



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

TESIS

**EL ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DEL AREA DE ADMINISTRACION
TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA
2016**

PRESENTADO POR:

Bach. GONZALES MEJIA JOSE LEONARDO

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

ASESOR:

Dr. MANUEL PATRONI BAZALAR

HUACHO – PERÚ

2017

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Dr. FÉLIX GIL CARO SOTO
PRESIDENTE

Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA
SECRETARIO

Lic. FRANCISCO VALDEZ ARROYO
VOCAL

Dr. MANUEL PATRONI BAZALAR
ASESOR

DEDICATORIA

A Dios:

Por darme su infinito amor y salud para lograr mis objetivos.

A mis Padres, Leonardo e Isabel por todo el apoyo y su confianza que me dieron, motivando en mí a ser una gran persona y poder cumplir mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a mi familia por apoyarme en todos los momentos difíciles de mi vida y un agradecimiento muy especial a mis padres gracias a ellos soy lo que soy ahora junto con mi esfuerzo soy un gran profesional.

También agradecer al Dr. Manuel Patroni Bazalar, por su valioso aporte y orientación académica, científica para la realización de la presente tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
 Capítulo I.....	 1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del Problema.....	2
1.2.1. Problema General.....	2
1.2.2. Problemas Específicos.....	2
1.3. Objetivos de la Investigación.....	3
1.3.1. Objetivo General.....	3
1.3.2. Objetivos Específicos.....	3
1.4. Justificación de la Investigación.....	3
 Capítulo II.....	 5
MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	5
2.1.1. Nacionales.....	5
2.1.2. Internacionales.....	11
2.2. Bases Teóricas.....	20
2.2.1. Estrés.....	20
2.2.2. Estrés laboral.....	24
2.2.3. Dimensiones del estrés.....	31
2.2.4. Rendimiento laboral.....	32
2.2.5. Dimensiones del rendimiento laboral.....	34
2.3. Definiciones conceptuales.....	44
2.4. Formulación de Hipótesis.....	47
2.4.1. Hipótesis General.....	47

2.4.2. Hipótesis Específicas	47
Capítulo III	48
METODOLOGÍA.....	48
3.1. Diseño metodológico.....	48
3.1.1. Tipo	48
3.1.2. Enfoque	49
3.2. Población y muestra.	49
3.2.1. Población.....	49
3.2.2. Muestra.....	49
3.3. Operacionalización de variables e indicadores.....	50
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
3.4.1. Técnicas	50
3.4.2. Descripción Instrumentos	50
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	51
Capítulo IV	53
RESULTADOS	53
4.1. Descripción de los resultados.....	53
4.1.1. Resultados de la variable estrés	53
4.2. Demostración de hipótesis	60
Capítulo V	68
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
5.1. Análisis y discusión.....	68
5.2. Conclusiones.....	69
5.3. Recomendaciones	70
Capítulo VI.....	72
FUENTES DE INFORMACIÓN	72
6.1. Fuentes Bibliográficas	72
6.2. Fuentes Hemerográficas	73
6.3. Fuentes Documentales.....	73
6.4. Fuentes Electrónicas	74

Anexo 01	75
Anexo 02	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	52
Tabla 2. Respuesta de los trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura.	53
Tabla 3. Respuesta de los trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura.	55
Tabla 4. Respuesta de los trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura.	56
Tabla 5. Respuesta de los trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura	57
Tabla 6. Respuesta de los trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura.	58
Tabla 7. Respuesta de los trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura.	59
Tabla 8. Pruebas de chi-cuadrado del estrés y el rendimiento laboral	60
Tabla 9. Correlación del estrés y el rendimiento laboral	61
Tabla 10. Pruebas de chi-cuadrado del clima laboral y el rendimiento laboral	62
Tabla 11. Correlación del clima laboral y el rendimiento laboral.....	62
Tabla 12. Pruebas de chi-cuadrado de la carga de trabajo y el rendimiento laboral.....	63
Tabla 13. Correlación de la carga de trabajo y el rendimiento laboral	64
Tabla 14. Pruebas de chi-cuadrado de la satisfacción laboral y el rendimiento laboral	65
Tabla 15. Correlación de la satisfacción laboral y el rendimiento laboral.....	65
Tabla 16. Pruebas de chi-cuadrado de la capacitación de los trabajadores y el rendimiento laboral	66
Tabla 17. Correlación de la capacitación de los trabajadores y el rendimiento laboral.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles del estrés.....	54
Figura 2. Niveles de clima laboral.....	55
Figura 3. Niveles de carga de trabajo	56
Figura 4. Niveles del rendimiento laboral	57
Figura 5. Niveles de satisfacción del trabajo.....	58
Figura 6. Figura 6: niveles de capacitación del trabajador	59

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación determinar la influencia del estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores en el área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura. La presente investigación es de tipo descriptivo Transeccional-correlacional, el diseño que se utilizó en la investigación fue No experimental, de tipo Aplicado y de un nivel descriptivo correlacional.

La muestra estuvo conformada por 45 trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, a los cuales se les aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario que consta de 22 ítems relacionadas con el estrés y 12 preguntas relacionadas con el rendimiento laboral. Para el contraste de hipótesis se ha utilizado la prueba chi-cuadrado que indica el grado de correlación entre el estrés y el rendimiento laboral. La técnica que se utilizó para la recolección de datos de la investigación fue la técnica de la encuestas estructuradas y para el proceso de la información se empleó el Excel y el SPSS, para dicha confiabilidad se utilizó el Alfa de Crombach.

Resultado, se realizó una encuesta a 45 trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura De los cuales el 42.22% opina que casi siempre están de acuerdo, mientras que un 53.33% nos indica de que a veces están de acuerdo y un 4.44% casi nunca están de acuerdo, mientras un nunca están de acuerdo y siempre están de acuerdo obtienen un 0%, este es el resultado de los encuestados del nivel del estrés en del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura. En conclusión se llegó, como se observa en tabla 8 la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, el estrés influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016. Además, la correlación de Pearson es 0,706, de acuerdo con la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva media.

Palabras claves: Rendimiento laboral, estrés.

ABSTRACT

The general objective of the present investigation to determine the influence of the stress and the labor performance of the workers in the area of tax administration of the Provincial Municipality of Huaura. The present investigation is of a descriptive Transectional-correlational type, the design that was used in the investigation was Non-experimental, of the Applied type and of a descriptive correlational level.

The sample consisted of 45 workers from the tax administration area of the provincial municipality of Huaura, to which a questionnaire consisting of 22 items related to stress and 12 questions related to performance was applied as a data collection instrument. labor. The chi-square test indicating the degree of correlation between stress and work performance has been used for the hypothesis test. The technique that was used for the collection of research data was the technique of structured surveys and for the information process Excel and SPSS were used, for this reliability Crombach's Alpha was used.

As a result, a survey was carried out on 45 workers from the tax administration area of the Provincial Municipality of Huaura Of which 42.22% think they almost always agree, while 53.33% tell us that they sometimes agree and 4.44% almost never agree, while a never agree and always agree they get 0%, this is the result of respondents of the level of stress in the area of tax administration of the Provincial Municipality of Huaura. In conclusion it was reached, as observed in table 8, the asymptotic significance 0.000 is lower than the 0.05 level of significance, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis (researcher hypothesis) is accepted. That is, stress influences the labor performance of workers in the tax administration area of the provincial municipality of Huaura, 2016. In addition, Pearson's correlation is 0.706, according to the Bisquerra scale, this correlation is positive average.

Keywords: Labor performance, stress.

INTRODUCCIÓN

La Municipalidad Provincial de Huaura ubicada en la costa central del Perú capital de la Provincia de Huaura y sede de la Región Lima Provincias el estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores son conceptos que van adquiriendo un gran valor, puesto que hoy se busca conocer qué es lo que los trabajadores buscan para mejorar el rendimiento y tener una mejor productividad y a si contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de su población.

En tal sentido la presente investigación se ha realizado con el objetivo de conocer la relación que existe entre las variables El estrés y rendimiento laboral de la Municipalidad Provincial de Huaura muestran un bajo rendimiento en el área de la gerencia de administración tributaria.

Para tal efecto el estudio se ha dividido en cinco capítulos.

En el Capítulo I, comprende el planteamiento del problema de investigación, de su descripción de la realidad problemática, su formulación del problema general: ¿En qué medida el estrés influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016?, a la propuesta de los objetivos, su justificación y las delimitaciones y viabilidad del trabajo de investigación.

El Capítulo II, está destinado para el marco teórico en el mismo que trata los antecedentes teóricos, las bases teóricas dentro del cual se ha considerado los temas relacionados con las

variables en estudio tales como el estrés y el rendimiento laboral. Se ha consignado también las definiciones conceptuales básicas y la formulación de las hipótesis.

En Capítulo III, se refiere a la metodología de la investigación, en donde se establece el diseño, tipo, enfoque y nivel al que corresponde la investigación, así como la población y muestra de estudio, la operacionalización de variables, así como los instrumentos aplicados para la recolección de datos y el tratamiento estadístico.

El Capítulo IV, designado con el nombre de resultados de la investigación, está destinado a explicar el tratamiento estadístico realizando un análisis descriptivo e inferencial y las discusiones y conclusiones a las que se ha arribado como resultado de todo el proceso de investigación, así como las recomendaciones.

Finalmente, en el Capítulo V, se encuentra las fuentes bibliográficas.

Los resultados de la presente investigación pretenden convertirse en conocimientos asumidos para las autoridades de la Municipalidad Provincial de Huaura.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La Municipalidad Provincial de Huaura ubicada en la costa central del Perú capital de la Provincia de Huaura y sede de la Región Lima Provincias. Es la entidad que cumple con la integración territorial en la Provincia de Huaura, promotora del desarrollo humano sostenible, con capacidad para el cumplimiento de sus fines, promoviendo la adecuada prestación de servicios públicos locales, gobierno incluyente que desarrolla las políticas y planes de desarrollo concertado en un espacio de reflexión y debate, promueve el desarrollo integral solidario para viabilizar el crecimiento económico, la justicia social y la sostenibilidad ambiental. En el área de administración tributaria, los tributos comprenden a los impuestos, contribuciones y tasas. En ese sentido, los gobiernos locales sólo pueden crear, modificar, y suprimir contribuciones y tasas o exonerar de ellos, dentro de su jurisdicción.

Los gobiernos locales no pueden crear, modificar, suprimir ni exonerar de los impuestos que por excepción la ley les asigna, para su administración, teniendo como función principal la recaudación y la fiscalización tributaria.

En la actualidad los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura muestran un bajo rendimiento en el área de la gerencia de administración tributaria mostrando como problemática el estrés en los trabajadores en ocasiones se ven sometidos a una excesiva carga de trabajo en consecuencia disminuye su capacidad para resolver los problemas. Brindando un mal servicios a los contribuyentes como en la demora en la entrega de documentos y perjudicándolos, equivocándose en las cobranzas.

El gerente de la administración tributaria debe implementar estrategias en las distribuciones de trabajo ya que en desconocimiento el proceso de trabajo será cada vez peor y perjudicará al rendimiento y en el cumplimiento de objetivos y metas en el área de la administración tributaria.

En la gerencia de la administración tributaria se tiene como finalidad desarrollar una investigación del estrés laboral en los trabajadores para mejorar el rendimiento y tener una mejor productividad y así contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de su población.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿En qué medida el estrés influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016?

1.2.2. Problemas Específicos

- a. ¿En qué medida el clima laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016?
- b. ¿En qué medida la carga de trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016?
- c. ¿En qué medida la satisfacción laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016?
- d. ¿En qué medida la capacitación de los trabajadores influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la influencia del estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores en el área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, año 2016

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Determinar la influencia del clima laboral en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, año 2016.
- b. Determinar la influencia entre la carga de trabajo y el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016.
- c. Establecer la influencia de la satisfacción laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, año 2016.
- d. Analizar la influencia en la capacitación de los trabajadores y el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, año 2016.

1.4. Justificación de la Investigación

La presente investigación se justifica por las siguientes razones:

- **Justificación por conveniencia**

La presente investigación es importante porque permitirá determinar a ciencia cierta si los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura del área de Administración tributaria presentan síntomas de estrés que perjudiquen su rendimiento en su trabajo, sabiendo que es lo principal que se debe tener en cuenta en una organización para alcanzar sus metas y objetivo, para reflejar cambios que

benefician su accionar y tiene como finalidad motivar constantemente al trabajador para generar mayor rendimiento.

- **Justificación Teórica**

El desarrollo de la presente investigación se justifica debido a que el área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial necesita obtener un gran rendimiento en lo cual contribuirá a fortalecer las rentas.

- **Social**

En el aspecto social este trabajo pretende brindar un aporte a los trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura ya que gracias a los resultados de la investigación ellos podrán orientarse y corregir los puntos débiles y fortalecer sus habilidades en el área para que su rendimiento laboral de los trabajadores sea mejor.

- **Justificación Práctica**

La presente investigación, se orienta a evaluar los factores que influyen en el estrés y el desempeño laboral; a efectos de generar acciones que constituyan valor para los trabajadores, generando confianza y prestigio en la Municipalidad Provincial de Huaura

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Nacionales

(Goicochea Espinola, 2016) “*El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir –Universidad César Vallejo Trujillo*”. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados KIARA del Distrito El Porvenir. **Metodología:** El tipo de investigación es correlacional, ya que analizará 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:** 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. Las variables presentes en este estudio son: Variable 1: Estrés Laboral Variable 2: Desempeño Laboral. **Población:** 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. Para el análisis de datos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 22.0 y el programa Microsoft Excel a través de tablas

estadísticas con el formato APA. La contrastación de la hipótesis se realizó mediante el estadístico del coeficiente de correlación de Spearman, ya que se identificó una distribución asimétrica en las variables como son estrés laboral y desempeño laboral las cuales fueron analizadas con la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, que se aplica a muestras menores de 50. 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 un 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. El factor de apoyo en el trabajo tiene una relación inversa de grado débil y no significativa con el desempeño laboral con una correlación de 0.17, esto indica que reciben el apoyo necesario de sus compañeros, pero no tienen el apoyo de los superiores en la empresa de calzados Kiara. En el factor demandas psicológicas tiene una relación inversa de grado débil y no significativa con el desempeño laboral con una correlación de 0.22 lo que indica que hay bastante cantidad de trabajo, exigen que sean terminadas en corto tiempo y muchas veces trabajan a bajo presión en la empresa de calzados Kiara. En el factor control sobre el trabajo tiene una relación inversa de grado medio y altamente significativa con el desempeño laboral con una correlación de 0.42 lo que indica que permite desarrollar las actividades, ponen creatividad y aplicación, pero muchas veces les restringen para tomar decisiones en la empresa de calzados Kiara.

