

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**EL ESTRÉS Y EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
TARACO, PERIODO 2015.**

TESIS

PRESENTADO POR:

BACH. JULIA TICONA MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PROMOCIÓN: 2013 - II

PUNO – PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

EL ESTRÉS Y EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO,
PERIODO 2015.

PRESENTADO POR:

Bach. JULIA TICONA MAMANI

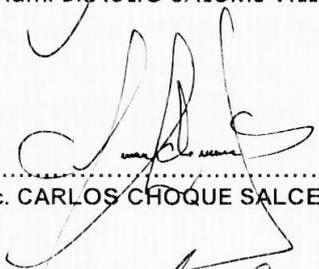
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Fecha de sustentación: 24 Enero del 2017

APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

Presidente : 
Lic. Adm. BRAULIO SALOMÉ VILLA RUÍZ

Primer Miembro : 
M.Sc. CARLOS CHOQUE SALCEDO

Segundo Miembro : 
Lic. Adm. GUINO PERCY GUTIERREZ TOLEDO

Director / Asesor : 
Dr. NICOLAS EDGAR ROQUE BARRIOS

Área: Sociales
Tema: Gestión Pública

DEDICATORIA

Quiero dedicarle este trabajo

*A Dios por darme las fuerzas y salud
para terminar este trabajo de
investigación.*

*A mis queridos padres, por ser uno de
los pilares más importantes para mi
formación como profesional, que
sembraron en mí el deseo de alcanzar
mis metas y la esperanza de un
mañana mejor, quienes con su ejemplo
de guías, amor, sabiduría y sacrificio
me brindaron en todo momento su
apoyo moral, ganas de superación y
ejemplo de lucha constante para salir
adelante.*

AGRADECIMIENTO

Ante todas las cosas le agradezco a Dios por haberme dado salud y paciencia para culminar esta investigación.

A toda mi familia en especial a mis padres, tíos y hermanos. Agradezco también a mi compañero de mi vida Elías Tapia Callata por apoyarme siempre.

A mi director de tesis Dr. Nicolás Edgar Roque Barrios, por prestarme todo su apoyo durante del desarrollo de mi trabajo de investigación y aceptar ser mi director mis más sinceros agradecimientos y le pido a dios mucha salud, paciencia y fortaleza para usted para que siga guiando a compañeros a formarse como profesionales. Gracias por su colaboración, paciencia, apoyo y por haber creído en mí.

A la Universidad Nacional del Altiplano Puno, por ser la Casa de estudio que me brindó la oportunidad de formarme profesionalmente, con los conocimientos y enseñanzas aportadas por todos los profesores que conforman esta prestigiosa casa de estudio.

Al personal que conforma la Municipalidad Distrital de Taraco, gracias por el apoyo y por toda la información suministrada que me sirvieron de base para fortalecer este trabajo.

Y todas mis amigas (os), que de una u otra manera estuvieron a mi lado apoyándome en todo momento.

Julia Ticona Mamani

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	IX
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.....	15
1.1. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.....	15
1.1.1. FORMULACIÓN DE PROBLEMA	16
1.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	17
MONTAÑO CORTEZ (2014), En su tesis “Clima organizacional y el nivel de estrés laboral en los colaboradores del Banco de la Nación, agencia 1 Puno, periodo 2014”, concluye:	17
GODOY ROQUE (2012), de la Facultad de Ciencias Sociales de la Escuela Profesional de Turismo, en su tesis “Efectos del estrés laboral en la satisfacción del personal Operativo de la Cadena Hotelera Sonesta Posada del Inca de la macro sur Arequipa, Cuzco y Puno -2012” concluye:	18
FLORES CAHUANA (2005), En su tesis “Clima organizacional y su relación con el nivel de estrés laboral en enfermeras del hospital Manuel Núñez Butrón de Puno, periodo 2005”, concluye:.....	19
MONTERO GRANTHON (2004) en su investigación “nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Cantuta” concluye:	20
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
CAPÍTULO II	22
MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL, OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.1 MARCO TEÓRICO.....	22
2.1.1 DEFINICIÓN DEL ESTRÉS	22
2.1.2. TIPOS DE ESTRÉS	23

2.1.3. FASES DEL ESTRÉS	24
2.1.4. ASPECTOS DEL SÍNDROME DE ESTRÉS LABORAL (SÍNDROME DE BOURNUT)	27
2.1.5. FACTORES QUE GENERAN ESTRÉS LABORAL	27
2.1.6. EL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL ENTORNO FAMILIAR	33
2.1.7. ESTRÉS LABORAL	34
2.1.8. CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES.....	36
2.1.9. RENDIMIENTO LABORAL	40
2.1.10. QUÉ MEDIR DEL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES	42
2.1.11. LA EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO	44
2.1.12. QUE ES DESEMPEÑO	46
2.1.13. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DE DESEMPEÑO LABORAL.....	48
2.3.14. ELEMENTOS DEL DESEMPEÑO INDIVIDUAL.....	55
a) MOTIVACIÓN LABORAL.....	55
b) CAPACITACIÓN	63
c) HABILIDADES.....	66
2.1.15. EXIGENCIAS LABORALES.....	67
2.1.16. SEGURIDAD LABORAL.....	68
2.1.17. USO DE LAS TIC'S EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL.....	69
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	75
2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	75
CAPÍTULO III	76
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	76
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	76
3.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	77
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN.....	78
CAPÍTULO IV.....	79
CARACTERÍSTICAS DEL AREA DE INVESTIGACIÓN.....	79

4.1 ÁMBITO DE ESTUDIO.....	79
CAPÍTULO V.....	82
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.	82
5.1. DETERMINAR EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO INDIVIDUAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO PERIODO 2015. .	82
5.2. ANALIZAR CÓMO INFLUYE LAS CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES DEL PERSONAL EN EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO PERIODO 2015.	95
5.3. PROPONER LINEAMIENTOS QUE AYUDEN A DISMINUIR EL ESTRÉS LABORAL Y MEJORAR RENDIMIENTO LABORAL.	109
5.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	120
5.4.1. Hipótesis Específica (H1).....	121
5.4.2. Hipótesis Específica (H2).....	122
5.4.3. Hipótesis General.....	123
CONCLUSIONES	124
RECOMENDACIONES	126
REFERENCIAS.....	128
ANEXOS.....	131
ANEXO N° 01	132
ANEXO N° 02	133
ANEXO N° 03	134

