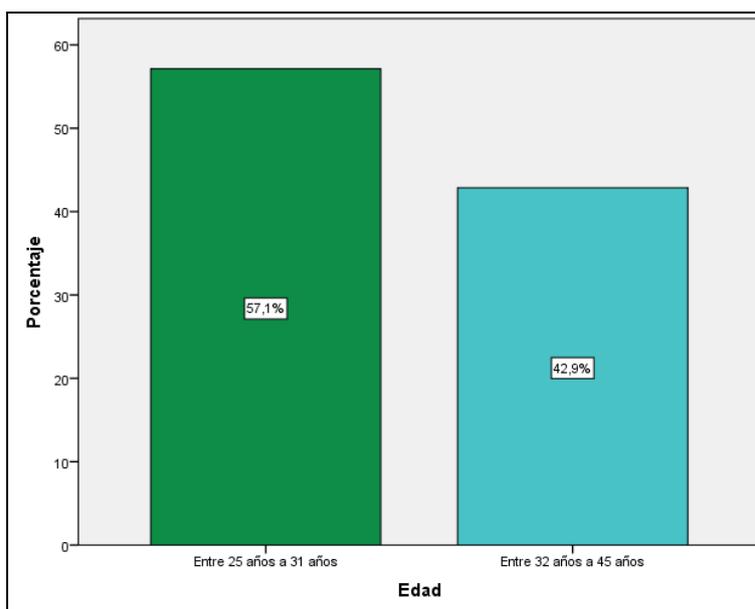


Figura 2. Edad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo.

Se observa en la Tabla 2 que el 57,1% de los encuestados tienen entre 25 años a 31 años y el 42,9% se encuentra entre 32 años a 45 años.

Tabla 3
Grado Académico de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bachiller	60	61,2
	Título Profesional	38	38,8
	Total	98	100,0

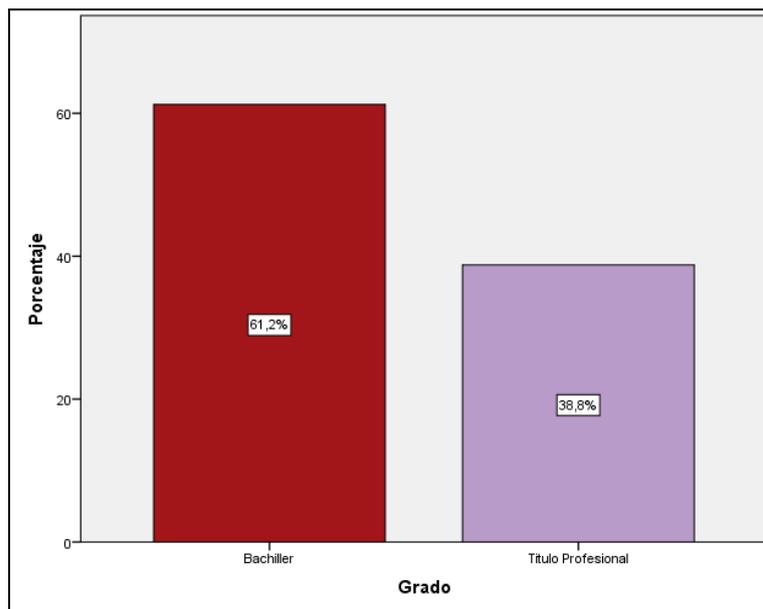


Figura 3. Grado Académico de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo.

Se observa en la Tabla 3 que el 61,2% de los encuestados tiene grado de bachiller y el 38,8% tienen título profesional, el 29,2% tiene el grado de Magister o Maestro y el 4,2% tiene grado de doctor.

B. Análisis Univariante de la variable “Estresores laborales”

Tabla 4
Demandas de tareas

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
1. ¿Te estresa el tener que tomar decisiones rápidas en tu centro laboral?	21	21,4	4	4,1	52	53,1	0	0,0	21	21,4
2. ¿Te estresa el tener que tomar decisiones sin antes tener toda la información necesaria a tu disposición?	55	56,1	22	22,4	0	0,0	0	0,0	21	21,4
3. ¿Te estresa el tener que tomar decisiones cruciales?	55	56,1	22	22,4	0	0,0	0	0,0	21	21,4