(Chavez Quiñones , 2015) *“Influencia del estrés laboral en el desempeño de los docentes del centro educativo particular la Inmaculada de la Universidad Nacional – Trujillo”*

La tesis tuvo como principal **Objetivo**: Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los docentes del centro educativo particular la Inmaculada. El trabajo de investigación fue no experimental de corte transversal debido a que no se manipuló ninguna variable. De acuerdo al fin que persigue, es una investigación aplicada por que utilizo los conocimientos teóricos de la influencia del estrés laboral en el desempeño docente a fin de dar alternativas de solución a la realidad problemática del Centro Educativo Particular La Inmaculada de Trujillo. La población de estudio estuvo constituida por todos los docentes de los diferentes niveles de inicial, primaria y secundaria N=51 docentes. Para el presente estudio, por ser población pequeña, la muestra fue igual al total de la población N = 51 docentes. Para alcanzar los objetivos propuesto se aplicó como instrumento de medición un cuestionario de estrés laboral (CEL) que fue validado por dos expertos profesionales de psicología con el fin de incorporar observaciones y sugerencias en su versión final antes de su aplicación para obtener los datos de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los docentes del Centro Educativo Particular La Inmaculada de Trujillo. Para medir las variables del estrés laboral y el desempeño docente se consideró tres niveles de medición., bajo medio y alto, según la escala de Likert. Así mismo el cuestionario estuvo compuesto de 40 ítems, 21 correspondiente al estrés laboral y 19 referente a la variable de desempeño docente Cada variable precisa sus propios factores con sus respectivas premisas. Respecto al estrés laboral se tuvo que: para el factor carga de trabajo se consideró los ítems 1 y 2; para el factor relación con los alumnos, se consideró los ítems 3,4 y 5; para el factor relación con los padres de familia se consideró los ítems 6 y 7; para el conflicto y ambigüedad de funciones se consideró los ítems 8,9 y 10; para la toma de decisiones se consideró los ítems 11 y 12; para el factor relación con los colegas se consideró los ítems 13 y 14; y para el clima institucional se consideró los ítems del 15 al 21. Referente al desempeño docente se detalló para el factor condición de trabajo los ítems del 1 al 8; para el factor promoción y desarrollo del docente los ítems 9 y 10; para el factor reconocimiento como

persona importante los ítems 11 y 12; para el factor remuneración económica el ítem 13; para el factor seguridad y permanencia en el trabajo los ítems 14 y 15; y para el factor establecimiento de objetivos se consideró los ítems desde el 16 al 19.

Para realizar la investigación se procedió de la siguiente manera la recolección de la información se realizó en el salón multiusos del centro educativo particular la inmaculada a los docentes de los distintos niveles de inicial, primaria y secundaria después de culminar una reunión programada para esa fecha con el personal docente de la institución y para obtener los datos se aplicó el cuestionario del estrés laboral. Se trabajo con 42 docentes pues 06 de ellos se encontraban realizando otras tareas solicitadas con autoridad y 03 faltaron por diversos motivos. Con los 09 docentes que faltaron se trabajó el día siguiente, durante sus horas libres, No encontrando dificultad para realizar el cuestionario. El tiempo empleado para responder el cuestionario oscilo entre los 15 a 20 minutos, previamente se dieron instrucciones verbales para facilitar el llenado de este. Para proteger la confidencialidad de los participantes se realizaron acciones:

En el cuestionario a llenar no se solicitó datos personales. Se les aseguro el anonimato ya que las respuestas de algunos ítems podían resultar comprometedoras y en la presentación y en la presentación del mismo se les aseguro la confidencialidad de los resultados. En la presentación del cuestionario se les hacía saber a las participantes que su llenado era voluntario y estaban en libertad total de responderlo o de no hacerlo. De acuerdo con los objetivos de la investigación se concluye que los resultados mostraron que el instrumento utilizado denominado cuestionario del estrés laboral permitió determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los docentes. Se determino que los docentes del centro educativo mantienen un nivel medio de estrés, según los factores relación con padres de familia; conflicto y ambigüedad de funciones; relación con los colegas y clima institucional. Así mismo se identificó que los factores que generaron un alto nivel de estrés fueron la carga de trabajo y relación con los alumnos, se determinó que el nivel de desempeño de los docentes del centro educativo fue medio. Los factores que influenciaron en un nivel medio fueron la condición de trabajo, promoción y desarrollo del

docente y la realización personal o reconocimiento como persona importante. Así mismo los factores seguridad y permanencia y establecimientos de objetivos indicaron un nivel alto de influencia en el desempeño de los docentes. Se determinó que el estrés laboral influye significativamente en un nivel medio en el desempeño de los docentes del centro educativo particular La Inmaculada. Se determinó que existe relación entre ciertos factores del estrés laboral con algunos factores del desempeño en los docentes del Centro Educativo Particular La Inmaculada. Asimismo se demostró que la variable independiente estrés laboral no influye en ninguno de los factores del desempeño docentes se deduce por lo tanto que no existe una relación precisa entre los factores del estrés laboral con los del desempeño docentes, debidos a que los agentes estresores se vinculan a la manera cómo funciona y está estructurada la organización, el tipo de relaciones laborales, el ritmo de trabajo dentro de la entidad y al estilo en cómo funcionan los roles dentro de esta.

(**Villegas Huaman, 2016**) *“Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede mariscal Nieto de la Universidad Nacional – Moquegua”*. La cual tuvo como objetivo general el determinar el nivel de relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede mariscal Nieto de la universidad nacional de Moquegua. Se trata de una investigación aplicada que busca medir el nivel de relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral. El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea. La presente investigación posee un diseño “No Experimental” según Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Bautista Lucio (2010) en este diseño no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. El tipo del diseño es descriptivo correlacional en la cual se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es encontrar el grado de relación entre las variables. El nivel de la investigación depende de los objetivos del investigador para combinar los elementos en el estudio, el presente trabajo de investigación corresponde a un nivel “Correlacional”. Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de relación que exista entre las

dos variables. Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Bautista Lucio (2010). Son estudios de asociación sin dependencia, no establece causalidad. La variable 1 de la presente investigación es estrés laboral, la cual se refiere al cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal que tiene el personal administrativo de la UNAM, producto de la carga laboral del trabajo que desarrollan diariamente en la institución. La variable 2 de la presente investigación es desempeño laboral, el cual se refiere al desempeño de la función y las características individuales, por parte de una persona o un grupo, en las labores que le corresponde al trabajar. La población se define como: conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Bautista Lucio (2010). Es el conjunto total de unidades de observación que se consideran en el estudio (nación, estado, grupos, comunidades, asociaciones, instituciones). Es decir, es la totalidad de elementos que forman un conjunto. La población finita para esta investigación fue de 142 trabajadores que conforman el personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, información proporcionada por Jefe de la oficina de recursos humanos en el presente año. La muestra fue de tipo probabilística, el cual es un subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos. El tamaño de muestra para la presente investigación fue de 78 trabajadores administrativos de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua. Para el estrés y el desempeño laboral la técnica será la encuesta. Para el estrés laboral se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento es el test psicológico elaborado por Gonzáles Llana (2007), el cual se aplicó al personal administrativo que labora en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua. Para el desempeño laboral se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario fue aplicado por Choque Galindo (2015), la misma que se empleó al personal administrativo que labora en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua. En conclusiones, Existe una relación ($p = 0,000$) entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016. Es decir, a menos estrés laboral, mejor es el desempeño laboral del personal administrativo. Existe una relación ($p = 0,000$) entre el cansancio emocional y el desempeño laboral del personal

administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016. Es decir, a menos cansancio emocional, mejor es el desempeño laboral del personal administrativo. Existe una relación ($p = 0,000$) entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016. Es decir, a menos despersonalización, mejor es el desempeño laboral del personal administrativo. Existe una relación ($p = 0,022$) entre la realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad

Nacional de Moquegua, 2016. Es decir, a mayor realización personal, mejor es el desempeño laboral del personal administrativo. Existe una relación ($p = 0,000$) entre el estrés laboral y el desempeño de la función del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016. Es decir, a menor estrés en el trabajo, mejor es el desempeño de la función del personal administrativo. Existe una relación ($p = 0,000$) entre el estrés laboral y las características individuales del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016. Es decir, a menor estrés dentro del trabajo, mejor será las características individuales del personal administrativo.

2.1.2. Internacionales

(**Coello Almeida, 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)” de la Universidad de Guayaquil – Ecuador, siendo su objetivo general es Identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena en una disminución de la efectividad del departamento. El estudio llevará un enfoque cuantitativo, será de periodo transeccional, ya que se recolectarán datos dentro de un tiempo determinado, para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias. Tendrá un diseño no experimental, en el que existe el análisis de las situaciones presentes tal y como se dan en su contexto

natural, de manera que no se da la manipulación de variables. El estudio tendrá un alcance descriptivo y explicativo, pues se selecciona las variables y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga u posteriormente explicar las razones por las razones y consecuencias del fenómeno investigado. Dentro de los instrumentos a utilizar se encuentran estudios estadísticos de la efectividad y desempeño de los asesores, encuestas de clima laboral y satisfacción laboral. Variable independiente Desempeño Laboral Habilidades y competencias en la realización de la actividad laboral del grupo de asesores y que puedan ser reforzadas de acuerdo a las condiciones que la intervienen. Variable dependiente Asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes Grupo de asesores que tienen más de un año de permanencia en el departamento. Para realizar la evaluación del problema de estudio se llevará a cabo la aplicación de tres instrumentos, por medio de los cuales será posible conocer sus niveles de satisfacción antes los factores que se estudia, como lo son los factores intrínsecos y extrínsecos. La aplicación de estos instrumentos no sólo permitirá conocer información que será de gran ayuda, sino que también permitirá confirmar la concordancia y lógica de las respuestas brindadas. En conclusión, con la aplicación del cuestionario S20/23, la entrevista semi estructurada y grupo focal realizado, ha sido posible recabar la información necesaria para conocer la satisfacción de los asesores en referencia a sus condiciones internas y externas, profundizando en aspecto relevantes de sus actividades diarias. Queda en evidencia entonces que las Condiciones Externas son muy satisfactorias para el grupo de asesores de Inbound Pymes, obteniendo un alto nivel de Satisfacción y descartando por tanto que este incida de forma directa en el bajo desempeño del grupo de asesores. Dejando en evidencia que sus Condiciones externas son muy Satisfactorias, reflejando un ambiente armónico y efectivo para la satisfacción y comodidad de quienes conforman el grupo Inbound Pymes. Por otro lado, queda en evidencia que hay altos niveles de Insatisfacción en sus Condiciones Internas como: el salario que perciben, la valoración de su trabajo, su participación activa en el grupo y en la empresa, y las comunicaciones interpersonales. En el grupo focal se consideró el tema de las Capacitaciones, Pre turno y retroalimentaciones al grupo de asesores y se pudo evidenciar que existen ciertas falencias en la forma en que se comunica y la organización que

sus “líderes” o supervisores tienen al momento de hacerlo. Por tanto, los asesores perciben falta de apoyo y respaldo por parte de sus “líderes” al momento de conocer sobre temas comerciales, operativos y sobre todo cuando incurren en errores operativos; aspecto que también se refleja en el Cuestionario S20/23 en el ítem #11 y #20. De esta forma queda reflejado a través de los instrumentos aplicados que la Productividad del grupo y su Efectividad no ha aumentado a través del tiempo que el grupo tiene a cargo la Campaña de Inbound Pymes debido a las Condiciones Internas que denotan cierta Insatisfacción y poca valoración a sus tareas diarias. Descartando entonces que la incidencia al problema de estudio sea debido a los factores extrínsecos ya que no se evidencian parámetros de Insatisfacción, pues 38 al contrario denota altos niveles de satisfacción antes ellos. Por lo que la incidencia en la Efectividad y Productividad del grupo deberá evaluarse a través del análisis de los Factores Intrínsecos y sobre todo en aquellos aspectos que resaltan en la aplicación de los instrumentos y que aquí se han mencionado.

(**Arratia Beniscelli, 2010**) “*Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados*” de la Universidad de Chile siendo su objetivo general Indagar y caracterizar las percepciones que tienen los docentes respecto de la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo como factores influyentes en sus desempeños laborales, y analizar la relación que tiene con sus resultados en la Evaluación de Desempeño Docente (EDD) en Chile.

El tipo de estudio que realizaremos es principalmente descriptivo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2001) estas investigaciones se llevan a cabo cuando el objetivo es describir situaciones específicas, es decir, la manera en que se manifiesta un fenómeno en particular. Debido a que el tema que estudiaremos pretende identificar en qué medida ciertas variables influyen en los resultados de la Evaluación de Desempeño Docente (EDD) de los docentes, consideramos pertinente utilizar este tipo de estudio. A su vez, tal como plantean los autores, estos estudios se caracterizan por medir las variables para “decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas” (Hernández, Fernández y

Baptista, 2001: 61), lo cual coincide con el sentido del objetivo de investigación planteado. El enfoque metodológico que se utilizará en esta investigación será el cualitativo. La técnica con la cual se trabajará es la entrevista semi-estructurada, tanto a docentes como a algunos expertos. La utilización de la metodología cualitativa se justifica por la necesidad de incorporar las percepciones de los actores centrales del proceso educativo (docentes) con respecto a la Evaluación Docente, y, de esta manera, discutir un tema y analizarlo entendiendo las diferentes lógicas se construyen (importancia de la estrategia cualitativa). De esta manera, “el enfoque cualitativo se caracteriza, en superficie, por su apertura al enfoque del investigado. Todas las técnicas cualitativas trabajan en ese mismo lugar como disposición a observar el esquema observador del investigado” (Canales, y otros, 2008, pág. 20). Por lo tanto, un primer rasgo importante de este enfoque, es la importancia que adquieren los sujetos investigados en la investigación. En un trabajo cualitativo, son los sujetos de estudio los que nos hablan, los que nos cuentan su historia, nos muestran su “punto de vista”, los esquemas bajo los cuales generan sus observaciones, discursos y acciones. De esta forma, el método cualitativo es una creación particular de las ciencias sociales para indagar en una realidad compuesta por sujetos que se comunican, que actúan por motivaciones propias y particulares, que reflexionan sobre estas mismas acciones, que atribuyen significado a su actuar, que tienen diversas representaciones sobre su entorno, etc. En tanto es un método que reconoce la subjetividad, intenta abarcar las particularidades en profundidad, sea las particularidades de sujetos específicos, de comunidades, de grupos sociales determinados o de personas de algún lugar o institución concreta. Es así como el lenguaje de los investigados “es, a la vez, instrumento y objeto de la investigación social” (Ibáñez, 2000: 64). El enfoque que de análisis desde el cual se llevará a cabo el análisis de las entrevistas semiestructuradas, será la teoría fundamentada (o grounded theory), la cual se entiende como una “manera de representar la realidad que arroje luz o un entendimiento sobre lo estudiado..., a través de los procedimientos analíticos, se construye teoría que está fundamentada en los datos” (De la Cuesta, 2006: 137). Además, este enfoque se caracteriza por buscar nuevas formas de entender los procesos sociales que tienen lugar en contextos particulares, respondiendo