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Determinación del nivel de estrés	82
Tabla 2: Considera adecuado el ambiente donde Ud. labora	84
Tabla 3: La comunicación con sus compañeros, y jefes de área es conflictiva.....	85
Tabla 4: Le producen estrés los cambios tecnológicos implementados o por implementarse en su área de trabajo.....	86
Tabla 5: Con qué frecuencia siente apatía o desmotivación por su trabajo	88
Tabla 6: Con qué frecuencia ha sentido que el tiempo no le alcanza para realizar sus actividades	89
Tabla 7: Estoy cansado y fatigado al concluir mi trabajo	91
Tabla 8: Hace uso de sus capacidades en el desarrollo de sus actividades.....	92
Tabla 9: considera Ud. que tiene conocimiento técnico para competir en su área de trabajo	93
Tabla 10: Existe coherencia entre tareas asignadas y sus capacidades	94
Tabla 11: Contribuye Ud. con el cumplimiento de los objetivos institucionales	95
Tabla 12: Cumple Ud. los objetivos de su área	96
Tabla 13: Cumple Ud. con las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente	97
Tabla 14: La motivación que me brinda la entidad favorece mi desempeño laboral	98
Tabla 15: Recibo algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es bueno	99
Tabla 16: Considero que la capacitación que me brinda la institución es la adecuada para desempeñarme de mejor manera.....	100
Tabla 17: hago uso de mis conocimientos y habilidades en mi área de trabajo.	102
Tabla 18: Mis tareas son asignadas de acuerdo a mis habilidades y/o destrezas	103
Tabla 19: Cumplo eficaz y eficientemente la jornada diaria.....	104
Tabla 20: La institución brinda seguridad laboral en manejo de equipos y maquinarias (Protección contra amenaza y pérdida)	106
Tabla 21: Tiene conocimiento y capacitación suficiente en la aplicación de tecnología en su área de trabajo	107

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Determinación del nivel de estrés	83
Gráfico 2: Considera adecuado el ambiente donde Ud. labora.....	84
Gráfico 3: La comunicación con sus compañeros, y jefes de área es conflictiva ..	85
Gráfico 4: le producen estrés los cambios tecnológicos implementados o por implementarse en su área de trabajo	87
Gráfico 5: Con qué frecuencia siente apatía o desmotivación por su trabajo.....	88
Gráfico 6: Con qué frecuencia ha sentido que el tiempo no le alcanza para realizar sus actividades.....	90
Gráfico 7: Estoy cansado y fatigado al concluir mi trabajo.....	91
Gráfico 8: Hace uso de sus capacidades en el desarrollo de sus actividades	92
Gráfico 9: considera Ud. que tiene conocimiento técnico para competir en su área de trabajo	93
Gráfico 10: Existe coherencia entre tareas asignadas y sus capacidades.....	94
Gráfico 11: Contribuye Ud. con el cumplimiento de los objetivos institucionales ..	95
Gráfico 12: Cumple Ud. los objetivos de su área.....	96
Gráfico 13: Cumple Ud. con las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente	97
Gráfico 14: La motivación que me brinda la entidad favorece mi desempeño laboral	98
Gráfico 15: Recibo algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es bueno	100
Gráfico 16: Considero que la capacitación que me brinda la institución es la adecuada para desempeñarme de mejor manera	101
Gráfico 17: hago uso de mis conocimientos y habilidades en mi área de trabajo	102
Gráfico 18: Mis tareas son asignadas de acuerdo a mis habilidades y/o destrezas	103
Gráfico 19: Cumplo eficaz y eficientemente la jornada diaria	105
Gráfico 20: La institución brinda seguridad laboral en manejo de equipos y maquinarias (Protección contra amenaza y pérdida).....	106
Gráfico 21: Tiene conocimiento y capacitación suficiente en la aplicación de tecnología en su área de trabajo	108

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: fases del estrés 25
 Figura 2: Jerarquía de las Necesidades Maslow 57

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

Acrónimo 1: OMS 36
 Acrónimo 2: O.I.T. 69



RESUMEN

El presente trabajo de investigación aborda a una institución pública, en este caso la Municipalidad Distrital de Taraco, cuyas acciones repercuten en el desarrollo y la economía del país, para ello es importante que la institución pueda manejar el estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores, es decir debe contar con personal idóneo, motivado y sin estrés. Por esta razón la investigación aborda el Análisis del estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, Provincia de Huancané, Departamento de Puno periodo 2015; se tiene como objetivo general determinar el estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, la metodología aplicada es el enfoque cuantitativo, método deductivo y es de tipo descriptivo. La técnica usada fue la encuesta mediante el uso del cuestionario como instrumento, dirigido al personal administrativo que labora en las áreas de planificación, contabilidad, abastecimiento, infraestructura y recursos humanos de la institución; los resultados obtenidos son en base de la aplicación de encuestas, en donde los colaboradores manifiestan que presentan estrés en el ámbito laboral debido a los factores ambientales, organizacionales e individuales; siendo las más resaltantes la implementación de la tecnología, el 35% manifiesta que casi siempre le produce estrés la implementación tecnológica y el 60% manifiesta que a veces es conflictiva la comunicación entre compañeros y jefes de área, esto hace que disminuya el rendimiento laboral en la institución, a su vez se determinó según la tabla N° 2, que 33% manifiesta que existe un nivel marcado de estrés en los trabajadores incidiendo en el desempeño individual

y además se identificó que las características individuales influyen de manera directa en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Taraco, siendo la más resaltante según los resultados obtenidos en la tabla N° 7 un 60% dan a conocer que los trabajadores hacen uso de sus capacidades en el desarrollo de sus actividades, un 50% manifiesta que tiene conocimiento técnico para competir en su área de trabajo que se muestran en la tabla N° 8 y estas tienen una influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo como se presenta en los ítems N° 17 y 18 en las cuales se observa que el 35% manifiesta que solo a veces son asignadas las labores de acuerdo a sus habilidades y/o destrezas y el 40% indica que solo a veces cumple eficaz y eficientemente su jornada de trabajo.

Palabras clave:

Estrés, rendimiento laboral, características individuales, exigencias laborales y desempeño individual.

ABSTRACT

The present research deals with a public institution, in this case the Municipal District of Taraco, the same that its actions have an impact on the development and economy of the country, it is important to manage the stress and work performance of workers, That is to say it must have suitable personnel, motivated and without stress. For this reason, the research addresses the analysis of stress and work performance of administrative staff of the Taraco Municipal District, Huancané Province, Department of Puno period 2015; As a general objective is to determine the stress and the work performance of the administrative staff of the District Municipality of Taraco, the applied methodology is the quantitative approach, deductive method and is descriptive. The technique used was the survey through the use of the questionnaire as an instrument, directed to the administrative staff that works in the areas of planning, accounting, supply, infrastructure and human resources of the institution; The results obtained are based on the application of surveys, where the collaborators state that they present stress in the labor field due to environmental, organizational and individual factors; Being the most outstanding the implementation of technology, 35% said that almost always stresses the implementation of technology and 60% say that communication is sometimes conflicting between colleagues and area bosses, this decreases work performance in The institution, in turn was determined according to table N ° 2, that 33% stated that there is a marked level of stress in workers affecting individual performance and also identified that individual characteristics directly influence the labor requirements Of the administrative

staff of the Municipality of Taraco, being the most outstanding according to the results obtained in table N° 7, 60% report that the workers make use of their capacities in the development of their activities, 50% stated that they have knowledge Technicians to compete in their area of work that are shown in table N° 8 and these have an influence on the labor demands of the administrative staff as presented in items N° 17 and 18 in which it is observed that 35% They are sometimes assigned tasks according to their skills and / or skills and 40% indicate that only sometimes it effectively and efficiently fulfills their working day.