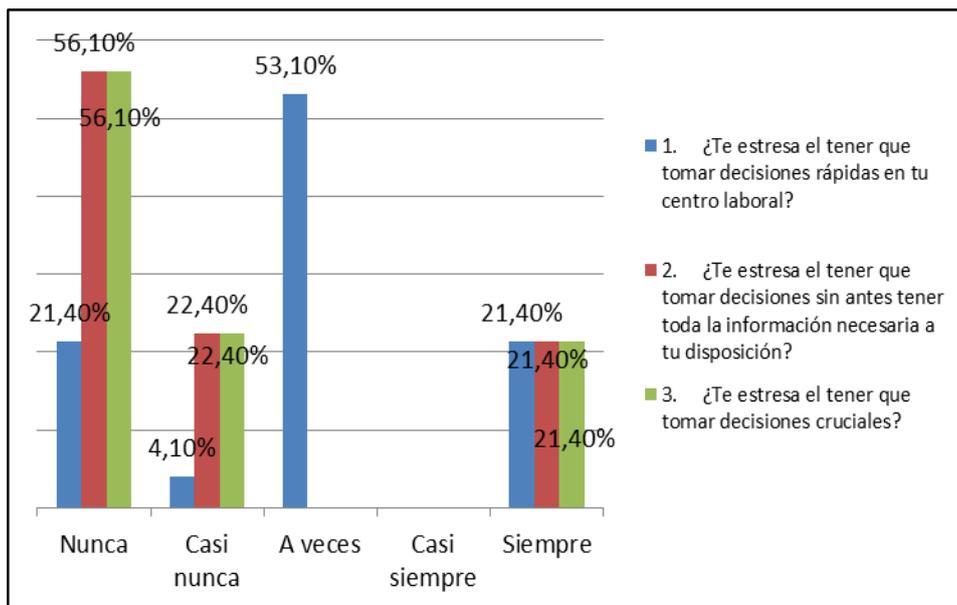


Figura 4. Demandas de tareas.

Se observa en la Tabla 4 que dentro de los estresores laborales que se avocan a las demandas de las tareas el 21,4% mencionó que es por motivos de siempre tomar decisiones rápidas en tu centro laboral, así como el tener que tomar decisiones sin antes tener toda la información necesaria a su disposición y sobre todo el tener que tomar decisiones cruciales

Tabla 5
Demandas físicas

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
4. ¿Te genera estrés las temperaturas ambientales con las que cuenta tu centro laboral?	59	60,2	18	18,4	0	0,0	0	0,0	21	21,4
5. ¿Te genera estrés el diseño de tu oficina?	52	53,1	12	12,2	13	13,3	0	0,0	21	21,4
6. ¿Existen amenazas de salud en tu centro laboral?	51	52,0	13	13,3	14	14,3	6	6,1	14	14,3

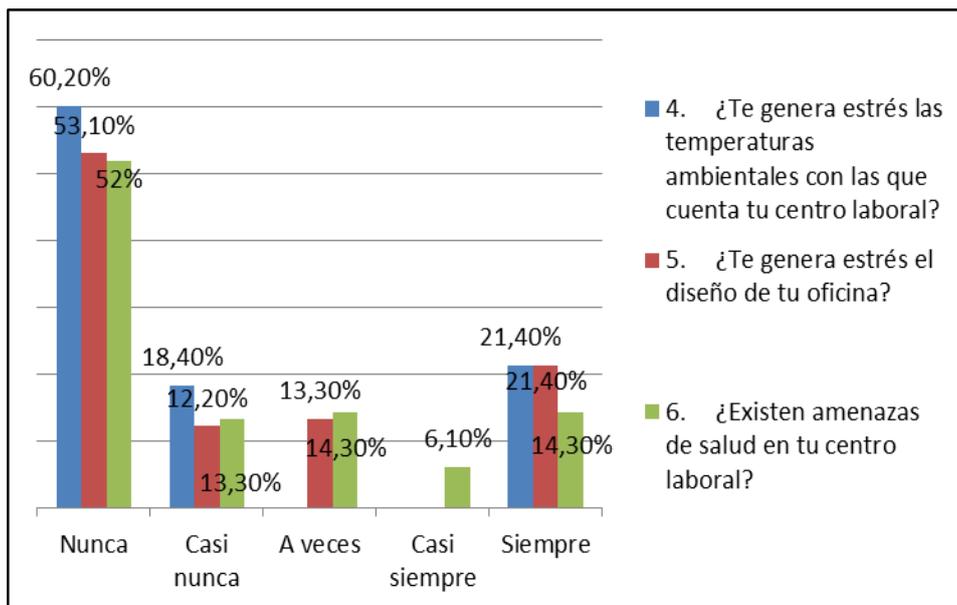


Figura 5. Demandas físicas.