adecuadamente a los objetivos de la investigación. Para llevar a cabo los objetivos planteados, será central analizar relatos generados a partir de la aplicación de la técnica de entrevista semi-estructurada. Esta técnica permite al entrevistador mantener la conversación “enfocada sobre un tema particular y proporcionar al informante el espacio y la libertad suficiente para definir el contenido de la discusión” (Vela, 2004: 77). Esta forma de entrevista se caracteriza por la preparación anticipada de una pauta que guía que se sigue de manera relativamente flexible, dependiendo del contexto en el que se aplique. Esto además permite al investigador prestar toda su atención al testimonio de su entrevistado. En resumen, la pauta busca proteger la estructura y objetivos de la entrevista en una forma tal que el entrevistador pueda atender, de manera inmediata y sin perder el "hilo de la conversación", tareas que surjan contingencialmente en el desarrollo de la entrevista, tales como revisar el funcionamiento de la grabadora o resolver algún asunto breve ajeno a la charla en curso, las cuales requieren de la atención momentánea del investigador. Idealmente, estas son entrevistas que se caracterizan por poseer preguntas amplias organizadas y ordenadas, pero a la vez tienen la suficiente flexibilidad para permitir la introducción de nuevas preguntas durante el transcurso de la entrevista. Dentro de un marco de preguntas amplias el investigador puede descubrir cuáles son los tópicos más interesantes y realizar nuevas preguntas dentro de esos temas. En general, esto implica la existencia de una estructura, pero también se contempla lo necesario de tener la flexibilidad necesaria para agregar nuevos tópicos según lo estime el investigador (Maykut & Morehouse, 1994). Así, los investigadores optan por esta forma de entrevista cuando quieren dejar la suficiente flexibilidad para que el sujeto de estudio se pueda expresar, pero a la vez existen tópicos claves para la investigación que necesariamente deben ser consultados con el sujeto de la investigación (Vela, 2004). Evidentemente, este es el caso de nuestra investigación. Tanto la unidad de análisis como la de observación corresponden a docentes de la Región Metropolitana que se desempeñan en colegios municipales y participaron de la Evaluación de Desempeño Docente desde el año 2003 al 2004. Para la aplicación de entrevistas se utilizarán un muestreo de casos típicos, el cual busca ilustrar lo que es típico o normal. De esta manera, se buscará ser ilustrativo respecto a un determinado fenómeno, para lo cual se contemplará la

realización de un muestreo intencionado por sobre un muestreo representativo. Adicionalmente, se tendrá en cuenta el criterio de saturación teórica, es decir, que se harán entrevistas sólo en la medida que estas reporten información nueva para la investigación. Ahora bien, para estructurar la muestra, se considerarán dos criterios muestrales, a partir de los cuales se construirá la muestra: - Años de experiencia de los docentes: Una primera variable que se tendrá en cuenta tiene que ver con la edad de los docentes. Para ello, se decidió agrupar a los docentes en tres grupos: i) “docentes principiantes”, que corresponden a aquellos docentes que tienen entre 0 y 10 años de experiencia laboral como profesor de aula; ii) “docentes con experiencia intermedia”, que son aquellos que tienen entre 11 y 20 años de experiencia y; iii) “docente consolidados” correspondiente a los docentes que tienen 21 o más años de experiencia. - Resultados en la Evaluación de Desempeño Docente: Para ello, se decidió agrupar a los docentes en dos grupos, a partir de las categorías utilizadas por la evaluación respecto del desempeño de los docentes: i) “Buen desempeño docentes”, que corresponde a los docentes que obtuvieron como resultado en la EDD nivel Destacado o Competente y; ii) “Bajo desempeño docente” que son los docentes que están en el nivel Básico o Insatisfactorio de la EDD. Finalmente, en el siguiente apartado se entregarán las principales conclusiones de la investigación desarrollada, que permita dar cuenta de los principales objetivos de investigación. Junto con esto, se realizará una reflexión acerca de los resultados, que permita dar respuesta a la pregunta y responder a la hipótesis de trabajo. Para ello, la estructura de esta sección contempla en primer lugar el desarrollo de las principales ideas fuerzas que se desprenden de los análisis realizados, para posteriormente deslizar las principales consecuencias posibles que pueden revelarse de estos resultados. Finalmente, se desarrollarán algunas proyecciones de política que parecen interesantes a la luz de lo planteado, así como algunas nuevas preguntas de investigación que emergen del estudio realizado. Ahora bien, respecto de las principales ideas fuerzas, nos parece necesario destacar cuatro elementos: En primer lugar, es claro que, a la luz de la investigación, es posible indicar que la profesión docente es una profesión compleja que está profundamente determinada por fuerzas políticas y sociales. Esto implica que la profesión docente necesariamente depende de características en las que esta se imparte, por lo tanto, un docente, aunque pueda

parecer obvio, una de las primeras conclusiones de esta investigación es que la profesión docente está inmersa en un sistema escolar (escuela) y a su vez este sistema es un reflejo de la sociedad actual. Desde el punto de los docentes, esto implica que estos son actores que pueden ser considerados sujetos de una comunidad educativa, encontrándose están insertos en un contexto, que le permite desenvolverse dentro de un marco determinado (pero no determinista) por ciertas condiciones materiales y sociales (que producen la satisfacción laboral) de trabajo, las que influirán en el desempeño de los docentes y, por tanto, sus resultados en las evaluaciones de desempeño. De esto se desprende una segunda idea: Que, a pesar de la evidencia, los docentes con bajo desempeño profesional -según sus resultados en la EDD- no son conscientes de sus condiciones de trabajo, lo cual, a nuestro parecer, podría estar influyendo en sus desempeños profesionales, produciendo un círculo vicioso de postergación y frustración profesional y personal. De todas maneras, es importante aclarar que la direccionalidad de este proceso no es bidireccional, ya que el tener buenas condiciones de trabajo implica que automáticamente exista un buen desempeño docente, ya que hay muchas variables, como su formación inicial, la formación continua, entre otras, que también determinan el desempeño. Así, lo fundamental es que el desarrollo de condiciones materiales y sociales de trabajo significativamente positivas para los docentes es una pre-condición para el desarrollo de desempeños altos, pero no es la única condición necesaria para ellos. Una vez mejoradas estas condiciones, se podría exigir a los docentes mejorar sus procesos de enseñanza y aprendizaje a través de la mejora de los resultados de sus estudiantes (p.e. SIMCE, PISA, etc.) y de ellos mismos (p.e. EDD). En tercer lugar, es interesante que, muchos de los resultados, apuntan a centrar el desarrollo y el entendimiento de la profesión docente desde un enfoque vocacional, que debe sobreponerse a todas las condiciones del contexto escolar y laboral, debido a la importancia de los estudiantes por sobre el profesor. En este sentido, es fundamental comprender que el sentido de vocación permite a los docentes sobreponerse a su realidad y actuar con un fin transformador en el mundo, les impide superar sus estadios profesionales, toda vez que hacen centrar su mirada en los resultados valóricos más que en los resultados académicos, lo que evidentemente impide el desarrollo de desempeños docentes más altos. Finalmente, es relevante de

destacar la importancia de la relación entre condiciones de trabajo, desempeño y la Evaluación de Desempeño Docente. Si bien esta relación no era clara al inicio de la investigación y se encontraba enunciada más bien como una hipótesis de trabajo, luego de la investigación es posible encontrar vínculos entre estas tres variables. Así, es posible indicar que para los docentes las condiciones materiales de trabajo y la satisfacción laboral se encuentran relacionadas y mediadas por el sentido vocacional de la profesión, aun cuando aquellos con mejores resultados se centran aún más en el sentido profesionalizante y en la necesidad de realizar procesos de evaluación docente, lo que permite vislumbrar una clara conexión entre estos elementos. Teniendo en cuenta estas ideas fuerza, parece pertinente volver a la pregunta guía del estudio realizado: ¿De qué manera perciben los docentes que las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral son factores que inciden sus desempeños laborales y qué relación tiene esta con sus resultados en la Evaluación de Desempeño Docente de nuestro país? De acuerdo a lo planteado, es posible responder que, debido a que los docentes no tienen total conciencia de sus condiciones de trabajo, ellos docentes perciben que la satisfacción laboral y de las condiciones materiales de trabajo no son aspectos que influyan directamente en sus desempeños laborales. De todos modos, identifican dos elementos que actúan como mediadores, y en este sentido, influirían en el desarrollo profesional: La vocación como eje esencial de su profesión; y el contexto en el cual se desempeñan como factor fundamental de su desempeño. Esto nos permite realizar una proposición teórica, donde se entiende que esta poca vinculación empírica está relacionada con la permeabilidad producida por la incorporación ideológica de la idea de vocación, que permite dislocar las condiciones de trabajo como factor relevante en el desempeño docente, y, por tanto, en los resultados de la Evaluación de Desempeño Docente. De esta tesis se desprenden importantes consecuencias para la política educativa, destacándose principalmente tres hallazgos. El primero tiene que ver con la necesidad de que distintas investigaciones puedan conocer exhaustivamente el proceso de proletarización del profesorado, ya que los resultados de investigación indican una inflexión en torno a la comprensión de la labor en términos profesionales, que está relacionada con la propia autocomprensión del rol que los docentes tienen en la sociedad. En este sentido, es fundamental dar

cuenta de la relevancia de promover políticas públicas que apunten a una mejora integral de las condiciones de trabajo en las escuelas de los docentes, que permita desarrollar procesos de autocomprensión de los docentes respecto de estas mejoras, para sí centrar el proceso laboral sobre factores profesionalizantes. Una segunda consecuencia tiene relación con el rol que tienen los profesores en nuestra sociedad. Al respecto, creemos que es fundamental indicar que la sociedad, en su conjunto, considera que la profesión docente es una profesión netamente vocacional y que, por tanto, no necesita buscar mejores condiciones laborales, sino que mejorar los aprendizajes de los estudiantes ya que eso fue lo que eligieron desde el principio. Detrás de esta hipótesis se encuentra la necesidad de que los procesos de evaluación se realicen en conjunto con procesos de valorización social de la profesión y de la labor docente, lo que implica el desarrollo de políticas públicas educativas que puedan apuntar a este fin. Finalmente, es posible indicar que se desprende de la investigación la necesidad de revisar la Evaluación de Desempeño Docente con el propósito de incorporar aspectos de las condiciones de trabajo en sus criterios de evaluación, y no sólo su desempeño dentro de un aula de clases, debido a la importancia del contexto en el desarrollo de evaluaciones de desempeño docente. Eso implica que las evaluaciones a los profesores deben tener un cambio técnico, pero también político, que permita ligar la evaluación con el proceso de producción de lo evaluado, comprendiendo que una buena evaluación es aquella que no discrimina ni castiga, sino aquella que produce mejoras continuas en el desempeño de los profesionales. Finalmente, es posible realizar algunas proyecciones que se desprenden de la investigación realizada, con el fin de profundizar las conclusiones del trabajo realizado. Al respecto, la primera proyección de investigación tiene que ver con la necesidad de que se desarrollen investigaciones cuantitativas respecto de esta temática, con el objetivo de indagar -con una muestra representativa de docentes- acerca de las condiciones, el desempeño y los resultados en la EDD, que permita realizar recomendaciones de política pública precisas con el objetivo de mejorar las condiciones de todos los docentes que se desempeñan en escuelas municipales de nuestro país, y así mejorar su desempeños docentes. Junto con esto, parece interesante analizar la percepción y opinión de otros actores involucrados en esta problemática social, como lo son apoderados, estudiantes, directivos,

además del Colegio de Profesores. En este sentido, es fundamental comprender a cabalidad como estos actores entienden las condiciones de trabajo de los docentes y los principales aspectos debieran considerarse en la EDD, entre muchas otras temáticas. En este sentido, es importante mencionar que nuestro país se encuentra bastante por debajo –a nivel mundial y Latinoamericano- en la producción de este tipo de investigaciones. Creemos que estas nuevas investigaciones, en conjunto con la realizada permitirán tomar decisiones correctas que permitan mejorar los desempeños docentes, elevando su condición social y su calidad como sujetos sociales, produciendo un impacto sobre los aprendizajes de los estudiantes, lo que finalmente repercutirá en el desarrollo de una mejora de la calidad y la equidad en la educación chilena.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Estrés

A. Definición

(Don Hellriegel y John W. Slocum, 2009) El estrés es el nerviosismo, la sensación de ansiedad o la tensión física que se presentan cuando un individuo piensa que las exigencias que pesan sobre él son muy superiores a su capacidad para enfrentarlas.⁴ Esta concepción común del estrés a menudo se denomina distrés o estrés negativo. Los estresores son exigencias físicas o psicológicas impuesta por el entorno y que llevan a una condición de estrés. Estos elementos pueden adoptar diversas formas, pero todos ellos tienen algo en común: producen estrés o pueden producirlo si la persona considera que representan exigencias superiores a su capacidad para responder a ellas.

(Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2009) 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 23 debidamente y evitan sus consecuencias. Otras sucumben a sus efectos, que se observan claramente en su comportamiento.

B. Fases del estrés

Según (Chiavenato, 2009) la reacción del organismo ante el estrés consta de tres fases: alarma, resistencia y agotamiento.

1. Alarma.

Se presenta cuando la persona identifica y percibe la amenaza, sea física (daño corporal) o psicológica (la posibilidad de perder algo, como un empleo). Los cambios psicológicos antes descritos comienzan en esta fase.

2. Resistencia.

La persona se hace resistente a las presiones creadas por la amenaza inicial. Los síntomas psicológicos que se derivan de la fase de alarma desaparecen, a pesar de que la causa del estrés persiste. Al parecer, la resistencia se logra debido al aumento de los niveles de hormonas que secreta la glándula pituitaria o las suprarrenales.

3. Agotamiento.

Cuando la exposición a la causa del estrés dura mucho tiempo, la persona entra en la fase de agotamiento. La actividad de la glándula pituitaria y de las suprarrenales disminuye y la persona no logra adaptarse al estrés continuo. Reaparecen muchos de los síntomas psicológicos de la fase de alarma. Si el estrés persiste, la persona empieza a sufrir fatiga, un estado de agotamiento que puede conducir a un daño físico grave, e incluso provocar la muerte por infarto u otro padecimiento cardíaco

C. Causas del estrés

¿Qué provoca el estrés en las personas? ¿Cuáles son sus efectos en los individuos y las organizaciones? ¿Por qué determinadas condiciones provocan estrés en algunas personas y en otras no?

Tres tipos de factores (ambientales, organizacionales e individuales) actúan como fuentes potenciales de estrés. El hecho de que la tensión se presente depende de diferencias individuales, como la experiencia en el trabajo o los rasgos de personalidad. Cuando una persona pasa por una situación tensa puede mostrar síntomas físicos, psicológicos o conductuales. Al referirse a las demandas empresariales de la sociedad moderna, Luthans señala que la globalización, las alianzas estratégicas y los avances de la informática están conduciendo al llamado tecnoestrés, que está generando los siguientes problemas en todos los niveles de las organizaciones.

- Pérdida de intimidad.
- Saturación de información.
- Desaparición del contacto frente a frente.
- Necesidad de aprender continuamente nuevas habilidades.
- Pérdida de oportunidades de ascenso debido a la falta de conocimientos.