Keywords:

Stress, work performance, individual characteristics, labor demands and individual performance

INTRODUCCION

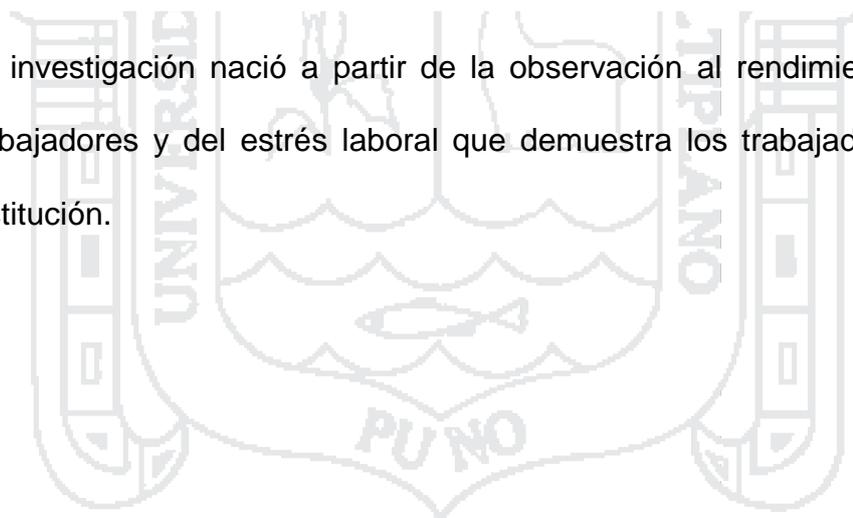
Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la OMS (2015), las causas particulares del estrés laboral son: exceso o escasez de trabajo, horarios estrictos o inflexibles, inseguridad laboral, malas relaciones con los compañeros y falta de apoyo por parte de la familia. Además que el estrés laboral no sólo es un problema de salud, ya que impacta en la economía, pues datos de la OIT, muestran que esta situación puede representar pérdidas de entre 0.5 y 3.5 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB) de los países. Particularmente en México, el estrés entre los trabajadores produce mermas entre cinco mil y 40 mil millones de dólares al año.

Los peruanos no somos ajenos a este tema, todo lo contrario. Según la última encuesta del Instituto Integración realizada a 2,200 personas en 19 departamentos del país se llegó a la conclusión que: Seis de cada 10 peruanos señalan que su vida ha sido estresante en el último año, siendo las mujeres (63%) quienes reportan mayor nivel de estrés que los hombres (52%).

Hoy en día el mundo es cada vez más cambiante debido a los avances de la tecnología, esto causa que las personas vivan en un ritmo de vida más acelerado, esto ocasiona que no puedan desarrollar sus actividades con normalidad y les genera un estrés ya sea en la casa, centro de trabajo, que principalmente causa daños físicos y psicológicos en la mayoría de las personas.

El estrés es un tema que cada día adquiere mayor interés para las organizaciones, debido a los múltiples factores de tensión a los cuales están expuestas las personas, a su frecuente aparición y a la fuerte intensidad con la que se presenta. Por ello la institución debe preocuparse por sus trabajadores, para que logren controlar el estrés laboral que presentan, pues de lo contrario es probable que se genere alta rotación, ausentismo y un bajo de rendimiento. Por lo cual es importante que la Municipalidad Distrital de Taraco como institución, identifique el estrés laboral de sus trabajadores y realizar un análisis de sus resultados, pudiendo utilizar la presente investigación como guía, de tal manera mejorar el clima organizacional de la institución.

La investigación nació a partir de la observación al rendimiento de los trabajadores y del estrés laboral que demuestra los trabajadores de la institución.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

El estrés hoy en día es una problemática a la que se está prestando una atención creciente, hay muchos agentes estresantes en toda persona derivados de la familia, los estudios y el trabajo; en el ámbito de la investigación hasta el día de hoy el estrés socio laboral no recibe la suficiente atención. Dentro de la vida laboral se presentan factores estresantes día tras día, como son la salud física y mental, situaciones y problemas familiares, económicos, laborales, alteraciones de la rutina, imprevistos, pruebas, objetivas, trabajos investigativos, relaciones interpersonales inadecuadas, entre otros; a los que toda persona enfrenta de diversas manera afectando sin duda su rendimiento laboral al no saber de qué manera actuar ante múltiples estímulos y dentro de un ambiente laboral se agrega cansancio, agotamiento, alta presión laboral, excesiva competitividad, entre otros.

Hablar del estrés laboral no solo requiere identificar las condiciones de vida del personal, sino también la capacidad que ellos poseen para

afrontar estas situaciones estresantes en el momento que se presenten, en este caso el personal que sabe manejar las demandas de su trabajo no verían afectadas en parte su rendimiento laboral, pero esto no es lo mismo para aquellos casos en los que no se pueden canalizar estos eventos estresantes, afectando a tal nivel que podría ocasionar un fracaso o frustraciones laborales.

En nuestra región no somos ajenos a esta situación, como consecuencia de esta problemática también se presenta en la Municipalidad Distrital Taraco, razón por la cual los directivos están conscientes que al personal se le debe tomar mayor importancia a los problemas que los aqueja, para se sientan más comprometidos y cómodos al momento de realizar sus actividades que se les asigne, es por esta razón que surge el problema de estudio; de qué manera se presenta el estrés en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco en el año 2015.

1.1.1. FORMULACIÓN DE PROBLEMA

Problema general

¿De qué manera influye el estrés en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, periodo 2015?

Problemas específicos

1. ¿Cuál es el nivel de estrés y el desempeño individual del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, periodo 2015?

2. ¿De qué manera influye las características individuales en el rendimiento laboral del personal de la Municipalidad distrital de Taraco, periodo 2015?
3. ¿Es posible establecer lineamientos para disminuir el estrés laboral para tener un mejor rendimiento laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Taraco, periodo 2015?

1.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

MONTAÑO CORTEZ (2014), En su tesis “Clima organizacional y el nivel de estrés laboral en los colaboradores del Banco de la Nación, agencia 1 Puno, periodo 2014”, concluye que:

El Síndrome del estrés en los colaboradores de la agencia 1 Puno del banco de la nación está reflejado en el factor del agotamiento emocional en un 59%, ocasionados por la responsabilidad de manejar altas cantidades monetarias, la rutina laboral, el ambiente laboral negativo las malas relaciones interpersonales y exceso del horario de trabajo.

El clima organizacional y el estrés laboral son herramientas valiosas y fundamentales para la gestión de las organizaciones por lo tanto de igual manera para esta institución financiera. Es prescindible para la dirección saber cómo se encuentra el clima organizacional y que factores influyen negativamente en la misma, por lo tanto es imprescindible contar con servicios especializados o herramientas

validadas para obtener puntos críticos y dar soluciones favorables que conlleven al mejor manejo y productividad del banco.