Se observa en la Tabla 5 que dentro de los factores estresores causados por las demandas físicas el 21,4% mencionó que es por las temperaturas ambientales con las que cuenta su centro laboral, además del diseño de su oficina. En el caso del 14,3% mencionó que es por la existencia de amenazas de salud en su centro laboral.

Tabla 6
Demandas de roles

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
7. ¿Tienes conflictos por el rol que desempeñas en tu centro laboral?	55	56,1	17	17,3	5	5,1	2	2,0	19	19,4
8. ¿Existe alguna ambigüedad por el rol que desempeñas en tu centro laboral?	56	57,1	20	20,4	1	1,0	1	1,0	20	20,4

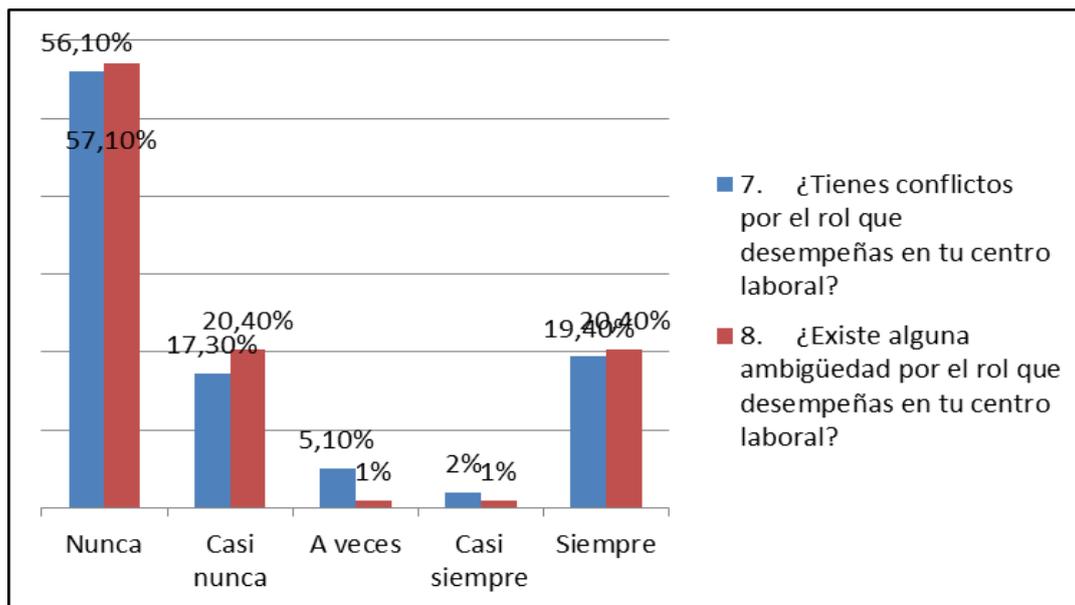


Figura 6. Demandas de roles.

Se observa en la Tabla 6 que el 19,4% de los encuestados manifestaron que la causa estresora con respecto a las demandas de roles dadas por el 19,4% es por conflictos por el rol que desempeña en su centro laboral y en el caso del 20,4% es porque existe alguna ambigüedad por el rol que desempeñan.

Tabla 7
Demandas interpersonales

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
9. ¿Te genera estrés las presiones que ejerce tu equipo de trabajo a tu persona?	44	44,9	33	33,7	0	0,0	0	0,0	21	21,4
10. ¿Te genera estrés el estilo de liderazgo que se maneja en tu centro laboral?	44	44,9	33	33,7	0	0,0	0	0,0	21	21,4
11. ¿Te genera estrés las personalidades de los miembros de tu equipo de trabajo?	47	48,0	29	29,6	4	4,1	6	6,1	12	12,2