D. Influencias de la experiencia en el estrés

(Don Hellriegel y John W. Slocum, 2009) Una serie de factores influyen en la forma en que una persona experimenta el estrés. Se identifican cuatro factores principales:

- **Percepciones.** En el capítulo 3 se definió a la percepción como un proceso mediante el cual una persona elige, organiza, interpreta y responde a la información del mundo que le rodea. La forma en que los empleados perciben una situación influye en la manera en que experimenta (o no) el estrés. Por ejemplo, a dos empleados (Lenae y Richard) les cambiaron sus obligaciones laborales de forma importante, lo que provocó una situación que suele ser estresante para muchas personas. Lenae considera que la nueva asignación es una oportunidad para desarrollar nuevas competencias

y piensa que el cambio representa un voto de confianza de la gerencia en su capacidad para ser flexible y aceptar nuevos retos. En contraste, Richard percibe la misma situación como una enorme amenaza y concluye que la gerencia no está contenta con su desempeño y que utiliza esto como táctica para hacerlo fracasar y que pueda ser despedido. Cuando recibió pesadas asignaciones de trabajo por parte de tres distintos gerentes en Intel, Tracy Daw no percibió ninguna otra opción más que solicitarles apoyo adicional en forma repetida, debido al aumento en la carga de trabajo que se le asignó.

- **Las experiencias pasadas.** Richard podría percibir que la situación es más o menos estresante, según lo familiarizado que esté con la situación y según las experiencias que haya tenido antes con los estresores particulares involucrados en ella. La práctica o la capacitación pasada quizá permitan que Lenae maneje con calma y de forma competente los estresores que intimidarían mucho a empleados menos experimentados o no muy capacitados. La relación entre la experiencia y el estrés se basa en el refuerzo. El refuerzo positivo o el éxito anterior en una situación similar pueden reducir el nivel de estrés que una persona experimenta en ciertas circunstancias. El castigo o el fracaso pasado en condiciones similares incrementan el estrés en esas mismas circunstancias.
- **El apoyo social.** La presencia o ausencia de otras personas influye en la forma en que los individuos experimentan el estrés en el lugar de trabajo y en la respuesta que presentan ante los estresores.⁷ La presencia de los compañeros de trabajo tal vez incremente la confianza de Richard y le permita afrontar el estrés de forma más efectiva. Por ejemplo, si Richard trabajara al lado de alguien que actúa con confianza y de forma competente en una situación estresante podría comportarse de esa misma manera. Por el contrario, la presencia de compañeros de trabajo podría irritar a Lenae o hacerla sentirse ansiosa, lo cual reduciría su capacidad para afrontar el estrés. También, recuerde que la corte de apelaciones que

escuchó el caso de Tracy Daw contra Intel, estuvo de acuerdo en que no recibió apoyo social por parte de los tres gerentes que continuaron con sus asignaciones de trabajo excesivas para ella, a pesar de sus repetidas súplicas de ayuda.

- **Las diferencias individuales.** La motivación, las actitudes, la personalidad y las capacidades del individuo influyen en el grado y la naturaleza del estrés laboral que experimenta y en la forma en que responde.⁸ En pocas palabras, como se explicó en los capítulos 2 y 3, cada persona es diferente. Una persona puede considerar que algo es una fuente importante de estrés, pero otra quizá ni siquiera registre ese algo. Las características de la personalidad, en particular, podrían explicar algunas de las diferencias en la forma en la que los empleados experimentan el estrés y responden a él. Por ejemplo, el factor que se conoce como estabilidad emocional, de los Cinco grandes factores de la personalidad que se analizaron en el capítulo 2, parece ser muy importante para las respuestas que presentan los individuos a diversos estresores en el contexto laboral. Las personas que se ubican en un extremo de la estabilidad emocional (a las que se describe como estables, relajadas, audaces y con confianza en sí mismas) tienen más probabilidades de afrontar bien una amplia variedad de estresores laborales. En contraste, las personas que están en el otro extremo (a las que se describe como reactivas, nerviosas y con poca confianza en sí mismas), por lo general tienen mayor dificultad para afrontar los mismos estresores. En la siguiente sección se analizarán con más detenimiento las relaciones entre la personalidad y el estrés.

2.2.2. Estrés laboral

(Rubio Alcalá, 2007) El afrontamiento del estrés laboral se presenta actualmente como una necesidad para todo ciudadano activo, sea cual sea la profesión que ejerza. La rueda que mueve la sociedad de hoy día ha aumentado el número de revoluciones, y las exigencias y el modo en que se suceden las

situaciones han adoptado una velocidad vertiginosa en la que la adaptación se dificulta. En los trabajos ya no es suficiente la eficacia, ahora hay que ser eficiente; es decir, cumplimentar los objetivos (eficacia), pero en el menor tiempo y coste posible. La globalización parece empujar a las sociedades a la competitividad y al consumismo, pero en muchos contextos los empresarios, empleados y demás continúan “con-sus-mismos” esquemas de trabajo y de desarrollo personal. Por si fuera poco, predominan los empleos mal remunerados, y, en consecuencia, los multi-empleos, así como los puestos de trabajo inestable o temporal. La situación es crítica, pero no es ni mucho menos particular de un país. Cuando el desempeño laboral está directamente relacionado con otras personas, el estrés puede aumentar a niveles mayores. De hecho, los profesionales que registran mayores niveles en la mayoría de estudios estadísticos de esta índole son los profesores, los médicos, los enfermeros y los conductores. Los efectos del estrés son patentes. Causa sufrimiento y agotamiento laboral que se traslada al ámbito personal, afectando la convivencia familiar y social.

En el trabajo supone un desequilibrio en las bases de funcionamiento que perjudica el trabajo en equipo y la productividad. Cuando el estrés es crónico afecta a la salud física y mental, desembocando en enfermedades de considerada importancia. A pesar de este panorama tan difícil y complejo, el estrés no es un fenómeno imposible de abordar. Existen formas reales de afrontarlo con garantías de éxito. Por ello, en esta obra asumimos el compromiso de emprender la lucha contra esta problemática tan acuciante en la sociedad actual a través de la lectura de este volumen y de las actividades prácticas propuestas. Qué duda cabe que una obra como esta puede ayudar a mejorar muchos contextos laborales, pero sobre todo muchos entes personales. Porque, al fin y al cabo, el trabajo es una faceta muy importante en la vida de una persona, y la acompaña durante un 70% de su vida. ¿Qué calidad laboral quiero? ¿Por qué padezco estrés crónico? ¿Soy realmente competente? ¿Merece la pena trabajar así? etc. Muchas son las preguntas que nos asaltan continuamente y que a lo largo de este curso y obra iremos dando respuestas, para que al final de una jornada de trabajo o en el ocaso de una vida laboral podamos decir “—Sé que lo hice lo mejor que pude”. Pero el camino es tan

complejo como fascinante. Voy a desenredar los entresijos más profundos de nuestro comportamiento y a rebuscar en lo más profundo de nuestro pensamiento para acabar siendo mejores personas, y, además, mejores profesionales. Afrontar el estrés laboral es como competir en una carrera de fondo en la que únicamente vence uno contra uno mismo y en la que existe una meta definida y al alcance.

Según (Posada Perez, 2011) existen dos tipos de estrés laboral:

- **El episódico:** Es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.
- **El crónico:** Es aquel que presenta de manera recurrente cuando la persona se encuentra sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática, el estrés no desaparecerá; por ejemplo, a un ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones muy importantes.

A. Causas del estrés laboral

(Stavroula Leka BA MSc Phd Amanda Griffiths CPsychol AFBPsS FRSH Tom Cox CBE, 2004) Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas de trabajo, y la manera en que se gestionan, puede provocar estrés laboral. El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de los demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las

presiones que conlleva. Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso. Cuanto más se ajusten los conocimientos y capacidades del trabajador a las exigencias y presiones del trabajo, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral. Cuanto mayor sea el apoyo que el trabajador reciba de los demás en su trabajo o en relación con este, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral. Cuanto mayor sea el control que el trabajador ejerce sobre su trabajo y la forma en que lo realiza, y cuanto más participe en las decisiones que atañen a su actividad, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral.

La mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan "peligros relacionados con el estrés". Por lo general, en la literatura sobre el estrés se acepta la existencia de nueve categorías de peligros relacionados con el estrés, enumerados en el cuadro I. No debemos olvidar, no obstante, que algunos de esos peligros pueden no ser universales o no considerarse perjudiciales en determinadas culturas.

Síntomas y consecuencias del estrés laboral

Síntomas: (Cano Vindel, 2002) Indica que el estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés, no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción.

Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

Los síntomas de ansiedad más frecuentes son:

- 1. Nivel cognitivo-subjetivo:** Preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar o concentrarse, etc.
- 2. Nivel fisiológico:** Sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, tiritar, etc.
- 3. Nivel motor u observable:** Evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer.

Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son: el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc. Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales; en definitiva, problemas de salud.

Consecuencias; (Cano Vindel, 2002) indica que inicialmente el estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que hace aumentar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento.

B. Consecuencias negativas del estrés

Son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento. El estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías, como son:

1. Por los cambios de hábitos relacionados con la salud. El estrés modifica los hábitos relacionados con salud, de manera que, con las prisas, la falta de tiempo, la tensión, etc., aumentan las conductas no saludables, tales como: fumar, beber, o comer en exceso, o comer en exceso, y se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene, etc.

Estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud y, por supuesto, pueden desarrollarse una serie de dicciones, con consecuencias muy negativas para el individuo en las principales áreas de su vida, como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud, etc.

A su vez, el desarrollo de hábitos perniciosos para salud, como es el caso de las adicciones, hace aumentar el estrés. Los programas de intervención para la reducción del peso, o los programas de intervención en adicciones, o el tratamiento de los trastornos de alimentación, etc., deben incluir técnicas de reducción de ansiedad y manejo del estrés, pues cuando así se hace mejoran su eficacia.

2. Por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune).

El estrés puede producir una alta activación fisiológica que, mantenida en el tiempo, puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, tales como: dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc.; a su vez, el estrés puede producir cambios en otros sistemas, en especial puede producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de

infecciones (como la gripe) y puede aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer. Los programas de entrenamiento en reducción de ansiedad mejoran el bienestar psicológico en todos estos casos, pero también disminuyen la activación fisiológica y mejoran los síntomas físicos de estas enfermedades (reducción de la presión arterial, disminución de la taquicardia en las arritmias, eliminación del dolor en las cefaleas, etc.

3. Por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud.

El estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de sesgos o errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica, o de su conducta, o de sus pensamientos, o de algunas situaciones, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, etc., que de por sí son un problema de salud (los llamados trastornos de ansiedad), pero que a su vez pueden seguir deteriorando la salud en otras formas.

Durante esta crisis el individuo interpreta erróneamente su activación fisiológica y piensa que le faltará el aire (cuando realmente está hiperventilando), o que morirá de un ataque al corazón, o que se mareará y caerá al suelo, o que se volverá loco, etc. Posteriormente, estos ataques de pánico suelen complicarse con una agorafobia (evitación de ciertas situaciones que producen ansiedad), con una dependencia de los ansiolíticos, a veces con reacciones de depresión por no poder resolver su problema, etc.

Estos trastornos de ansiedad son mucho más frecuentes en mujeres que en varones (de 2 a 3 veces más frecuentes), pero por lo general una crisis de ansiedad coincide con un periodo de mucho de estrés que se ha prolongado un cierto tiempo. Entre un 1,5% y un 3,5% de la población sufre trastornos de pánico con o sin agorafobia. La edad de aparición se encuentra entre los 17 y los 35 años, justo en su edad más productiva.

2.2.3. Dimensiones del estrés

A. Clima laboral

(Chiavenato, 1999) El concepto de motivación (en el nivel indiv.) conduce al de clima organizacional (en el nivel organizacional). Los seres humanos están obligados a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Esto puede definirse como estado de adaptación. La adaptación varía de una persona a otra y en el mismo individuo, de un momento a otro.

Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a disminuir y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad. El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento. Es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

B. Carga de trabajo

(Rubio Alcala, 2007) Es una de las causas más comunes de la generación de estrés; además, constituye una de las más comentadas por investigadores y por todas aquellas personas que se relacionan de alguna forma con el tema. Una asignación excesiva de tareas dentro de un horario limitado genera frustración al pretender cumplir unos objetivos inalcanzables. Cuando la imposición de tareas viene desde un subordinante, la frustración es doble. Una situación opuesta a la anterior también puede generar estrés, y es lo que se denomina infracarga de trabajo. El trabajador en este caso tiene un volumen de trabajo demasiado escaso como para activarse o sentirse motivado para producir y tomar iniciativas.

Una modalidad de esta última es la infrautilización de habilidades. En este caso, el trabajador realiza unas actividades que están por debajo de su capacidad profesional. El trabajador entonces reconoce que está en un trabajo equivocado y se estresa al no sentirse realizado con su labor. En caso contrario, cuando es consciente de que su formación es deficiente tanto en lo teórico como en lo práctico, también se estresa.

2.2.4. Rendimiento laboral

A. Definición

(Ramón Syr Salas Perea, MSc. Lázaro Díaz Hernández . Grisell, 2012) nos dice que es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad de la población, el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental. Por tanto, existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño profesional y los que determinan la calidad total de los servicios de salud.

Esta concepción de la calidad del desempeño, unida e integrada a la calidad de los servicios, lleva a postular la evaluación del desempeño laboral como un proceso continuo de evaluación de la calidad de la atención en salud, que rompe los marcos puramente académicos, y la vincula con la responsabilidad institucional y el compromiso social, como respuesta a las necesidades de la población; en un proceso activo y participativo de problematización constante, que dirige las acciones a desarrollar en los procesos permanentes de formación y superación en salud.

Cuba ha decidido establecer la evaluación del desempeño laboral de todos los trabajadores en los diferentes organismos de la administración central del estado, en las instituciones y los diferentes centros laborales, como base para el incremento de la calidad de la producción y los servicios e iniciar su Inter vinculación con la aplicación de los diversos estímulos morales y materiales. El Ministerio de Salud Pública se encuentra inmerso en este proceso de estudio.

El rendimiento laboral

(Chiavenato, 2002) expone que es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

(Robbins, 2004) Plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

(William Mondy, 2010) Los empleados deben ser evaluados en términos de qué tan bien cumplen con los deberes especificados en sus descripciones de puestos y en términos de cualesquiera otras metas específicas que se hayan establecido. Un administrador que evalúe a un empleado sobre la base de factores que no estén claramente predeterminados deja un gran espacio abierto para acusaciones de discriminación

- **Manejo del desempeño**

(López, 2001) La elección del mejor candidato para un puesto, su orientación en la organización y en las expectativas de su puesto son pasos clave que sientan las bases del éxito del empleado en su trabajo.