GODOY ROQUE (2012), de la Facultad de Ciencias Sociales de la Escuela Profesional de Turismo, en su tesis “Efectos del estrés laboral en la satisfacción del personal Operativo de la Cadena Hotelera Sonesta Posada del Inca de la macro sur Arequipa, Cuzco y Puno -2012” concluye que:

De acuerdo la prueba estadística descriptiva aplicada para la investigación llegamos a la conclusión que los efectos del estrés repercuten en la satisfacción del personal operativo de la cadena hotelera Sonesta Posadas del Inca de la macro sur Arequipa, cuzco y puno en los niveles físico y laboral y motivacional, de esta manera queda comprobada la hipótesis planteada de la investigación.

Se verifico que el personal operativo de la cadena hotelera Sonesta Posadas del inca de la macro sur Arequipa, Cuzco y Puno se encuentra en un nivel bajo o leve de cansancio o agotamiento emocional o nivel de despersonalización ya que en los resultados se ha mostrado que 116 casos presentan casos sumatorios menores e iguales a 33.

Se llegó a la conclusión que el personal operativo de la cadena hotelera Sonesta Posadas del inca de la macro sur Arequipa, Cuzco y Puno- 2012 se encuentra en un nivel de despersonalización, ya de acuerdo a los resultados 135 casos, es decir todo el personal operativo

muestra perdida de motivación hacia su trabajo y sus actitudes y respuestas negativas los vuelca hacia los demás.

Se comprobó que el personal operativo de la Cadena Hotelera Sonesta Posadas del Inca de la macro sur Arequipa, Cuzco y Puno – 2012 se encuentra en un nivel bajo o leve de realización personal, nivel que muestra los resultados con 100 casos caracterizados por sentimientos de fracaso y baja autoestima.

FLORES CAHUANA (2005), En su tesis “Clima organizacional y su relación con el nivel de estrés laboral en enfermeras del hospital Manuel Núñez Butrón de Puno, periodo 2005”, concluye que:

En cuando a las dimensiones recompensa manejo de conflictos y cooperación, las enfermeras en su mayoría perciben el clima organizacional negativa mientras en la dimensión desafío, es percibido por enfermeras positivo o negativamente de manera equilibrada. Sin embargo en las dimensiones de clima organizacional de estructura funcional identidad, responsabilidad, normas y relación, manifiestan una percepción positiva predominante.

Referente al estrés laboral las enfermeras en su mayoría presentan el nivel moderado según los factores: discrepancia con las metas de la carrera laboral, conflicto de roles y ambigüedad de roles mientras que en el factor sobre carga de trabajo manifiesta nivel laboral marcado y severo.

De las enfermeras en estudio del hospital regional Manuel Núñez Butrón Puno, la mayoría perciben un clima organizacional negativo y presenta un nivel de estrés laboral moderado.

MONTERO GRANTHON (2004) en su investigación “nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Cantuta” concluye que:

No se encuentran diferencias significativas en el nivel de estrés entre Facultades, Carreras y sexo.

Con el anova se puede observar que se encuentran diferencias significativas entre los grupos estudiados, es decir que el estrés afecta en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios.

Al comparar las medias con los Grupo1 y Grupo 2, Grupo 1 y Grupo 3 se observan diferencias significativas es decir, a más alto estrés menor rendimiento, sin embargo los rendimientos de los grupos Grupo 2 y Grupo 3 no difieren en el rendimiento.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Determinar el estrés y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, periodo 2015.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar el nivel de estrés y el desempeño individual del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, periodo 2015.
2. Analizar cómo influyen las características individuales en el rendimiento laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Taraco, periodo 2015.
3. Proponer lineamientos que ayuden disminuir el estrés laboral para tener un mejor rendimiento laboral del personal de la Municipalidad distrital de Taraco, periodo 2015



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL, OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 DEFINICIÓN DEL ESTRÉS

Según Selye, (1978), el estrés es la respuesta de adaptación, con la mediación de las características individuales y /o procesos psicológicos y que es consecuencia de cualquier acción, situación, acontecimiento externo que inflige demandas físicas y/o psicológicas de la persona.

Según (Chiavenato I. , 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

debidamente y evitan sus consecuencias. Otras sucumben a sus efectos, que se observan claramente en su comportamiento.

(Peiró & Salvador, 1992) Señalan que el estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida.

En todos los ámbitos de la vida, se generan tensiones y cuando alguien pretende eliminarlas por completo, es muy probable que lo único que consiga es estresarse aún más, por lo que como seres humanos racionales lo inteligente y positivo es saber controlar las tensiones para canalizarlas luego de manera positiva.

2.1.2. TIPOS DE ESTRÉS

EUTRÉS, es el fenómeno que se presenta cuando las personas reaccionan de manera positiva, creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia lo cual les permite resolver de manera objetiva las dificultades que se presentan en la vida y de esta forma desarrollar sus capacidades y destrezas.

DISTRÉS, cuando las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo de un individuo, se pasa al estado de distrés o mal estrés.

Se puede decir que el estrés puede ser visto como un fenómeno de adaptación en los individuos ya que depende de cada persona y de la

situación que se le presente el tipo de respuesta que proporcione a su entorno y esta le podrá beneficiar o no en su crecimiento personal y/o profesional.

2.1.3. FASES DEL ESTRÉS

Según (Chiavenato I. , 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.

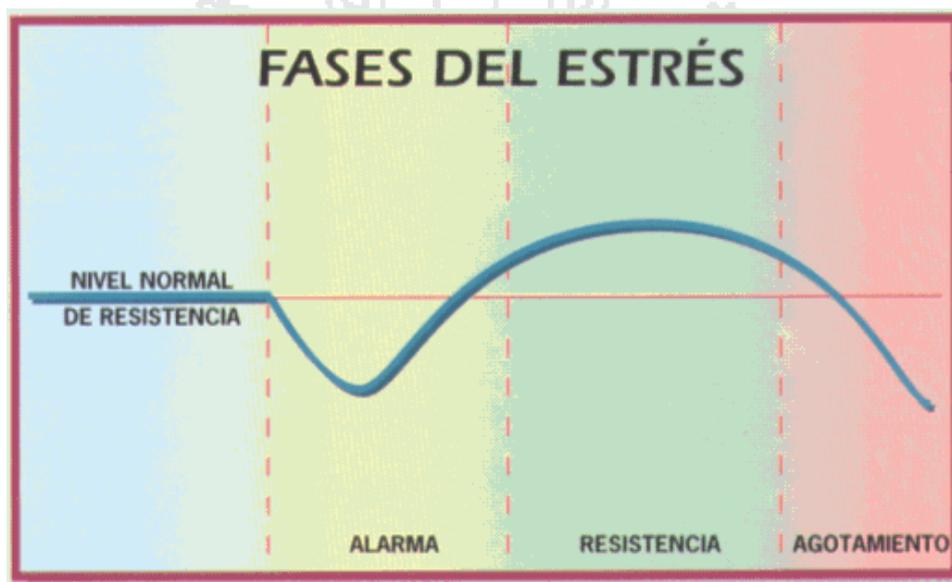
La persona se hace resistente a las presiones creadas por la amenaza inicial. Los síntomas psicológicos que se derivan de la fase de alarma desaparecen, a pesar de que la causa del estrés persiste. Al parecer, la resistencia se logra debido al aumento de los niveles de hormonas que secreta la glándula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

Figura 1: fases del estrés



Fuente: fases de estrés según Chiavenato.