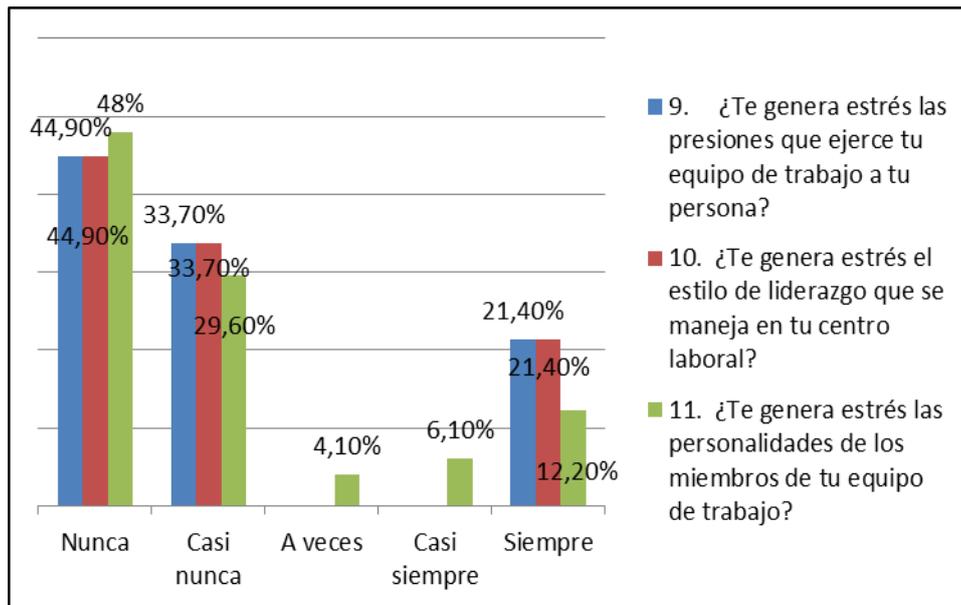


Figura 7. Demandas interpersonales.

Se observa en la Tabla 7 que dentro de los factores estresores que sobresalen en las demandas interpersonales es que el 21,4% mencionó que son las presiones que ejerce el equipo de trabajo, además del estilo de liderazgo que se maneja en el centro laboral y en el caso del 12,2% es a causa de las personalidades de los miembros del equipo de trabajo.

C. Análisis Univariante de la variable “Desempeño laboral”

Tabla 8
Relaciones interpersonales

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
12. ¿Tienes empatía con los miembros de tu equipo de trabajo?	59	60,2	18	18,4	0	0,0	0	0,0	21	21,4
13. ¿Ejerces influencia con tus compañeros de trabajo?	52	53,1	12	12,2	13	13,3	0	0,0	21	21,4
14. ¿Demuestras liderazgo frente a tus compañeros de trabajo?	51	52,0	13	13,3	14	14,3	6	6,1	14	14,3

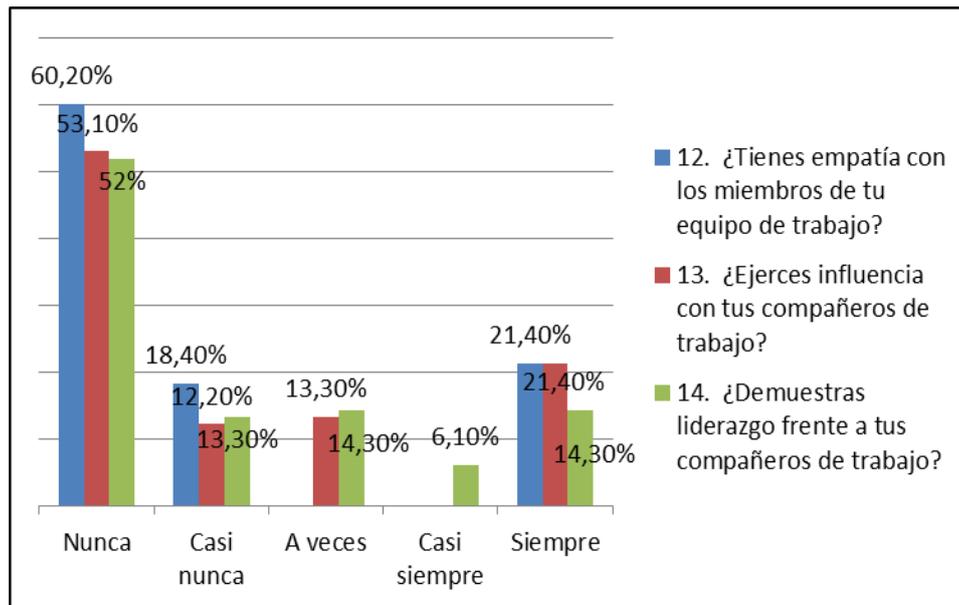


Figura 8. Relaciones interpersonales.

Se observa en la Tabla 8 que en los aspectos de las relaciones interpersonales el 60,2% manifestó que no tienen empatía con los miembros de su equipo de trabajo, el 53,1% manifestó que no ejercen influencia hacia sus compañeros de trabajo y mucho menos demuestran liderazgo frente a sus compañeros de trabajo.