Sin embargo, es igualmente importante que la organización continúe apoyando al empleado a medida que éste madura en el puesto. Los supervisores deben brindar guía y retroalimentación para asegurar que el empleado: Comprende las prioridades de la organización y enfoca su trabajo de manera acorde y Adopta un estilo de trabajo coherente con los valores y políticas de la organización. El ciclo del manejo del desempeño consta de tres componentes: Establecer los objetivos del empleado de común acuerdo, Brindar retroalimentación al empleado a lo largo del ciclo de desempeño y Examinar el desempeño pasado y fijar nuevos objetivos. Cada componente tiene un conjunto particular de pasos y consideraciones, pero comparten varias características clave. Todos los componentes requieren: Ofrecer un mensaje consistente al empleado, Comunicación directa y clara e. Implementación consistente del proceso para todo el personal. Si bien el ciclo del manejo del desempeño puede tener cualquier duración, se recomienda un ciclo anual, a menos que circunstancias de negocios o problemas específicos del desempeño dicten un período más breve.

2.2.5. Dimensiones del rendimiento laboral

A. Satisfacción laboral

(Niria Quintero, 2008) Con Respecto a la satisfacción del trabajo Davis y newton (1991:203) plantean que es “el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas, actitudes laborales”. La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que defiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: Estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

B. Capacitación de trabajadores

(Niria Quintero, 2008) Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, de acuerdo a (Drovett 1992:4) es un proceso de información. “Es un proceso de formación implementado por el área de recurso humanos con el objeto de que el personal desempeñe lo más eficiente posible.

Según Nash, (1989:229), “Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los Casos. El objetivo de esta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos” el autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto. Las quejas se dan por que formalmente casi todo el mundo en la organización se siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

- **Capacitación y desarrollo**

(William Mondy, 2010) La información de la descripción de puestos ha demostrado con frecuencia ser benéfica al identificar las necesidades de capacitación y desarrollo. Si tal información indica que un puesto requiere de conocimientos, destrezas o habilidades en particular, y la persona que ocupe el puesto no posee todas las cualidades necesarias, probablemente se requerirá de capacitación y desarrollo. La capacitación debe dirigirse a asistir a los empleados en el cumplimiento de los deberes especificados en sus descripciones de puestos actuales o en el desarrollo de habilidades para el cumplimiento responsabilidades más amplias.

- **Modalidades de capacitación**

(Martínez Espinoza & Martínez Anguita, 2009) En las empresas Las empresas suelen aplicar diferentes tipos de programas de capacitación según la clase de necesidades que atienden. Los más comunes son los siguientes: Programas de inducción o introducción. Tienen por objeto facilitar la adaptación de un nuevo trabajador a la empresa y al entorno físico y social de su trabajo. Generalmente, la inducción es un proceso estructurado, diferente de la orientación, en el

que participan el jefe inmediato, los compañeros de trabajo y, a veces, instructores especializados; el proceso se lleva a cabo conforme a una pauta de actividades de corta duración: 10 a 20 horas, generalmente. En cuanto al contenido, los programas de inducción deben explicar al nuevo empleado las tareas y responsabilidades de su trabajo; las características de la empresa; su organización y objetivos; los productos y servicios que elabora, los mercados que atiende; las normas y los procedimientos internos; los términos del contrato de trabajo; los itinerarios de carrera del personal, y los sistemas de prestaciones y beneficios del personal.

Programas de entrenamiento inicial, tienen por objetivo familiarizar al empleado con los equipos, instrumentos, materiales, métodos y condiciones de trabajo en un nuevo puesto de trabajo. El entrenamiento inicial es una actividad formal de corta duración que está a cargo, generalmente, del jefe inmediato, y está dirigida a los nuevos empleados o a los empleados antiguos que son transferidos a puestos nuevos.

Programas de complementación, destinados a suplir las carencias de conocimientos o habilidades de trabajadores que han adquirido sus competencias en forma empírica y no alcanzan el nivel de desempeño deseado en algunas tareas. Por lo general, se trata de programas de corta duración: 30 a 100 horas, que son impartidos en centros o en la misma empresa, por instructores especializados. Atienden necesidades que pueden presentarse en todos los niveles de una organización: desde operarios hasta gerentes.

Programas de especialización, para trabajadores técnicos o profesionales que requieren profundizar sus conocimientos o habilidades con relación a una técnica, un proceso o una tarea específica de su trabajo. A menudo la especialización tiene que ver con intereses particulares de cada empresa, por lo que estos programas tienden a ser diseñados e impartidos dentro de la propia empresa. La duración de la capacitación es variable, aunque rara vez excede de 100 horas.

Programas de actualización, que tienen por objetivo poner al día los conocimientos y las habilidades de los trabajadores frente a los nuevos instrumentos, equipos, materiales, productos, métodos, técnicas o normas relacionadas con su trabajo. Los programas de actualización son, por lo general, de corta duración: menos de 50 horas, y pueden estar dirigidos a trabajadores de cualquier nivel en la organización.

Programas de perfeccionamiento y desarrollo, tienen por objeto preparar el avance de los trabajadores en su carrera profesional interna, de manera que puedan desempeñarse en puestos de nivel superior en su área de trabajo. Estos programas tienen una duración variable: 50 a 100 horas, según la complejidad de las competencias requeridas en el puesto superior.

Programas de desarrollo personal, destinados a mejorar las habilidades interpersonales de los trabajadores, dentro o fuera de la empresa, y promover una disposición anímica del trabajador en línea con los intereses de la organización. Estos programas han alcanzado gran popularidad actualmente, aunque su condición es debatible; hay quienes sostienen que en rigor no son programas de capacitación ya que generalmente carecen de objetivos definidos y medibles de aprendizaje, y emplean técnicas de manipulación psicológica más que didácticas.

Programas de capacitación transversales. Actualmente, las empresas deben lidiar con problemas que comprometen la eficiencia y estabilidad de toda la organización. Muchas veces son problemas externos con los que la empresa debe lidiar internamente; por ejemplo, la seguridad, la drogadicción, el alcoholismo y el SIDA. Otras veces se trata de cambios tecnológicos que comprometen toda la organización; por ejemplo, la instalación un software computacional nuevo. También hay problemas que se generan dentro de la empresa y que requieren un tratamiento colectivo; por ejemplo, el manejo del estrés laboral, la igualdad de género y el acoso sexual. Por último, puede haber problemas de relación con los clientes, los proveedores, el gobierno y la comunidad, que comprometen la imagen de la empresa y que exigen cambios en las pautas de conducta de todo el personal.

En todos estos casos, la capacitación está enfocada a necesidades colectivas de la organización más que a necesidades particulares de una persona, un grupo de trabajadores o una unidad de la empresa.

¿Por qué capacitar los recursos humanos?

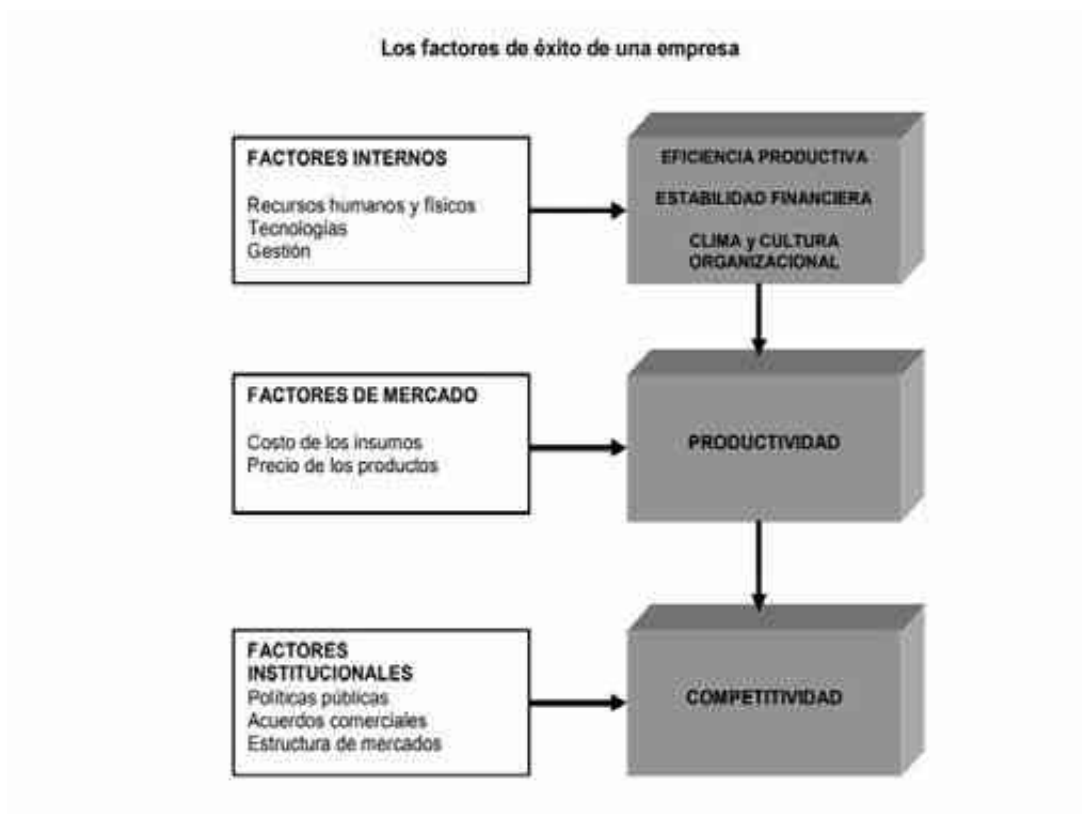
Los factores del éxito en una empresa

Está organizada para producir bienes o servicios destinados a satisfacer necesidades de la sociedad a través del mercado, usando recursos que son escasos y tienen usos alternativos. Esta definición contiene las tres dimensiones principales a través de las cuales se puede juzgar el éxito de una empresa moderna: como entidad económica, como comunidad de trabajo y como célula social. El éxito de una empresa depende, entonces, de su desempeño en cada una de esas dimensiones, lo que implica usar enfoques diferentes para medir sus aportes: como entidad económica interesa su eficiencia; como comunidad de trabajo, importa su cohesión y estabilidad, y como célula social, su aporte al bienestar de la sociedad. Desde la perspectiva económica, los objetivos específicos que persigue una organización de negocios son diversos y tienen que ver, entre otras cosas, con los bienes o servicios que produce, los recursos que ocupa, los mercados que atiende, las fuentes de su abastecimiento y sus mecanismos de financiación; pero todos apuntan a maximizar la rentabilidad de la inversión a largo plazo. En una economía global, volátil y de fuerte competencia, como la actual, el logro de dicho objetivo depende no sólo de lo que sucede en su interior, sino también de condiciones externas sobre las que la empresa tiene poca o nula influencia. Desde esta perspectiva, conviene desglosar los factores de éxito de una empresa en las siguientes categorías:

- **Factores internos.** Son las condiciones de operación y gestión de la empresa que determinan la eficiencia productiva, la estabilidad financiera y la cohesión organizacional. Esta última depende en gran medida de la calidad del clima y la cultura organizacional. El clima organizacional se refiere a las percepciones de los trabajadores acerca de las estructuras y procesos que existen en su medio laboral¹⁶. A su vez,

la cultura organizacional tiene que ver con las formas de pensar y sentir compartidas por los trabajadores acerca de las pautas de comportamiento que rigen la organización. El clima y la cultura organizacional afectan la disposición anímica de los trabajadores, uno de los componentes clave de su desempeño laboral.

- **Factores de mercado.** Son los precios de los bienes o servicios que produce la empresa y el costo de los insumos que ocupa. La acción conjunta de los factores de mercado y la eficiencia productiva determina la productividad de la empresa. En este caso, la productividad se expresa en el costo por unidad de producto a nivel de la empresa. En general, en una economía de mercado una empresa en particular puede influir poco en dichos precios de sus productos o insumos, salvo las empresas monopólicas u oligopólicas.
- **Factores institucionales,** referidos a la estructura de los mercados, por una parte, y a las políticas y regulaciones económicas que enmarcan el accionar de las empresas, en especial aquellas relacionadas con materias tributarias, arancelarias, cambiarias, comerciales y laborales, por otra. La productividad y los factores institucionales son los que determinan, en último término, la competitividad de las empresas, entendiendo por competitividad la capacidad comparativa de una empresa para crear un valor para sus clientes que excede el costo de crear dicho valor. Por ejemplo, las empresas del sector agrícola de un país pueden ser genuinamente competitivas a nivel internacional, en virtud de su productividad o de los efectos sinérgicos de las redes productivas en que están insertas, o pueden falsamente competitivas gracias a subsidios o tasas de cambio artificiales.



Eduardo Martínez E. Francisca Martínez A. 2009

¿Qué son las necesidades de capacitación?

El concepto de necesidades de capacitación es bastante simple, claro e intuitivo. De hecho, alude a dos conceptos clave, fáciles de asimilar. Primero, las necesidades de capacitación son carencias o fallas, actuales o potenciales, que presenta un individuo en cuanto a su competencia o voluntad para realizar un trabajo; y segundo, se trata de carencias que pueden ser corregidas a través de un proceso de enseñanza-aprendizaje sistemático con objetivos definidos y evaluables. Las carencias a las que se refiere el concepto de necesidades de capacitación tienen que ver con las siguientes áreas de la competencia laboral:

- **Los conocimientos.** Se refieren a la capacidad del individuo para identificar, reconocer, describir y relacionar objetos -concretos o abstractos- en el ámbito de su trabajo. Dicho conocimiento está construido a partir del bagaje de conceptos e imágenes que ha acumulado la memoria de la persona.

- **Las habilidades intelectuales.** Se refieren a la capacidad del individuo para aplicar los conocimientos y el juicio en la ejecución de sus funciones y la solución de los problemas del trabajo. Las habilidades intelectuales se refieren al saber hacer, en otras palabras, son el conocimiento en acción.
- **Las habilidades sicomotoras.** Se refieren a la capacidad del individuo para realizar movimientos rápidos, seguros y precisos en el trabajo, mediante una acción combinada de facultades físicas, sensoriales y mentales. Las habilidades sicomotoras se refieren a las destrezas operativas del trabajador
- **Las habilidades interpersonales.** Se refieren a la capacidad del individuo para interactuar con otras personas en el trabajo, a fin de comunicarse, persuadir, entretener, supervisar, enseñar, negociar o aconsejar. Estas habilidades suponen características de personalidad y el dominio de técnicas de comunicación que pueden ser desarrolladas y aprendidas a través de la capacitación.
- **La disposición anímica en el trabajo.** Tiene que ver con los factores que influyen en el estado de ánimo y la voluntad de los trabajadores; incluyen principalmente las actitudes, creencias, percepciones, valores y la motivación relacionada con las recompensas y exigencias del trabajo.

Por cierto, la importancia relativa de las distintas áreas de la competencia laboral varía según la naturaleza del trabajo; por ejemplo, para un operario que ensambla las piezas de un televisor las destrezas sicomotoras pueden ser los atributos más importantes en su trabajo; en cambio, los mismos atributos pueden tener poco o ningún valor en el caso de un gerente. Lo contrario sucede con los conocimientos y las habilidades intelectuales. De otro lado, las competencias sociales y la disposición anímica en el trabajo suelen tener una importancia relativa similar en todos los puestos de una organización.