Niveles del estrés

Nivel de estrés según (Doval, 2004):

- Estrés leve.** - falta de ganas de ir al trabajo, dolor de espalda y cuello
- Estrés moderado.** - empieza molestar la relación con otros, comienza la sensación de persecución (todos están en contra de mi) aumenta el ausentismo y rotación.
- Estrés marcado.** - disminución notable de la capacidad laboral puede comenzar a aparecer enfermedades psicosomáticas, durante ésta etapa en los periodos previos abandonar el trabajo. Como vemos en

cualquiera de las emociones que generan tensión, ansiedad, miedo, esto afecta a la calidad de tareas y servicios por ende se deteriora el trabajo institucional, se potencia la insatisfacción, se incrementa el ausentismo, la baja productividad, por ende, el bajo rendimiento laboral.

- d) **Estrés severo.** - en esta etapa se caracteriza por el alcoholismo, drogadicción, enfermedades como cáncer, accidentes de trabajo.

Además (Fontana, 1996), presenta su escala de estrés con el propósito de determinar la intensidad de estrés profesional:

- a) **Estrés laboral leve:** El estrés laboral leve no es un problema en la vida, esto no significa que no tenga un estrés insuficiente para mantenerlo ocuparlo y satisfecho.
- b) **Estrés laboral moderado:** Es un rango moderado de estrés laboral para una persona profesional ocupada. Sin embargo, vale la pena ver la manera en que pueda ser reducido razonablemente.
- c) **Estrés laboral marcado:** el estrés laboral es claramente un problema y la necesidad de una acción de corrección es evidente. Mientras más tiempo trabajo bajo estés nivel, a menudo será más difícil hacer algo al respecto.
- d) **Estrés laboral severo:** en estos niveles el estrés laboral es un problema mayor y se debe hacer algo sin demora; quizás este, cerca de la fase de agotamiento, la presión debe ser aliviada.

2.1.4. ASPECTOS DEL SÍNDROME DE ESTRÉS LABORAL (SÍNDROME DE BOURNUT)

Agotamiento Emocional o Cansancio Emocional. - Se traduce en agotamiento físico psíquico abatimiento sentimientos de impotencia y desesperanza, desarrollo de auto concepto negativo y actitudes negativas hacia el trabajo y hacia la vida general.

Despersonalización. - que se traduce también en evitación, aislamiento consistente en el desarrollo de actitudes negativas de insensibilidad y de cinismo hacia los receptores de servicio prestado, ausentismo laboral, ausencia de reuniones, resistencia a enfrentarse con personal a atender público en su actitud emocional se toma fría distante y despectiva.

Realización personal o profesional. - con tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal con deterioro progresivo de su capacidad laboral y perdida de todos los sentimientos de gratificación personal en el trabajo.

2.1.5. FACTORES QUE GENERAN ESTRÉS LABORAL

El estrés puede ser producido por varias causas. (Robbins S. , 1999), considera que los factores que originan el estrés se pueden categorizar como: factores ambientales, organizacionales e individuales:

a) Factores Ambientales: los que se ubican fuera de la organización y son todos aquellos factores que se encuentran en el entorno de la misma y que afectan el desenvolvimiento de su personal como incertidumbre económica, política y tecnológica:

Incertidumbre Económica: ocurren cuando la economía de un país se contrae generando reducciones permanentes de la fuerza de trabajo, despidos, reducciones de presupuesto, cambios monetarios, inflación, entre otros, trayendo como consecuencia que las personas se preocupen más por su seguridad

Incertidumbre Política: se producen cuando se dan cambios políticos generando reestructuraciones de gabinetes políticos y cambios de personal directivo trayendo como consecuencia despidos de trabajadores y presiones en el personal.

Incertidumbre Tecnológica: se originan porque las innovaciones tecnológicas pueden volver obsoletas las habilidades y experiencia de los empleados en un lapso muy breve, las computadoras, los sistemas robóticos, la automatización y otras innovaciones son una amenaza para muchas personas y le producen estrés.

b) Factores Organizacionales: son las presiones que se producen por el efecto de evitar errores o terminar tareas en un período limitado, la sobrecarga de trabajo, la falta de materiales y equipos, insatisfacción en

el trabajo y la falta de comunicación. Entre los principales factores organizacionales se encuentran:

Exigencias de las tareas: son factores que se relacionan con el trabajo de una persona. Abarcan el diseño del puesto (autonomía, variedad de las tareas, grado de automatización), condiciones laborales y disposición física del trabajo.

Exigencia del rol: son las presiones que se imponen a una persona por el rol que cumplen en la organización. Los conflictos de los roles crean expectativas que no son fáciles de conciliar o cumplir.

Exigencias interpersonales: son las presiones que ejercen otros empleados. La falta de apoyo de los compañeros y las malas relaciones interpersonales pueden causar mucho estrés, especialmente en los empleados con grandes necesidades sociales.

Estructura de la organización: Define el grado de diferenciación de la organización, el grado de las reglas, normas y donde se toman las decisiones que afectan a los empleados.

Liderazgo organizacional: Representa el estilo gerencial de los altos ejecutivos de la organización, los cuales crean una cultura que se caracteriza por producir tensión, miedo y ansiedad.

Políticas Salariales: La Política de Salario es una Política Institucional que proporciona el marco referencial común para determinar los salarios

de una organización en este caso, el Ministerio de Salud, los objetivos de una Política Salarial son captar a la persona más calificada disponible con el objeto de lograr la misión de la institución e impulsar la contratación de personal calificado y una mayor productividad, motivar y estimular a los empleados para que logren mejorar su nivel rendimiento, proporcionar una remuneración equitativa a los empleados, de acuerdo a sus obligaciones y responsabilidades asignadas, que debe de realizar o quienes deben de realizar este proceso. (Ministerio para la Salud, 2007)

Jornada de Trabajo: Existen diferentes tipos de jornadas y se usan generalmente en todos los países, jornadas de 8 horas. Las jornadas de trabajo en los hospitales varían de acuerdo a la administración que se lleve en cada uno de estos y también en cada país. (Azocar & Betancourt, 2010)

C) Factores Individuales: son todos los factores ajenos al trabajo, pero que pueden ser canalizados hacia el comportamiento del individuo dentro del ámbito laboral. Según (Robbins S. , 1999), estos factores son principalmente aquellos que tienen que ver con la vida personal del empleado. Dentro de los factores individuales se pueden mencionar:

Problemas familiares: las dificultades matrimoniales, la ruptura de una relación y las dificultades de conducta de los hijos, son algunos ejemplos de problemas de relaciones que causan estrés en los empleados.

Problemas económicos: surgen cuando los individuos desbordan sus recursos financieros; algunos empleados son malos administradores de su dinero o tienen deseos que al parecer exceden siempre de su capacidad de ganarlos.