Tabla 9
Habilidades y capacidades

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
15. ¿Demuestras tener los conocimientos necesarios para cumplir eficientemente tus labores?	21	21,4	4	4,1	52	53,1	0	0,0	21	21,4
16. ¿Eres disciplinado?	55	56,1	22	22,4	0	0,0	0	0,0	21	21,4
17. ¿Conoces todas tus funciones o actividades que debes realizar en tu día a día?	55	56,1	22	22,4	0	0,0	0	0,0	21	21,4
18. ¿Demuestras responsabilidad en tus labores?	52	53,1	12	12,2	13	13,3	0	0,0	21	21,4

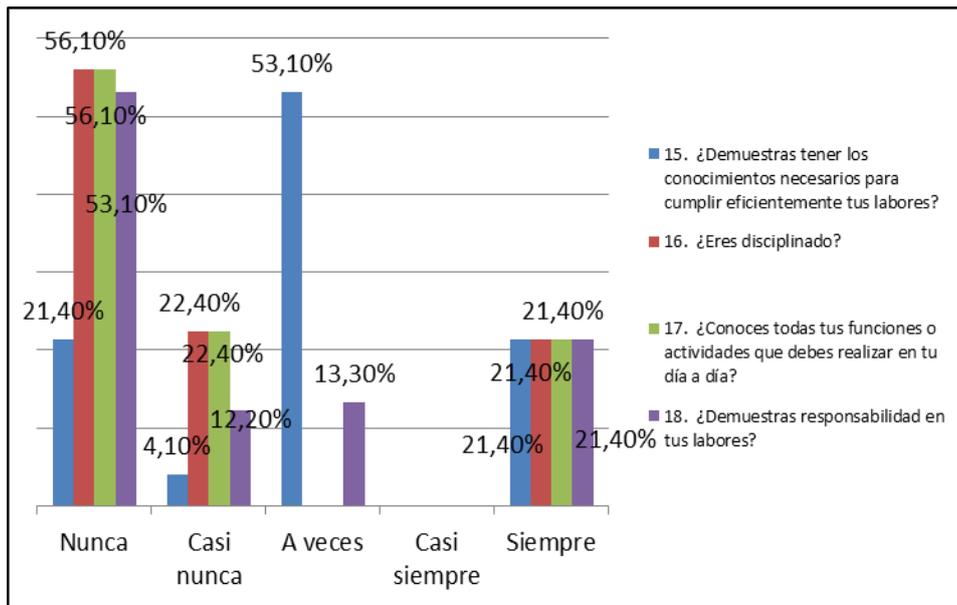


Figura 9. Habilidades y capacidades.

Se observa en la Tabla 9 que dentro de las habilidades y capacidades que menciona el 56,1% es en referencia al desconocimiento de sus funciones o actividades que deben realizar en su día a día y en el caso del 53,1% menciona que no demuestran responsabilidad en sus labores.

D. Prueba de normalidad

Para elegir el tipo de estadística para probar la hipótesis se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para probar si las variables de investigación tienen distribución normal. En la Tabla 10 se observa que con un (p-valor < 0.05) las dos variables de investigación tienen distribución normal motivo por el cual se optó por utilizar estadística no paramétrica.

Tabla 10
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
ESTRESORES LABORALES	,260	98	,000
DIMENSIÓN: DEMANDAS DE TAREAS	,297	98	,000
DIMENSIÓN: DEMANDAS FÍSICAS	,238	98	,000
DIMENSIÓN: DEMANDAS DE ROLES	,318	98	,000
DIMENSIÓN: DEMANDAS INTERPERSONALES	,315	98	,000
DESEMPEÑO LABORAL	,259	98	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

E. Comprobación de Hipótesis

Hipótesis general

Ho: Los estresores laborales no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018.

Ha: Los estresores laborales influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018.

Tabla 11
Correlación de Rho de Spearman entre los estresores laborales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo

		Estresores laborales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,954**
	Estresores laborales Sig. (bilateral)	.	,000
	N	98	98
	Coefficiente de correlación	,954**	1,000
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	98	98

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

Se observa en la Tabla 11 que con el estudio se determinó que existe una correlación fuerte y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,954$), por lo que se

concluye que los estresores laborales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018.

Hipótesis específica 1

Ho: Las demandas de tareas no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018.

Ha: Las demandas de tareas influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018.