Algunos especialistas también incluyen las "aptitudes naturales" entre de las áreas de competencia laboral que pueden ser desarrolladas a través de la capacitación. Este planteamiento es materia de controversia. En efecto, si por aptitud natural se entiende una capacidad innata para desempeñarse con eficiencia en un área de actividad específica (por ejemplo, algún deporte), el perfeccionamiento de esa aptitud no implica crear una competencia de la persona sino fortalecer algún talento natural que ésta posee, lo que se hace mediante, por ejemplo, rutinas de ejercicios. En este caso se trata de programas de entrenamiento personalizados, sólo para individuos con alto potencial en alguna aptitud. Por otra parte, hay que tener presente que las aptitudes naturales sólo se pueden mejorar dentro de ciertos límites, lo que no se aviene del todo con los principios de la capacitación permanente. Por las razones anteriores, en este texto no se incluyen las aptitudes innatas de las personas entre las áreas de enseñanza-aprendizaje, aunque se reconoce que las aptitudes de los participantes pueden ser un requisito importante para cualquier acción de capacitación. Tampoco se incluyen aquí las competencias asociadas a la "personalidad" de los individuos, ya que los caracteres de personalidad relevantes para el trabajo no son fácilmente modificables por la capacitación. Como ya se ha señalado, el objetivo primordial de la capacitación en las organizaciones mejorar las competencias técnicas, las competencias sociales y la disposición anímica de los trabajadores, para reducir la brecha entre su desempeño efectivo y el desempeño deseado.

Este es un desafío permanente de las empresas con relación a la gestión de su personal, desafío que puede tener su origen en diferentes situaciones, todas ellas propias de la dinámica natural de cualquier organización, como: El ingreso de nuevos trabajadores, para llenar las vacantes que se producen como consecuencia del crecimiento de la planta, las salidas de personal y los movimientos internos de personal. El desajuste de las competencias de los trabajadores en servicio con respecto a las exigencias de su puesto actual. Los movimientos internos de personal, como los traslados y ascensos. En este caso, las necesidades de capacitación surgen porque las personas cambian de puesto. Los cambios

tecnológicos y organizacionales dentro de la empresa. En este caso, las necesidades surgen porque los puestos cambian de contenido. La figura siguiente modela la dinámica de los recursos humanos en las organizaciones y en el mercado de trabajo en general, mostrando cómo los flujos de las personas y los cambios en el contenido de los puestos generan las necesidades de capacitación permanente.

Métodos para detectar necesidades de capacitación

El conocimiento del comportamiento laboral deseado y de los requisitos de desempeño en los puestos de trabajo son la base del análisis de las necesidades de capacitación en una organización. Estos antecedentes son el punto inicial para identificar las competencias técnicas y psicosociales que se necesitan para realizar el trabajo con eficiencia, calidad, autonomía y seguridad. En otras palabras, el contenido funcional y los requisitos de los puestos son el marco de referencia contra el cual comparar las competencias efectivas de los trabajadores, y detectar necesidades de capacitación eventualmente. En esencia, detectar necesidades de capacitación implica comparar lo que un trabajador debe saber hacer, poder hacer y querer hacer con lo que efectivamente sabe hacer, puede hacer y quiere hacer. Hay diferentes aproximaciones metodológicas para abordar el problema de detectar las necesidades de capacitación en una organización, las más comunes son:

- Evaluación de competencias
- Evaluación del desempeño
- Análisis de problemas
- Proyecciones de cambios tecnológicos y organizacionales
- Proyecciones de movimientos de personal

2.3. Definiciones conceptuales.

Estrés

El estrés es un conjunto de reacciones del organismo. Estas reacciones son debidas a situaciones de contrariedad a las cuales está sometido el cuerpo. El organismo reacciona cuando siente una amenaza, agresión o presión y pone en práctica respuestas apropiadas para hacer frente a estas situaciones. Una infección, una enfermedad u otro síntoma puede provocar una situación de estrés: esto define el estrés orgánico, pero la palabra estrés utiliza más a menudo en el sentido psicológico del término. En este caso es a menudo sinónimo de ansiedad y refleja una respuesta psicológica a un evento externo, vivido como agresivo. El estrés afecta a todo el mundo de forma esporádica o cotidiana y algunas personas son más sensibles que otras. Incluso puede ser incapacitante. Las causas que pueden provocar estrés son múltiples: el trabajo, el exceso de trabajo, un traumatismo, la ira, un duelo, una depresión o el temor a un acontecimiento.

Estrés laboral

El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo. El estrés laboral aparece cuando los recursos del trabajador son superados por uno o varios factores laborales a los que no puede hacer frente, y puede manifestarse de diversas formas. Sus síntomas van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

Clima laboral

Por Clima Laboral se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta. Frecuentemente este concepto se confunde con el de Cultura Empresarial, pero se diferencia en ser menos permanente en el tiempo, aunque comparta una connotación de continuidad. La importancia del conocimiento del clima laboral se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los

trabajadores, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión de Recursos Humanos.

Carga de trabajo

La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral. Estos requerimientos pueden ser de tipo físico y/o mental. Históricamente, el trabajo implicaba la realización de trabajos con altas exigencias físicas, pero actualmente a raíz de la mecanización y automatización de los sistemas de trabajo, las exigencias físicas han disminuido siendo cada vez más frecuentes los puestos de trabajo con mayores exigencias psicológicas. La Ergonomía y Psicología Aplicada es la técnica preventiva cuyo objetivo es el de ajustar estos requerimientos físicos y/o psicológicos del trabajo a las capacidades, limitaciones y necesidades de la persona, evitando los riesgos para la salud que puede sufrir el trabajador si no se da este ajuste. A continuación, vamos a ver los riesgos derivados de la carga física y mental de trabajo, así como algunas pautas preventivas.

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. O el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.

En el mundo empresarial, la productividad vendría dada por el rendimiento laboral, que es la relación entre los objetivos/metas/tareas alcanzadas y el tiempo (en horas trabajadas de calidad) que se han necesitado para lograrlo; teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas; es decir, los recursos humanos, que son los encargados de ejecutar las funciones propias de un cargo o trabajo.

Satisfacción laboral

La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento

organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes. A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Lo mismo sucede entre la satisfacción con el trabajo y la moral del empleado; muchos autores emplean ambos términos como si fueran sinónimos. La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc. Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización.

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.

Asimismo, las actitudes son afirmaciones de valor -favorables o desfavorables acerca de objetos, gente o acontecimientos. Muestran cómo nos sentimos acerca de algo. Cuando digo «me gusta mi empleo», estoy expresando mi actitud hacia el trabajo. Cada individuo puede tener cientos de actitudes, pero el comportamiento organizacional se concentra en el muy limitado número de las que se refieren al trabajo.

La satisfacción laboral y el compromiso con el puesto (el grado en que uno se identifica con su trabajo y participa activamente en él) y con la organización (indicador de lealtad y la identificación con la empresa). Con todo, el grueso de la atención se ha dirigido a la satisfacción laboral

Capacitación del trabajador

En términos generales, capacitación refiere a la disposición y aptitud que alguien observará en orden a la consecución de un objetivo determinado. Básicamente la Capacitación está considerada como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, por ejemplo, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña.

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

El estrés influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, año 2016.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- a) El clima laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016.
- b) La carga de trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, año 2016.
- c) La satisfacción laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, año 2016.
- d) La capacitación de los trabajadores influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, año 2016.

Capítulo III

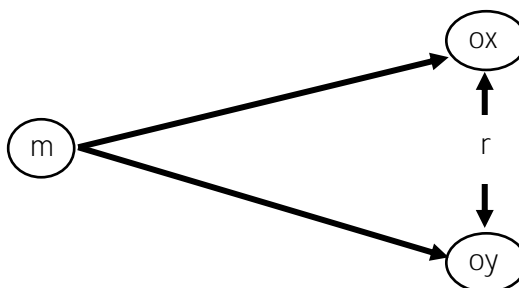
METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo

La presente investigación es de tipo descriptivo Transeccional-correlacional cuyo propósito es describir los hechos que conforman el problema de investigación respecto a los aspectos que caracterizan el estrés, su influencia con el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, siendo por consiguiente correlacional porque se busca conocer la relación entre las variables de estudio.

Presente investigación es no experimental. Según Hernández y Baptista (2014), la definen como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no se hace variar en forma intencional las variables sino lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para luego analizarlos. Por su aspecto temporal es de tipo transversal porque se aplicará en un período determinado de tiempo único. Y propone este diagrama.



Dónde:

m = muestra

ox = Estrés

oy = Desempeño laboral

r = Relación entre las variables

3.1.2. Enfoque

La presente investigación tiene enfoque cualitativo y cuantitativo.

3.2. Población y muestra.

3.2.1. Población.

La población a estudiar serán todos los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura.

La población a estudiar serán 45 trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, esta información fue entregada por la Oficina de Recursos Humanos.

3.2.2. Muestra

Para el presente estudio, por ser población pequeña, la muestra fue igual al total de la población. Siendo el Total de la muestra 45 trabajadores

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

Cuadro 1: Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Indicador
Estrés	Clima laboral	Relaciones
		Cooperación
	Carga de trabajo	Condiciones de trabajo
		Ambiente de trabajo
		Desgaste mental
	Autoexigencia	Ansiedad
		Preocupación laboral
Rendimiento laboral	Satisfacción del trabajo	Seguridad laboral
		Habilidad y capacidades
		Beneficios
	Capacitación del trabajador	Comportamiento
		Eficiencia
		Conducta
	Trabajo en equipo	Valores
		Compromiso

L. Hernández, M. Romero, J. L. González y M. J. Rodríguez (1997) Revista Negotium ciencias gerenciales (2008)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

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

3.4.2. Descripción Instrumentos

Para el recojo de información se utilizará el cuestionario estructurado de 22 preguntas

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Para el proceso de la información se empleará el Excel y el SPSS, los resultados serán presentados en tablas y gráficos estadísticos.

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

Para la prueba de hipótesis se utilizará el estadístico de chi-cuadrado

- **Confiabilidad del instrumento**

Para dicha confiabilidad se utilizó el Alfa de Crombach

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación. Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar 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

Luego se Aplicó SPSS. V.24 para obtener el coeficiente de alfa de Cronbach

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,827	22

Conclusión: Por lo tanto, nuestro resultado obtenido es de 0.826 estando en el rango de bueno, por lo que se acepta la fiabilidad del instrumento.

Capítulo IV

RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados

4.1.1. Resultados de la variable estrés

Tabla 2. Respuesta de los trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura.

ESTRÉS			
	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	NUNCA	0	0%
Valido	CASI NUNCA	2	4.44%
	A VECES	24	53.33%
	CASI SIEMPRE	19	42.22%
	SIEMPRE	0	0%
	TOTAL	45	100%

Fuente: Elaboración propia

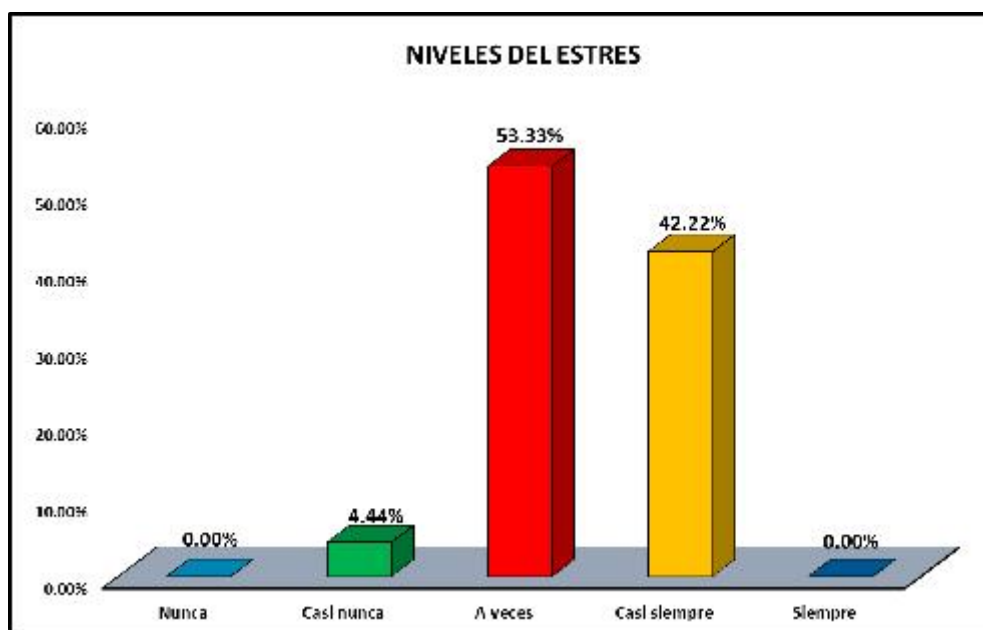


Figura 1. Niveles del estrés

Fuente: Elaboración propia

Se realizó una encuesta a **45** trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura De los cuales el **42.22%** opina que casi siempre están de acuerdo, mientras que un **53.33%** nos indica de que a veces están de acuerdo y un **4.44%** casi nunca están de acuerdo, mientras un nunca están de acuerdo y siempre están de acuerdo obtienen un **0%**, este es el resultado de los encuestados del nivel del estrés en del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura.

Descripción de los Resultados de la Variable clima laboral

Tabla 3. Respuesta de los trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura.

CLIMA LABORAL			
	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Valido	NUNCA	0	0%
	CASI NUNCA	4	8.9%
	A VECES	19	42.22%
	CASI SIEMPRE	20	44.44%
	SIEMPRE	2	4.44%
	TOTAL	45	100%

Fuente: Elaboración propia

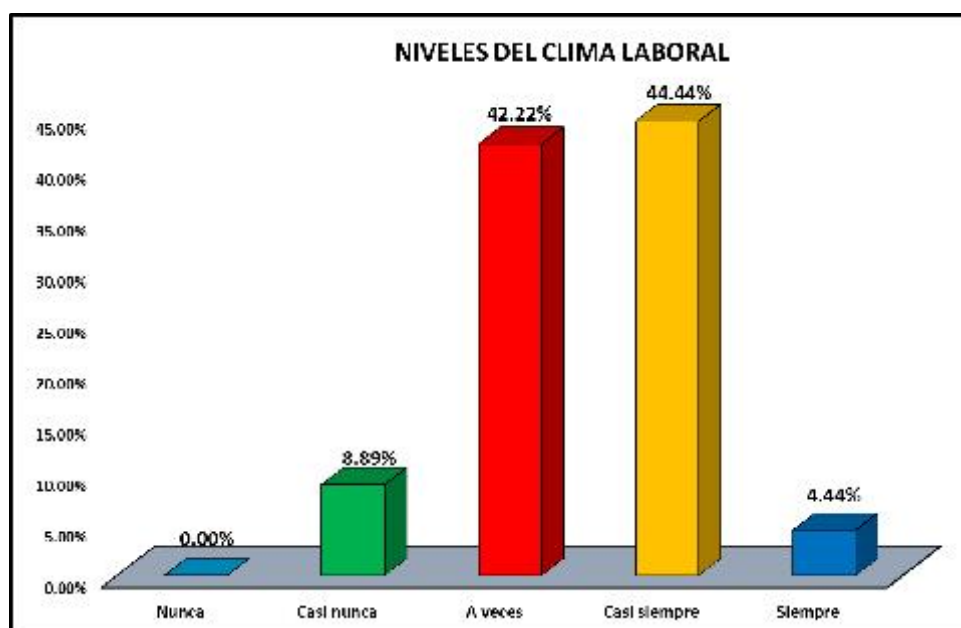


Figura 2. Niveles de clima laboral

Fuente: Elaboración propia

Se realizó una encuesta a **45** trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura De los cuales el **44.44%** nos indica que casi siempre están de acuerdo, un **42.22%** opina que a veces están de acuerdo mientras un **8.89%** evalúa que casi nunca están de acuerdo y un **4.44%** que siempre están de acuerdo. Y nunca están de acuerdo obtienen un **0%**, este es el resultado de los encuestados del nivel del clima laboral del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura.