La personalidad: son aquellos que se originan en la propia persona. Existen trabajadores que tienen una tendencia a acentuar los aspectos negativos del mundo en general y eso los lleva a presentar comportamientos que los incita a disminuir su rendimiento en el trabajo

Los tres grupos de factores antes mencionados, son orígenes potenciales de estrés. Cada uno afecta el desarrollo personal de los empleados, en cuanto a su rendimiento profesional y desempeño laboral, así como su buen desenvolvimiento dentro de las organizaciones.

Relaciones Interpersonales: Las relaciones interpersonales, dentro y fuera del trabajo, tienen un lugar importante en las organizaciones. Muchas veces, el hecho de mantener un puesto de trabajo, depende directamente de conocer y llevar a la práctica las habilidades sociales necesarias para establecer y mantener unas relaciones adecuadas, que nos permitan desenvolvernos con eficacia en el ámbito laboral, y no exclusivamente del desempeño de la tarea meramente productiva.

Según (Chillan, 2007) en el ámbito laboral se establecen “una serie de relaciones personales que, en ocasiones, están condicionadas por el

puesto de trabajo que ocupamos dentro de la empresa. Estas relaciones se dan entre compañeros y compañeras, jefes y jefas, clientes.

Un tema que difícilmente se agota, es el relacionado con el rol de las relaciones interpersonales, y su calidad, en el equilibrio personal y salud mental.

El tipo de convivencia que se mantiene con los demás, puede tener un resultado reconfortante o por el contrario puede constituirse en un verdadero infierno para los implicados; desenlace que se decidirá en un sentido u otro en función del nivel de desarrollo de las competencias comunicativas. (Chillan, 2007)

Las relaciones interpersonales en el trabajo (y fuera, también) constituyen un papel crítico en una empresa. Aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no basta para incrementar la productividad, sí pueden contribuir significativamente. Los tres grupos de factores antes mencionados, son orígenes potenciales de estrés.

Cada uno afecta el desarrollo personal de los empleados, en cuanto a su rendimiento profesional y desempeño laboral, así como su buen desenvolvimiento dentro de las organizaciones.

2.1.6. EL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL ENTORNO FAMILIAR

De acuerdo con Selye, H. (1974), a mediados del siglo XX se identifica la implicación del estrés en la vida del ser humano como posible generador de enfermedades a mediano y largo plazo. La inclusión del estrés como parte de la cotidianidad del siglo XXI ha patentado su presencia en diferentes áreas de la vida. En consecuencia el estrés se manifiesta en diferentes situaciones, tales como: Muerte, Divorcio, Separación, Encarcelamiento, Enfermedad o lesión, Pérdida de empleo, Embarazo, Problemas sexuales, Problemas económicos y muchas otras de diferente índole, dependiendo de la actitud y dominio de ansiedades de cada persona. Uno de los ambientes más estudiados como medio desencadenante de estrés lo constituye el ambiente escolar, familiar y laboral.

La mayor parte del tiempo el estrés está presente en nuestras vidas, lo llevamos del trabajo a la casa y viceversa, nuestros hijos lo costean y nuestra pareja termina contaminándose, al grado de poner en riesgo la relación y la salud emocional de la familia.

Para hablar de estrés no es necesario contextualizar una situación determinada, basta con referirnos a la cotidianidad y la extensa lista de problemas a la que nos enfrentamos: conflictos con la pareja, dificultades económicas, problemas con los hijos, enfermedades, etc.

En la agitada sociedad en la que vivimos, el estrés es algo común. Las exigencias en nuestra vida aumentan y las expectativas de éxito, felicidad y bienestar se vuelven, con el paso del tiempo, difíciles de

alcanzar. La competitividad laboral, las presiones sociales y la lucha inalcanzable por mejorar la situación económica en la que se vive se ha vuelto primordial, inclusive aún más importante que el propio bienestar emocional.

Cuando nos referimos a estrés hablamos de una reacción fisiológica del organismo en donde se activa todo un mecanismo de defensa con el fin de enfrentar alguna situación que se percibe como amenazante.

Dentro de las afecciones psicológicas cognitivas que el estrés puede causar esta la falta de concentración, hay un fuerte desequilibrio emocional que provoca enojo, bloquea las ideas y la productividad, produce miedo y se puede manifestar hasta en conductas violentas, en muchas ocasiones lo que afecta el entorno familiar y genera más estrés. Así pues, el estrés afecta la salud y el bienestar de la familia ya que este se contagia y quien lo manifiesta lo transmite por todo el sistema familiar; es muy difícil padecer de estrés sin que otros lo padezcan.

2.1.7. ESTRÉS LABORAL

Es estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no solo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleados y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés laboral.

Si se aplica el concepto de estrés en el ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la calidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

Según (Franklin, 2011) , el estrés laboral tiene diversas causas como las exigencias excesivas respecto de los tiempos para la realización de las tareas y el logro de los objetivos, así como las presiones de toda índole. El estrés puede ser constructivo si el individuo lo vive como un estímulo saludable que fomenta conductas para desafiar los retos laborales. Por el contrario, será destructivo o negativo cuando los niveles de exigencia y de tensión resulten excesivos y deriven en una interferencia para el rendimiento del empleado en su trabajo.

(Varela Arjona, 2002) Afirma que estrés laboral es el resultado de la percepción del trabajador de que las demandas de su actividad o profesional superan sus propias capacidades esta percepción puede ser debido a factores objetivos y subjetivos .por tales razones el estrés laboral está relacionado con la satisfacción y baja rendimiento laboral y/o productividad.

(Arnau, 2006) Acota que “el estrés laboral es el resultado de una relación de desajuste entre las exigencias o demandas derivadas del trabajo y la

capacidad de los trabajadores de dar respuesta a tales demandas de un determinado ambiente ocupacional”.

En principio, un determinado nivel de estrés puede ser positivo para reaccionar competitivamente a la presión derivada del trabajo. Ahora bien, Cuando el trabajador no controla, organización por desordenamiento de la carga física y emocional del trabajo, los recursos necesarios para afrontar esta demanda y carecen de suficientes apoyos en la organización del trabajo para asumirla entonces se convierte en un riesgo para salud del trabajador.

Acrónimo 1: OMS

El estrés laboral es considerado por la Organización Mundial de la Salud (**OMS**) una epidemia global. Es el único riesgo ocupacional que puede afectar al ciento por ciento de los trabajadores. Genera alteración del estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad y del rendimiento individual, y aumento de enfermedades, rotación y accidentes. Por otro lado, el trabajo itinerante causa alteraciones del sueño, digestivas, psicológicas, sociales y familiares, y riesgos de accidentes."

2.1.8. CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES

(Chiavenato I. , 2009) Indica que los principios básicos del comportamiento individual que se derivan de las características de los individuos y de las organizaciones son los siguientes:

1. Las personas tienen capacidades diferentes
2. Las personas tienen necesidades diferentes y tratan de satisfacerlas.
3. Las personas piensan en el futuro y eligen su comportamiento.
4. Las personas perciben su ambiente en función de necesidades y experiencias pasadas.
5. Las personas reaccionan en forma emocional
6. Los comportamientos y las actitudes son provocados por muchos factores.