Tabla 12

Correlación de Rho de Spearman entre las demandas de tareas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo

		Demandas de tareas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,943**
	Demandas de tareas Sig. (bilateral)	.	,000
	N	98	98
	Coeficiente de correlación	,943**	1,000
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	98	98

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

Se observa en la Tabla 12 que con el estudio se determinó que existe una correlación fuerte y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,943$), por lo que se concluye que las demandas de la tarea influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018.

Hipótesis específica 3

Ho: Las demandas de roles no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018.

Ha: Las demandas de roles influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018.

Tabla 14

Correlación de Rho de Spearman entre las demandas de roles y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo

		Demandas de roles	Desempeño laboral
Rho de Spearman			
		Coeficiente de correlación	1,000
	Demandas de roles	Sig. (bilateral)	,868**
		N	,000
Desempeño laboral			
		Coeficiente de correlación	,868**
	Demandas de roles	Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

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

Se observa en la Tabla 14 que con el estudio se determinó que existe una correlación fuerte y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,868$), por lo que se concluye que las demandas de los roles influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018.

Hipótesis específica 4

Ho: Las demandas interpersonales no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018.

Ha: Las demandas interpersonales influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018.

Tabla 15

Correlación de Rho de Spearman entre las demandas de interpersonales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo

			Demandas interpersonales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Demandas interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000	,832**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,832**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

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

Se observa en la Tabla 15 que con el estudio se determinó que existe una correlación fuerte y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,832$), por lo que se concluye que las demandas interpersonales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2018.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Los estresores laborales están relacionados a sucesos de estrés que se generan en el ambiente laboral, como lo son requerimientos que sean mayores a las capacidades del trabajador, las necesidades y las necesidades; todo esto puede ser consecuencia de diversas circunstancias tales como exigir el incremento en la productividad, problemas con resultados a medias, falta de preparación. En la Municipalidad Distrital de Supe se ha podido percibir en el personal administrativo estrés que está causando agotamiento emocional, baja realización profesional, despersonalización que se ve reflejado en la prestación del servicio y las actividades laborales del personal.

El ambiente de trabajo es considerado un factor principal en el estrés de los trabajadores. Cuando el estrés se relaciona con el trabajo se le conoce como estrés laboral motivo de atención debido a que el trabajo se considera un factor de recompensa en distintas necesidades que tiene el individuo, es materia de realización profesional, es un medio de mantener relaciones interpersonales, pero también puede ser un factor que ocasiona enfermedades en los trabajadores.

Cuando el ambiente laboral se vuelve un factor de amenaza para las necesidades de los trabajadores o si afecta la salud física o mental lo cual se ve reflejado en el cumplimiento de sus labores. El ahínco en las laborales del trabajo es un procedimiento de reciprocidad, es decir que cuando no hay equilibrio entre costos y beneficios o una exigencia mayor y poca retribución puede generar angustia y estrés. Sánchez (2011) en su tesis titulada “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria Cerealera”, mostró que es un proceso contradictorio, ya que dependerá de cada sujeto la valoración que hace de su capacidad y del proceso para inspeccionar el escenario y afrontar las derivaciones del estrés. Es un proceso dinámico el estrés en la cual interceden variables, así como en el entorno como individualmente, y surge en el momento en que evalúa una circunstancia el individuo como amenaza.

En el momento en que representamos a los estresores laborales hacemos alusión a todo contexto, persona o hecho que se encuentra en el centro de labores que conciba un estrés. Ciertos colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Supe representados por el 34,7% están presentando estrés como resultado de ciertos estresores laborales como las situaciones inapropiadas en el trabajo, así como en el 21,4% que mostraron que son las amplias jornadas laborales, en el caso del 12,2% determinó que es la falta de apoyo de sus compañeros y en el caso del 21,4% estimaron que ostentan excesivas responsabilidades.

El desempeño laboral es el reflejo de las habilidades y capacidades que demuestran los colaboradores en el interior de la empresa, es una serie de competencias laborales de las cuales posee un colaborador, son como un

conjunto de sentimiento, conocimientos, motivaciones actitudes, y valores que contribuyen y ayudan para efectuar los propósitos y objetivos de la organización. Debido a la apariencia de los estresores laborales la Municipalidad Distrital de Supe ha tenido ineficiencia por parte de los trabajadores administrativos como consecuencia, dado en el 24,1% una baja productividad de las labores determinadas, asimismo en la atención al público una baja calidad y en la cuestión de un 14,4% se distinguió falta de compromiso con la organización.