Descripción de los Resultados de la Variable carga de trabajo

Tabla 4. Respuesta de los trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura.

CARGA DE TRABAJO			
	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Valido	NUNCA	0	0%
	CASI NUNCA	4	8.89%
	A VECES	19	42.22%
	CASI SIEMPRE	20	44.44%
	SIEMPRE	2	4.44%
	TOTAL	45	100%

Fuente: Elaboración propia

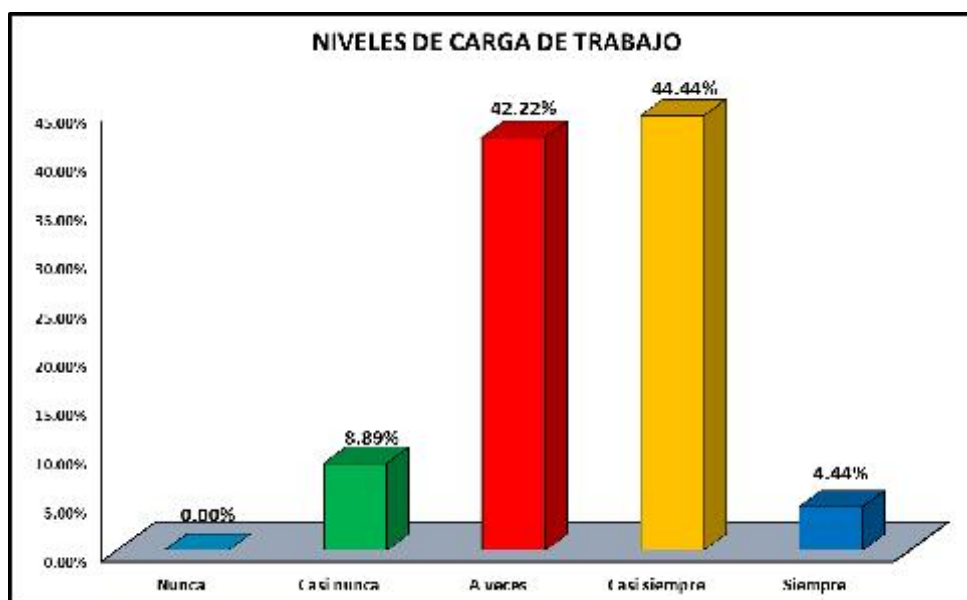


Figura 3. Niveles de carga de trabajo

Fuente: Elaboración propia

Se realizó una encuesta a **45** trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura. De los cuales el **44.44%** opina que casi siempre están de acuerdo, mientras que un **42.22%** nos indica de que a veces están de acuerdo y un **8.89%** casi nunca están de acuerdo y un **4.44%** nos indica que siempre están de acuerdo. Y un **0%** nunca están de acuerdo obtiene un **0%**, este es el resultado de los encuestados del nivel de la carga de trabajo en del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura.

Resultados de la variable rendimiento laboral

Tabla 5. Respuesta de los trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura

RENDIMIENTO LABORAL			
	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Valido	NUNCA	0	0%
	CASI NUNCA	1	2.22%
	A VECES	14	31.11%
	CASI SIEMPRE	28	62.22%
	SIEMPRE	2	4.44%
	TOTAL	45	100%

Fuente elaboración propia

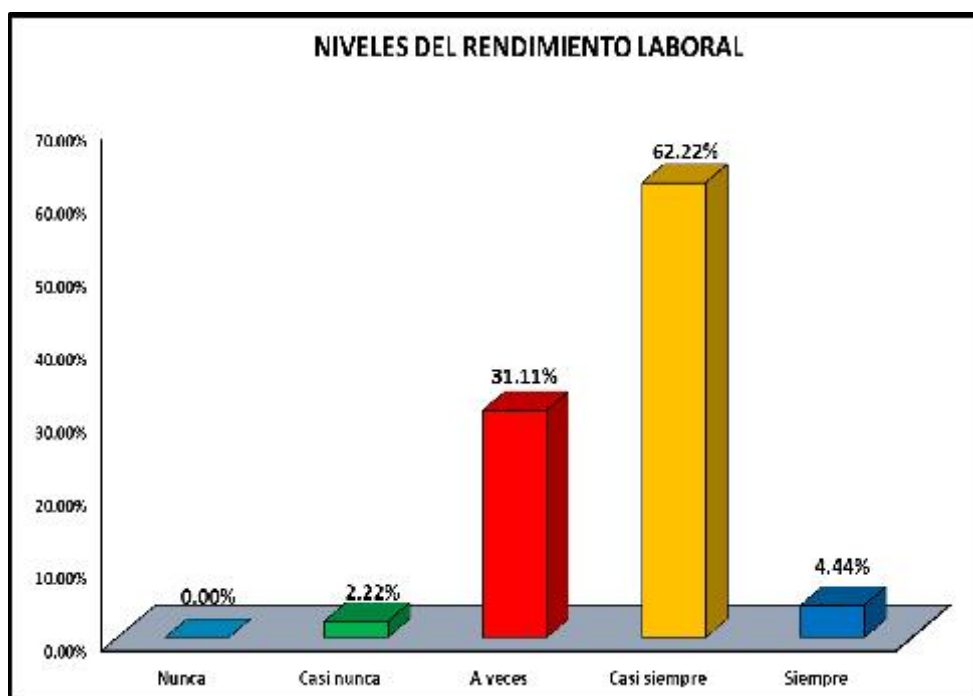


Figura 4. Niveles del rendimiento laboral

Fuente: Elaboración Propia

Se realizó una encuesta a **45** trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura. De los cuales el **62.22%** nos indica que casi siempre están de acuerdo, un **31.11%** opina que a veces están de acuerdo mientras un **2.22%** evalúa que casi nunca están de acuerdo y un **4.44%** que siempre están de acuerdo. Y nunca están de acuerdo obtiene un **0%**, este es el resultado de los encuestados del nivel del rendimiento laboral del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura.

Resultados de la variable Satisfacción laboral

Tabla 6. Respuesta de los trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura.

SATISFACCIÓN DE TRABAJO			
	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Valido	NUNCA	0	0%
	CASI NUNCA	3	6.67%
	A VECES	14	31.11%
	CASI SIEMPRE	22	48.89%
	SIEMPRE	6	13.33%
	TOTAL		45

Fuente elaboración propia

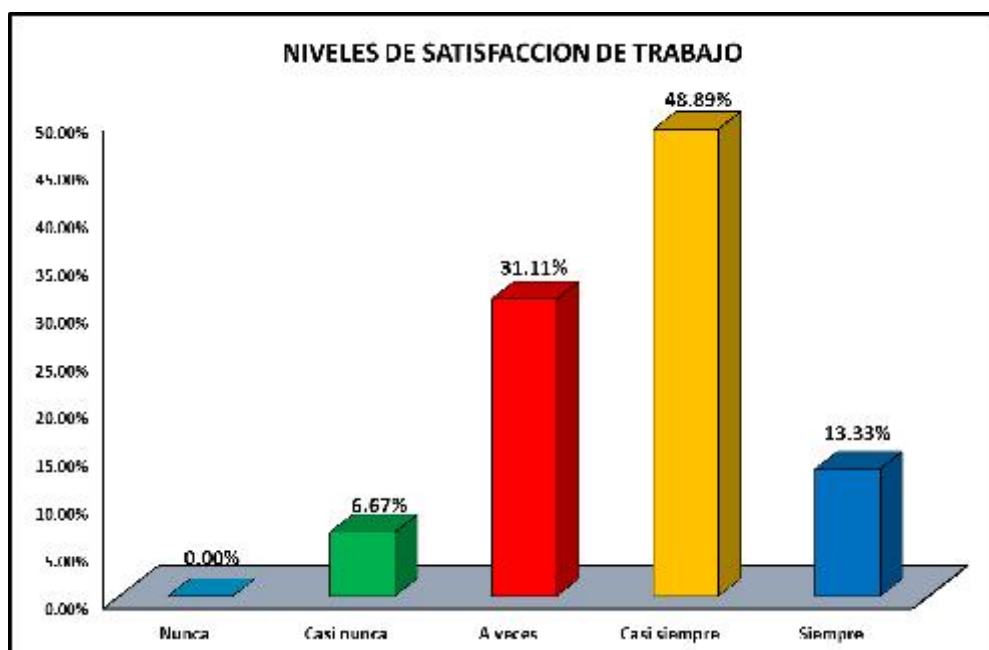


Figura 5. Niveles de satisfacción del trabajo

Fuente: Elaboración Propia

Se realizó una encuesta a **45** trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura. De los cuales el **48.89%** opina que casi siempre están de acuerdo, mientras que un **31.11%** nos indica que a veces están de acuerdo y un **6.67%** casi nunca están de acuerdo, y un **13.33%** que siempre están de acuerdo mientras un nunca están de acuerdo obtiene un **0%**, este es el resultado de los encuestados del nivel de satisfacción del trabajo en del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura.

Resultados de la variable Capacitación laboral

Tabla 7. Respuesta de los trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura.

CAPACITACIÓN DEL TRABAJADOR			
	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Valido	NUNCA	0	0%
	CASI NUNCA	5	11.11%
	A VECES	14	31.11%
	CASI SIEMPRE	24	53.33%
	SIEMPRE	2	4.44%
	TOTAL	45	100%

Fuente: Elaboración propia

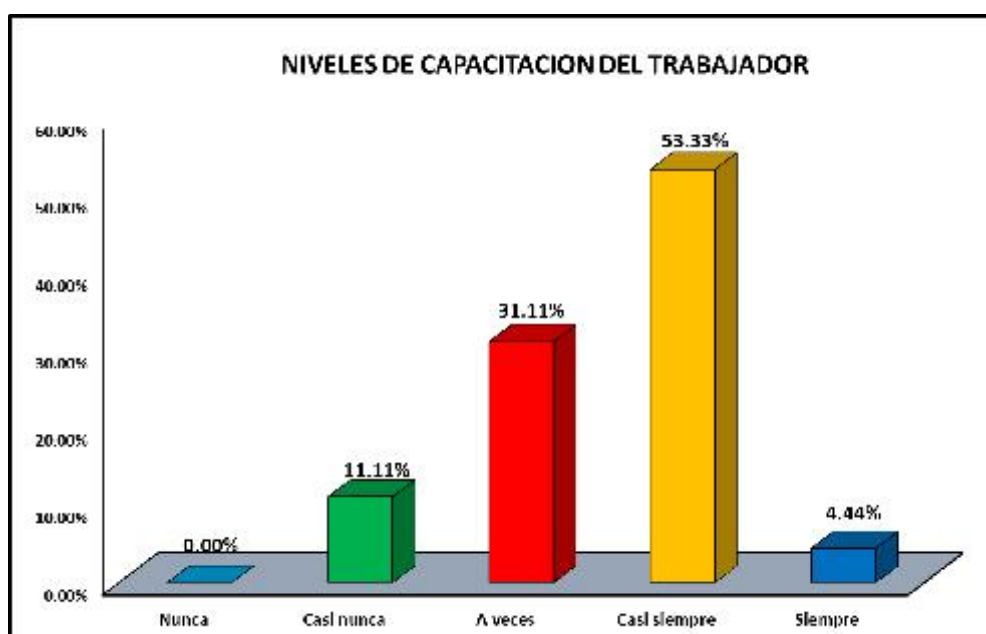


Figura 6. Figura 6: niveles de capacitación del trabajador

Fuente: Elaboración propia

Se realizó una encuesta a **45** trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura De los cuales el **53.33%** nos indica que casi siempre están de acuerdo, un **31.11%** opina que a veces están de acuerdo mientras un **11.11%** evalúa que casi nunca están de acuerdo y un **4.44%** que siempre están de acuerdo. Y nunca están de acuerdo obtiene un **0%**, este es el resultado de los encuestados del nivel de capacitación del trabajador del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura.

4.2. Demostración de hipótesis

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS GENERAL

El estrés influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016.

Nos proponemos la siguiente premisa:

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

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

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

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

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

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 8. Pruebas de chi-cuadrado del estrés y el rendimiento laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34,596 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	22,893	6	,001
Asociación lineal por lineal	16,647	1	,000
N de casos válidos	45		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Según la Tabla 8, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) de 0.000 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna, el estrés influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016.

Habiendo demostrado que, si existe influencia entre el estrés y el rendimiento laboral.

¿Cuál es su grado de correlación?

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

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

Tabla 9. Correlación del estrés y el rendimiento laboral

		RENDIMIENTO	
		ESTRES	LABORAL
ESTRES	Correlación de Pearson	1	,706**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
RENDIMIENTO LABORAL	Correlación de Pearson	,706**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

En la tabla 9, a un nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.706 (70.6%).

Concluimos que: Existe una correlación positiva media del 70.6%, entre el estrés y el rendimiento laboral.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

El clima laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016.

Nos proponemos la siguiente premisa:

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

H_a: Si el chi cuadrado es menor a 0.05 el clima laboral influye en el rendimiento laboral.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Tabla 10. Pruebas de chi-cuadrado del clima laboral y el rendimiento laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,532 ^a	9	,002
Razón de verosimilitud	15,658	9	,074
Asociación lineal por lineal	8,227	1	,004
N de casos válidos	45		

a. 12 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Según la Tabla 10, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) de 0.002 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna, el clima laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016.

Habiendo demostrado que, si existe influencia entre el clima laboral y el rendimiento laboral.

¿Cuál es su grado de correlación?

H₀: No existe correlación entre el clima laboral y el rendimiento laboral.

H_a: Existe correlación entre el clima laboral y el rendimiento laboral.

Tabla 11. Correlación del clima laboral y el rendimiento laboral

		CLIMA LABORAL	RENDIMIENTO LABORAL
CLIMA LABORAL	Correlación de Pearson	1	,538**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
RENDIMIENTO LABORAL	Correlación de Pearson	,538**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

En la tabla 11, a un nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.538 (53.8%).