El comportamiento depende de cada persona y el entorno en el cual se desempeña. Como la conducta está determinada por varios factores que actúan al mismo tiempo, es difícil identificar las condiciones que producirán un desempeño individual eficaz.

Actitudes

De acuerdo (Chiavenato I., 2009) Las actitudes son determinantes del comportamiento porque están relacionadas con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación. La actitud es un estado mental de alerta organizado por la experiencia, el cual ejerce una influencia específica en la respuesta de una persona ante los objetos, las situaciones y otras personas. Aquí se observan tres aspectos. Primero, las actitudes definen las predisposiciones hacia determinados aspectos del mundo. Las personas adoptan actitudes hacia su trabajo, su organización, sus colegas, su remuneración y otros factores.

Segundo, las actitudes es la base emocional de las relaciones interpersonales y de la identificación de la persona con los demás. Tercero, las actitudes están organizadas y muy cerca del núcleo de la personalidad, pero están sujetas a cambios.

Aunque se acepta que las actitudes son una parte intrínseca de la personalidad de cada quien, existen algunas teorías que tratan de explicar cómo se forman y modifican. Rosenberg afirma que las personas procuran que exista cierta congruencia entre sus creencias y sus sentimientos sobre los objetos. En su opinión, la modificación de las actitudes depende de los cambios en esas creencias o sentimientos.

Además, las actitudes de las personas están estructuradas y se componen de varios rasgos afectivos y cognitivos. La interrelación entre esos rasgos provoca que un cambio en uno de ellos modifique a los otros. Cuando estos componentes son inconsistentes o si exceden el llamado nivel de tolerancia de las personas surge la inestabilidad, la cual puede corregirse si se desactiva el mensaje destinado a influir en las actitudes, se fragmentan las actitudes o incluso se activa la incoherencia, de modo que surjan nuevas actitudes. Según Rosenberg, el conocimiento, la afectividad y el comportamiento son determinantes de las actitudes y éstas, a su vez, determinan la afectividad, el conocimiento y el comportamiento.

(Chiavenato I. , 2009) El conocimiento es el proceso consciente de adquisición del saber y se basa en procesos de reflexión, especialmente en la racionalidad y en la lógica. La afectividad se refiere a los sentimientos,

de lo que nos gusta o disgusta. Por ello los administradores deben demostrar que los aspectos positivos de la aportación individual a la organización, en forma de desempeño y dedicación, superan los negativos. La eficiencia se puede alcanzar cuando se han inculcado en las personas actitudes favorables hacia la organización y el trabajo. Cambiar las actitudes depende de dos factores generales: la confianza en el mensajero y la confianza en el valor del mensaje.

Si las personas no confían en su gerente, no aceptarán el mensaje y no cambiarán de actitud. Además, si el mensaje no fuera adecuado, tampoco habría cambio de actitud. Cuanto mayor sea el prestigio del comunicador, mayor será la probabilidad del cambio.

Aptitudes

"Aptitud" es la capacidad o habilidad potencial para realizar una tarea o acción todavía no aprendida, pero que se puede llegar a aprender; es el potencial que tiene una persona. Puede tomarse como sinónimo de "capacidad" y de "talento". Cuando aseveramos que una persona tiene una determinada aptitud, lo que estamos diciendo es que tiene capacidad o potencial. Obviamente, la aptitud está muy relacionada con el rendimiento: para lograr algo hay que tener la aptitud necesaria (ésta es la condición *sine qua non*). (Chiavenato I. , 2009)

Por lo tanto, una aptitud es un rasgo intelectual, un factor de la inteligencia.

Un factor, como rasgo intelectual es:

- a) Cuantificable, es decir, es posible conocer en qué grado lo poseen diferentes personas.
- b) Relativamente estable, aunque puede variar en cualquier persona con el paso del tiempo.
- c) Relativamente generalizable, ya que ese potencial puede manifestarse independientemente del tipo de rendimiento, a condición de que el logro implique la actualización de dicho potencial.

2.1.9. RENDIMIENTO LABORAL

Antes decíamos que la gran mayoría de las actividades que los profesionales de los Recursos Humanos llevan a cabo en sus respectivas organizaciones están dirigidas a la consecución de un impacto positivo sobre el rendimiento de sus trabajadores.

Pero, ¿qué se entiende por rendimiento laboral? Uno de los autores de mayor renombre en este ámbito, (Motowidlo, 2003), lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización.

Profundizando un poco más en el término, a la hora de conceptualizar el rendimiento, nos encontramos que existe una doble perspectiva. Por un lado, algunos autores y profesionales consideran el rendimiento en

términos de resultados u outputs del trabajador (como por ejemplo, el número de clientes conseguidos o la cantidad de productos fabricados). Así, por ejemplo, para Campbell, McCloy, Oppler y Saer (1993), la eficacia de un individuo se refiere a la evaluación de los resultados de su rendimiento. Desde una perspectiva histórica, la conducta del empleado ha sido considerada una de las causas de estos outputs, siendo éste uno de los medios para evaluar la eficacia del rendimiento (Waldman, 1994). En las organizaciones se emiten juicios acerca de la eficacia de los trabajadores en función de los resultados que alcanzan o los outputs que producen. Por esto, se podría decir que medir el rendimiento es cuantificar lo que el empleado ha hecho y su evaluación consiste en asignar un juicio del valor o la calidad de esa medida cuantificada del rendimiento.

Sin embargo, como decíamos, existe otro grupo de especialistas y autores para los que lo correcto es considerar el rendimiento como un conjunto de conductas en el entorno laboral, en lugar de definirlo como el resultado de las mismas.

No obstante, no debemos olvidar, que como Campbell et al. (1993) afirman acertadamente, las consecuencias y los resultados en el trabajo no están bajo el control total y exclusivo del empleado, sino que pueden existir muchas otras causas de un mal rendimiento que no dependen del trabajador en sí, como por ejemplo:

Prácticas organizativas: mala comunicación interna, formación escasa, destino no apropiado, falta de atención a las necesidades del trabajador, directrices de trabajo poco claras, etc.

Preocupaciones relacionadas con el puesto: requisitos cambiantes o poco claros, aburrimiento o carga de trabajo excesiva, escasez de oportunidades de desarrollo, problemas con los compañeros, falta de recursos, falta de habilidades para el puesto, etc.

Problemas personales: familiares, económicos, inestabilidad emocional, problemas para conciliar trabajo y familia, etc.

Factores externos: sector con mucha competencia, conflicto entre los valores éticos del trabajador y las demandas del puesto, conflictos entre sindicatos y dirección, etc.