5.2. Conclusiones

- Con el estudio se determinó que existe una correlación fuerte y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,943$), por lo que se concluye que las demandas de la tarea influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad. A medida que continúen los causante estresores por motivos de tener que tomar decisiones rápidas en su centro laboral o tomar decisiones sin antes tener toda la información necesaria a su disposición este se verá afectado en el conjunto de competencias laborales con las que cuentan los trabajadores en la que se apoya la municipalidad para el cumplimiento de sus objetivos y propósitos de la propia institución.
- Con el estudio se determinó que existe una correlación fuerte y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,927$), por lo que se concluye que las demandas de físicas influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad. A medida que continúen los causante estresores por motivos del diseño de su oficina y sobre

todo por la existencia de amenazas de salud en el centro laboral este se verá afectado en el conjunto de competencias laborales con las que cuentan los trabajadores en la que se apoya la municipalidad para el cumplimiento de los objetivos y propósitos de la propia institución.

- Con el estudio se determinó que existe una correlación fuerte y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,868$), por lo que se concluye que las demandas de los roles influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad. A medida que continúen los causante estresores por motivos de que los trabajadores tienen conflictos por el rol que desempeñan, este se verá afectado en el conjunto de competencias laborales con las que cuentan los trabajadores en la que se apoya la municipalidad para el cumplimiento de sus objetivos y propósitos de la propia institución.
- Con el estudio se determinó que existe una correlación fuerte y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,832$), por lo que se concluye que las demandas interpersonales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad. A medida que continúen los causante estresores por presiones que ejerce el equipo de trabajo hacia los trabajadores, este se verá afectado en el conjunto de competencias laborales con las que cuentan los trabajadores en la que se apoya la Municipalidad para el cumplimiento de los objetivos y propósitos de la propia institución.

Por lo expuesto anteriormente:

- Con el estudio se determinó que existe una correlación fuerte y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,954$), por lo que se concluye que los

estresores laborales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2017.

5.3. Recomendaciones

- Tomar medidas para que el estresor laboral originado por la falta de herramientas y el poco conocimiento de la información necesaria para que realicen sus funciones no afecten en el desempeño laboral.
- Tomar medidas de reubicación de ambiente para que el estresor laboral originado como por ejemplo el diseño de sus oficinas no afecte en el desempeño laboral.
- Realizar revisiones periódicas de las capacidades del personal para que el estresor laboral originado por conflictos por el rol que desempeñan en el centro laboral no afecte el desempeño laboral.
- Tomar medidas para que el estresor laboral originado por las presiones que ejerce el equipo de trabajo al realizar sus funciones, no afecte en el desempeño laboral.

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (9ª Ed.). México: Mc Graw Hill Educación.

Griffin, R. & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional* (9ª Ed.). México: Cengage Learning.

Griffin, R. & Van Fleet, D. (2015). *Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo*. México: Cengage Learning.

Griffin, R. (2011). *Administración* (10ª Ed.). México: Cengage Learning.

Guízar, R. (2013). *Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones*. (4ª Ed.). México: Mc Graw Hill Education.

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª Ed.). México: Mc Graw – Hill.

Huerta, J. & Rodríguez, G. (2014). *Desarrollo de habilidades directivas*. (2ª Ed.). México: Pearson.

Lussier, R. & Achua, C. (2011). *Liderazgo* (4ª Ed.). México: Cengage Learning.

Martínez, M. (2013). *La gestión empresarial*. España: Díaz de Santos.

- Napione, M. (2011). *¿Cuándo se quema el profesor de secundaria?* Madrid: Ediciones de Santos, S.A.
- Newstrom, W. (2007). *Comportamiento en el trabajo*. (10ª Ed.). México: McGraw Hill.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15ª Ed.). México: PEARSON.
- Schermerhorn, J. (2010). *Administración* (2ª Ed.). México: Limusa Wiley.
- Snell, S. & Bohlander, G. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. (16ª Ed.). México: Cengage Learning Editores.
- Thompson, P. & Gamble, S. (2012). *Administración Estratégica*. (18ª Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Whetten, D. & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. (8ª Ed.). México: Pearson.