Concluimos que: Existe una correlación positiva media del 53.8%, entre el clima laboral y el rendimiento laboral.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

La carga de trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016

Nos proponemos la siguiente premisa:

H₀: Si el chi cuadrado es mayor a 0.05 la carga de trabajo no influye en el rendimiento laboral.

H_a: Si el chi cuadrado es menor a 0.05 la carga de trabajo influye en el rendimiento laboral.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Tabla 12. Pruebas de chi-cuadrado de la carga de trabajo y el rendimiento laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,349 ^a	9	,499
Razón de verosimilitud	8,587	9	,476
Asociación lineal por lineal	3,868	1	,049
N de casos válidos	45		

a. 12 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Según la Tabla 12, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) de 0.499 la cual es mayor que 0.05, por lo tanto, es nula la Hipótesis alterna, la carga de trabajo no influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016.

¿Cuál es su grado de correlación?

H₀: No existe correlación entre la carga de trabajo y el rendimiento laboral.

H_a: Existe correlación entre la carga de trabajo y el rendimiento laboral.

Tabla 13. Correlación de la carga de trabajo y el rendimiento laboral

		CARGA DE TRABAJO	RENDIMIENTO LABORAL
CARGA DE TRABAJO	Correlación de Pearson	1	,522**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
RENDIMIENTO LABORAL	Correlación de Pearson	,522**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

En la tabla 13, a un nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.522 (52.2%).

Concluimos que: Existe una correlación positiva media del 52.2%, entre la carga de trabajo y el rendimiento laboral.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

La Satisfacción laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016.

Nos proponemos la siguiente premisa:

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

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

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Tabla 14. Pruebas de chi-cuadrado de la satisfacción laboral y el rendimiento laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	54,747 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	45,189	9	,000
Asociación lineal por lineal	28,185	1	,000
N de casos válidos	45		

a. 13 casillas (81,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Según la Tabla 14, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) de 0.000 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna, la satisfacción laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016.

¿Cuál es su grado de correlación?

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

H_a: Existe correlación entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral.

Tabla 15. Correlación de la satisfacción laboral y el rendimiento laboral

		SATISFACCION DE TRABAJO	RENDMIENTO LABORAL
SATISFACCION DE TRABAJO	Correlación de Pearson	1	,843**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
RENDMIENTO LABORAL	Correlación de Pearson	,843**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

En la tabla 15, a un nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.843 (84.3%).

Concluimos que: Existe una correlación positiva considerable del 84.3%, entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 4

La capacitación de los trabajadores influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016.

Nos proponemos la siguiente premisa:

H₀: Si el chi cuadrado es mayor a 0.05 La capacitación de los trabajadores no influye en el rendimiento laboral.

H_a: Si el chi cuadrado es menor a 0.05 La capacitación de los trabajadores influye en el rendimiento laboral.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Tabla 16. Pruebas de chi-cuadrado de la capacitación de los trabajadores y el rendimiento laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,786 ^a	9	,038
Razón de verosimilitud	15,789	9	,071
Asociación lineal por lineal	11,490	1	,001
N de casos válidos	45		

a. 13 casillas (81,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Según la Tabla 16, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) de 0.038 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna, la capacitación de los trabajadores influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016.

¿Cuál es su grado de correlación?

H₀: No existe correlación entre la capacitación de los trabajadores y el rendimiento laboral.

H_a: Existe correlación entre la capacitación de los trabajadores y el rendimiento laboral.

Tabla 17. Correlación de la capacitación de los trabajadores y el rendimiento laboral

		CAPACITACION	
		DEL	RENDMIENTO
		TRABAJADOR	LABORAL
CAPACITACION DEL TRABAJADOR	Correlación de Pearson	1	,749**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
RENDMIENTO LABORAL	Correlación de Pearson	,749**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

En la tabla 17, a un nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.749 (74.9%).

Concluimos que: Existe una correlación positiva considerable del 52.2%, entre la capacitación del trabajador y el rendimiento laboral.

Capítulo V

DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Análisis y discusión

Después de los análisis realizados se puede evidenciar que existe una correlación positiva media entre el estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura., es decir que a una mayor atención al estrés le corresponde una mayor satisfacción de los trabajadores y a una menor atención de servicio le corresponde una menor satisfacción de los trabajadores.

De igual manera, se coincide con los resultados obtenidos en otras investigaciones como las de (**Villegas Huaman, 2016**) “Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede mariscal Nieto de la Universidad nacional –Moquegua. La cual tuvo como objetivo general el determinar el nivel de relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede mariscal Nieto de la universidad nacional de Moquegua. Como consecuencia de su estudio pudo llegar a la conclusión, Que existe una que existe relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

5.2. Conclusiones

De las pruebas realizadas podemos concluir:

- Como se observa en tabla 8 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, el estrés influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016. Además, la correlación de Pearson es **0,706**, de acuerdo con la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva media.
- En esta investigación se determinó que el clima laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016. Además, la correlación de Pearson es **0,538**, de acuerdo con la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva media. Como la significancia asintótica **0,002** es menor que el nivel de significación **0,05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador) según Tabla 10
- Como se observa en tabla 12 la significancia asintótica **0,499** la cual es mayor que el nivel de significación 0.05, por lo tanto, es nula la Hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, la carga de trabajo no influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016. En esta institución no se está aplicando una sobre carga de trabajo.
- Como se observa en tabla 14 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, la satisfacción laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016. Además, la correlación de Pearson es **0,843**, de acuerdo con la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva considerable.

- Como se observa en tabla 16 la significancia asintótica **0,038** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, la capacitación de los trabajadores influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016. Además, la correlación de Pearson es **0.749**, de acuerdo con la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva considerable.

5.3. Recomendaciones

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación, recomiendo a los miembros del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura.

- Elaborar un plan de gestión en la Área de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Huaura donde se mejore la calidad y la atención en los trabajadores y específicamente orientado a las necesidades que tiene la de los trabajadores con la finalidad de elevar la calidad en el rendimiento de la municipalidad provincial de Huaura en el área de administración tributaria.
- Es de vital importancia el clima laboral en la organización, se tiene que elaborar una mejor coordinación entre el personal directivo y los trabajadores del área de administración tributaria para continuar desarrollando una mejor ejecución de sus actividades en el entorno con éxito en la Municipalidad provincia de Huaura.
- La Municipalidad provincial de Huaura el área de administración tributaria no muestra que la sobre carga de trabajo sea un factor para el bajo rendimiento de la institución se debe seguir repartiendo las funciones por iguales a los trabajadores.

- Los trabajadores deben gozar una satisfacción de su trabajo en su entorno y poder tener un mejor rendimiento o desempeño con las funciones que se les programan, se tiene que aplicar una equidad en las divisiones de trabajo de esta manera la Municipalidad provincial de Huaura en el área de Administración tributaria seguirá formando profesionales éticos y con una responsabilidad que mejore el rendimiento laboral para afrontar las metas de la institución.
- Se debe realizar capacitación sobre planeamiento y resultados en productividad a los trabajadores del área de administración tributaria porque en base a ello se debe tener objetivos claros, para que la institución pueda tener éxito en el futuro. tributaria debe continuar periódicamente con la capacitación de los trabajadores para que ellos sean participes directos con la productividad de la institución.

Capítulo VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes Bibliográficas

Martínez Espinoza, E., & Martínez Anguita, F. (2009). Capacitaci Capacitación por competencia principios y metodo . Santiago de Chile.

Chiavenato, I. (1999). Administracion de recursos humanos (Vol. Quinta edicion). Mexico: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano (Vol. Primers edicion). México: McGraw – Hill.

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. México: McGraw Hill.

Don Hellriegel y John W. Slocum. (2009). Comportamiento organizacional (Vol. Doceava Edicion). (C. Learning, Ed.) México.

López, A. (2001). Manejo de los recursos humanos Una guía práctica para organizaciones no gubernamentales . Virginia, USA.

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional (Vol. Décima Edición). México: Pretince Hall.

Rubio Alcalá, F. (2007). Como afrontar el estres. San Jose - Costa Rica.

Stavroula Leka BA MSc Phd Amanda Griffiths CPsychol AFBPsS FRSH Tom Cox CBE. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Reino Unido.

William Mondy, R. (2010). Administración de recursos humanos. Mexico: Cámara Nacional de la Industria.

6.2. Fuentes Hemerográficas

Ramón Syr Salas Perea, MSc. Lázaro Díaz Hernández. Grisell. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema. Revista Cubana de Educación Médica Superior.

Cano Vindel, A. (2002). Estrés Laboral. SEAS.

Niria Quintero, N. A. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental de lago. Negotium.

Posada Pérez, E. (2011). La relación trabajo Estrés laboral en los colombianos. CES Salud Pública, 66-73.

6.3. Fuentes Documentales

Coello Almeida, 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). Guayaquil-Ecuador.

Villegas Huamán, R. (2016). Estrés y desempeño laboral del personal Administrativo en la sede mariscal nieto de la universidad nacional de Moquegua. Moquegua.

Arratia Beniscelli, A. (2010). Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile influencias percepciones desde los evaluados. Chile.

Chavez Quiñones, R. (2015). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los docentes del centro educativo particular la inmaculada de la universidad Nacional de Trujillo. Trujillo.

Goicochea Espinola, L. (2016). El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del distrito el porvenir. Trujillo.

6.4. Fuentes Electrónicas

Estrés - Definición y mecanismos

<http://salud.ccm.net/faq/295-estres-definicion-y-mecanismos>

Recuperado Octubre, 2017.

Estrés laboral

<http://www.estreslaboral.info/>

Recuperado Octubre, 2017.

Clima laboral

<https://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>

Recuperado Octubre, 2017.

Carga de trabajo

http://www.acaprl.org/index.php?option=com_content&view=article&id=57:8-carga-de-trabajo&catid=36:riesgos-generales-y-su-prevencion&Itemid=60

Recuperado Octubre, 2017.

Rendimiento laboral

<https://es.workmeter.com/blog/bid/295127/qu-es-el-rendimiento-laboral>

Recuperado Octubre, 2017.

Satisfacción laboral

http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

Recuperado Octubre, 2017.

Capacitación del trabajador

<https://www.definicionabc.com/general/capitacion.php>

Recuperado Octubre, 2017.

Anexo 01

EL ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL AREA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA 2016

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿En qué medida el estrés influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>a) ¿En qué medida el clima laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016?</p> <p>b) ¿En qué medida la carga de trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016?</p> <p>c) ¿En qué medida la satisfacción laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016?</p> <p>d) ¿En qué medida la capacitación de los trabajadores influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la influencia del estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores en el área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Determinar la influencia del clima laboral en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016</p> <p>b) Determinar la influencia entre la carga de trabajo y el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016</p> <p>c) Establecer la influencia de la satisfacción laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, año 2016</p> <p>d) Analizar la influencia en la capacitación de los trabajadores y el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El estrés influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>a) El clima laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016.</p> <p>b) La carga de trabajo influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016.</p> <p>c) La satisfacción laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016</p> <p>d) La capacitación de los trabajadores influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, año 2016.</p>	<p>Variable X Estrés</p> <p>a) Clima laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones • Cooperaciones <p>b) Carga de Trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Condiciones de trabajo <input type="checkbox"/> Ambiente de trabajo <input type="checkbox"/> Desgaste mental <p>c) Autoexigencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ansiedad <input type="checkbox"/> Preocupación laboral <p>Variable Y Rendimiento laboral</p> <p>a) Satisfacción de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad laboral • Habilidad y capacidades • Beneficios <p>b) Capacitación del trabajador</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento • Eficiencia • Conducta <p>c) Trabajo en equipo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valores • Compromiso 	<p>Tipo de Investigación Aplicada</p> <p>Diseño de Investigación No experimental de tipo transeccional, correlacional</p> <p>Técnicas Cuestionario</p> <p>Universo Todos los trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura</p> <p>Muestra 45 trabajadores del área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura</p> <p>Estadístico de prueba</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Chi cuadrado de Pearson <input type="checkbox"/> Coeficiente de correlación de Pearson <p>Validación</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Alfa de Cronbach

Anexo 02



UNIVERSIDAD JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA SOBRE EL ESTRÉS Y EL RENDIMIENTO LABORAL

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto al Estrés y su influencia con el rendimiento laboral del Área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, por lo que agradezco que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, gracias.

I. DATOS DEL ENCUESTADO

SEXO		EDAD	ESTADO CIVIL	NIVEL DE ESTUDIOS	CONDICION LABORAL	
MASCULINO		18 – 28 AÑOS	SOLTERO	SECUNDARIA COMPLETA	CONTRATADO	
		29 – 38 AÑOS	CASADO	PROFESIONAL TECNICO		
			SOLTERO			
FEMENINO		39 – 48 AÑOS	VIUDO	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	ESTABLE	
		49 A MAS AÑOS	DIVORCIADO	MAESTRIA/ DOCTORADO		

II. 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					
I. Clima laboral (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. En la entidad ha tenido problemas para relacionarse de forma laboral con sus compañeros.					
2. En el área de Administración tributaria usted mantiene una buena relación con su jefe.					
3. En el área de Administración tributaria se muestra una cooperación de parte de sus compañeros.					
4. En la entidad usted coopera para el cumplimiento de los objetivos y metas					
II. Carga de trabajo (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
5. En el área de Administración tributaria las condiciones de trabajo son favorable para el desarrollo de las actividades.					
6. En la entidad el pago de su remuneración es puntual.					
7. En el área de Administración tributaria la atmosfera de trabajo es favorable para las actividades a realizar.					
8. En el área de Administración tributaria el ambiente entre sus compañeros es armonioso y comprensible.					
9. En la entidad usted ha mostrado una sensación de agotamiento físico y mental en hora de trabajo.					
10. En la entidad ha tenido dificultad para concentrarse al desarrollarse una actividad laboral.					

III. Autoexigencia (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
11. En el área de Administración tributaria se le ha generado ansiedad por la alta exigencia de trabajo.					
12. En el área de Administración tributaria usted ha evitado las tareas que le generan ansiedad.					
13. La entidad a usted le preocupa el rendimiento de sus compañeros en área de administración tributaria					

Rendimiento laboral					
IV. Satisfacción del trabajo (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
14. La entidad le brinda una buena seguridad laboral.					
15. Usted está satisfecho con sus funciones laborales.					
16. En la entidad usted muestra capacidad y habilidad al momento de resolver problemas.					
17. En la entidad el trabajador está satisfecho con los beneficios que se les entrega.					
V. Capacitación del trabajador (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
18. En la entidad usted muestra un comportamiento adecuado a la organización.					
19. En la entidad usted es eficiente con las labores designadas.					
20. En la entidad se muestra una mala conducta en las labores.					
VI. Trabajo en equipo (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
21. Usted en la entidad comparte sus valores.					
22. Usted se siente comprometido en el área de administración tributaria.					

Fuente : Elaboración propia