6.2. Fuentes electrónicas

- Aguirre, C. & Vauro, M. (2015). Estresores Laborales y Bienestar en el trabajo en personal Aeronáutico de Cabina. Universidad de Salamanca. España. Recuperado el 19 de setiembre del 2017, de http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212015000300007
- Coello, V. (2014). Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO). Universidad de Guayaquil. Ecuador. Recuperado el 19 de setiembre del 2017, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/>

6015/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20e
l%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contrata
da%20para%20prestar%20s.pdf

Meléndez, R (2015). Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014. Universidad Tecnológica Equinoccial. Ecuador. Recuperado el 19 de setiembre del 2017, de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269_1.pdf

Nieto, C. (2014). Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes institucionalizadas. España: Dykinson. Recuperado el 19 de setiembre del 2017, de https://books.google.com.pe/books?id=a85qBAAAQBAJ&pg=PA115&dq=ESTRESORES+LABORALES&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiF0N_4juTWAhVGgZAKHQx-Az84MhDoAQgkMAA#v=onepage&q=ESTRESORES%20LABORALES&f=false

Otero, J. (2015). Estrés laboral y Burnout en profesores de Enseñanza Secundaria. España: Díaz de Santos. Recuperado el 19 de setiembre del 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=999vCQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Quispe, E. (2015). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En La Municipalidad Distrital De Pacucha, Andahuaylas, 2015. Universidad Nacional José María Arguedas. Perú. Recuperado el 19 de setiembre del 2017, de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organiza>

cional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD
%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rapado, M. (2015). La ansiedad: estrategias prácticas para manejarla paso a paso. Madrid: Biblioteca Online y Biblioteca de Salud Mental. Recuperado el 19 de setiembre del 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=HpneBgAAQBAJ&pg=PT8&dq=estresores+laborales+definiciones&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwip67H8nObWAhUIEpAKHUmEAE04ChDoAQgkMAA#v=onepage&q=estresores%20laborales%20definiciones&f=false>

Reynaga, Y. (2015). Motivación y Desempeño Laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Universidad Nacional José María Arguedas. Perú. Recuperado el 19 de setiembre del 2017, de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, F. (2011). Estrés Laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera. Universidad Abierta Interamericana. Argentina. Recuperado el 19 de setiembre del 2017, de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Suárez, S. (2012). Estresores y satisfacción laboral del personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos del principado de Asturias. Universidad De Oviedo. España. Recuperado el 19 de setiembre del 2017, de http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/4064/3/TFM_Silvia%20Su%C3%A1rez%20D%C3%A1z.pdf

ANEXO

A. CUESTIONARIO SOBRE LOS ESTRESORES LABORALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre los estresores laborales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo. El cuestionario es anónimo y la información recaudada será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Otros:	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis "X" según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
ESTRESORES LABORALES					
DIMENSIÓN: DEMANDAS DE TAREAS					
1. ¿Te estresa el tener que tomar decisiones rápidas en tu centro laboral?					
2. ¿Te estresa el tener que tomar decisiones sin antes tener toda la información necesaria a tu disposición?					
3. ¿Te estresa el tener que tomar decisiones cruciales?					
DIMENSIÓN: DEMANDAS FÍSICAS					
4. ¿Te genera estrés las temperaturas ambientales con las que cuenta tu centro laboral?					
5. ¿Te genera estrés el diseño de tu oficina?					
6. ¿Existen amenazas de salud en tu centro laboral?					
DIMENSIÓN: DEMANDAS DE ROLES					
7. ¿Tienes conflictos por el rol que desempeñas en tu centro laboral?					
8. ¿Existe alguna ambigüedad por el rol que desempeñas en tu centro laboral?					
DIMENSIÓN: DEMANDAS INTERPERSONALES					
9. ¿Te genera estrés las presiones que ejerce tu equipo de trabajo a tu persona?					
10. ¿Te genera estrés el estilo de liderazgo que se maneja en tu centro laboral?					
11. ¿Te genera estrés las personalidades de los miembros de tu equipo de trabajo?					
DESEMPEÑO LABORAL					
DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES					

12. ¿Tienes empatía con los miembros de tu equipo de trabajo?					
13. ¿Ejerces influencia con tus compañeros de trabajo?					
14. ¿Demuestras liderazgo frente a tus compañeros de trabajo?					
DIMENSIÓN: HABILIDADES Y CAPACIDADES					
15. ¿Demuestras tener los conocimientos necesarios para cumplir eficientemente tus labores?					
16. ¿Eres disciplinado?					
17. ¿Conoces todas tus funciones o actividades que debes realizar en tu día a día?					
18. ¿Demuestras responsabilidad en tus labores?					

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. Luis Alberto Baldeos Ardian
Presidente

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. Carlos Maximo Gonzales Añorga
Secretario

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Mg. Feliz Gil Caro Soto
Vocal

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Lic. Francisco Valdez Arroyo
Asesor