2.1.10. QUÉ MEDIR DEL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES

Como decimos, en el día a día el término rendimiento suele emplearse de forma poco estricta, incluyendo resultados y conductas. Pero aunque el rendimiento es conducta, no toda conducta es sinónimo de rendimiento, sólo la conducta que es relevante para los objetivos suele considerarse rendimiento. Entonces, ¿qué tipos de rendimiento o facetas del rendimiento debemos evaluar? Generalmente se distinguen 2 tipos diferentes de rendimiento en función de sus consecuencias para la organización (Borman y Motowidlo, 1993):

1. rendimiento de tarea o intra-rol: se refiere a las conductas de los trabajadores respecto a sus tareas u obligaciones laborales, y se

compone de diferentes elementos, como: posesión de los conocimientos, habilidades y/o técnicas necesarias para realizar las tareas, formación para otros trabajos o actualización para los cambios en las demandas de las mismas tareas aplicación del conocimiento, tareas y técnicas para conseguir los objetivos organizacionales. Este tipo de conductas de tarea puede ser de dos tipos: el primero se basa en la transformación de materias primas en bienes y servicios. El segundo implica realizar tareas que faciliten la anterior, como por ejemplo, la planificación o la supervisión.

2. contextual o extra-rol: conductas que la organización no exige de manera formal, pero que son necesarias para su éxito global (Brief y Motowidlo, 1986). Se caracterizan por ser:

Voluntarias: nunca están entre las obligaciones del puesto

Intencionales: es el individuo quien decide comprometerse con su empresa a través de sus comportamientos

Positivas: pretenden beneficiar a la organización

Desinteresadas: la principal motivación no es un bien personal, aunque no lo excluya.

Los trabajadores pueden contribuir al contexto del trabajo de distintas maneras:

- mejorando las circunstancias psicosociales de la organización: al promover la cooperación, comunicación, confianza, etc. entre los empleados, o al colaborar para evitar o reducir los conflictos.

- aumentando su predisposición para incrementar el valor de la organización gracias a sus conductas (por ejemplo, aceptando condiciones de trabajo adversas).
- realizando conductas que ayuden a la empresa a ahorrar recursos (por ejemplo, reutilizando el papel impreso).

2.1.11. LA EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO

Según (Motowidlo, 2003) la evaluación del rendimiento puede servir para muy diversos objetivos:

- Tomar decisiones de Recursos Humanos con fundamento: retribución variable (retribuir a los trabajadores en función de su rendimiento, no sólo del puesto que ocupen), promociones, despidos, etc.
- Mejorar el rendimiento de los trabajadores: identificar sus puntos fuertes y débiles, aquellos aspectos en los que debe mejorar.
- Ser instrumento para comunicar normas y valores de la organización: qué se exige de los empleados y cómo conseguirlo.
- Comprobar la validez de otras prácticas de Recursos Humanos: selección (cuál es el rendimiento de los empleados reclutados a través de distintas fuentes), formación (comprobar si sirven los planes de formación para mejorar el rendimiento de los empleados), retribución (qué efectos sobre el rendimiento tiene el sistema de incentivos empleado), etc.

En cualquier caso, sea cual sea el objetivo perseguido, las medidas del rendimiento deben estar ligadas a los objetivos estratégicos de la

organización. Una medida inadecuada del rendimiento seguramente influirá muy poco en la consecución de los objetivos. Algunas de las críticas más frecuentes a la medida del rendimiento son: que los objetivos para la evaluación del rendimiento están poco definidos, que no tienen conexión con la estrategia organizacional (o entran en contradicción con ésta), o el hecho de que es posible que sólo se emplee para castigar a los “malos” trabajadores.

Sin embargo, las medidas del rendimiento sirven (o deberían) como puntos de referencia para los trabajadores, pues si éstos no saben dónde se encuentran (con respecto a su rendimiento), difícilmente llegarán a donde deberían estar (lo que la empresa quiere de ellos). Para ello, también es fundamental que los evaluados conozcan los "criterios" de evaluación, o lo que es lo mismo, aquellos aspectos o dimensiones del trabajo de los individuos que se miden o evalúan. Estas dimensiones les informan de la cantidad y calidad del trabajo que la organización espera de ellos.

El punto fundamental para que un sistema de evaluación resulte eficiente es que, además de que los criterios estén en consonancia con el contexto de la organización (su cultura, estrategia, etc), éstos se perciban como justos y se complementen con otras prácticas de gestión de Recursos Humanos (formación, compensación, etc.). El tipo de criterio seleccionado, facilitará un tipo u otro de medida del rendimiento. A grandes rasgos, podemos diferenciar entre:

1. Medidas objetivas.

El rendimiento se mide en función de lo que el empleado obtiene en su trabajo (número de ventas, nuevos clientes, piezas fabricadas, etc.). El sistema más extendido de este tipo de evaluación es la dirección por objetivos. A partir de los objetivos de la empresa y el departamento, evaluador y evaluado establecen una serie de objetivos para una fecha determinada, que deben ser claros, medibles y específicos. En la fecha establecida, se evalúa en qué medida se han conseguido los objetivos. En la mayoría de los casos, lo habitual es apoyarse en una evaluación más subjetiva.

2. Medidas subjetivas.

El evaluador valora el grado en que el trabajador posee ciertas características (evaluación por rasgos) o muestra ciertos comportamientos en su puesto de trabajo (evaluación por comportamientos o competencias). Esta forma de evaluar el rendimiento pretende incentivar aquellos comportamientos que puedan mejorar los resultados económicos. Así, aunque éstos no sean buenos, si el trabajador ha hecho todo lo que estaba en su mano, puede incluso recibir buenas evaluaciones y no verse perjudicado injustamente.

2.1.12. QUE ES DESEMPEÑO

Al respecto, (Chiavenato I. , 2000), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores

actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

(Palaci, 2005) Plantea que: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”. Estas conductas, de un mismo o varios individuos(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

Además (Palaci, 2005), señala que existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral. Entre estos tenemos:

- a. Retribuciones monetarias y no monetarias
- b. Satisfacción en relación con las tareas asignadas
- c. Habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas
- d. Capacitación y desarrollo constante de los empleados
- e. Factores motivacionales y conductuales del individuo;
- f. Clima organizacional
- g. Cultura organizacional y expectativas del empleado

Razones para evaluar el desempeño

"Toda persona debe recibir retroalimentación respecto a su desempeño, para saber cómo marcha en el trabajo. Sin esta retroalimentación, las personas caminan a ciegas. La organización también debe saber cómo se desempeñan las personas en las actividades para tener una idea de sus potencialidades. Así, las personas y la organización deben conocer su desempeño." (Chiavenato I. , 2002) Es así como se establecen las principales razones para que las organizaciones se preocupen por evaluar el desempeño de sus empleados, y según (Chiavenato I. , 2002) estas son las siguientes:

- 1° Proporcionar un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones, transferencias y, en muchas ocasiones, despido de empleados.
- 2° Permite comunicar a los empleados como marchan en el trabajo, que deben cambiar en el comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos.
- 3° Posibilita que los subordinados conozcan lo que el jefe piensa de ellos. La evaluación es utilizada por los gerentes como base para guiar y aconsejar a los subordinados respecto de su desempeño".

2.1.13. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DE DESEMPEÑO LABORAL

(Wayne Mondy & Roberto, 2005), Los gerentes pueden elegir entre varios métodos de evaluación. El tipo de sistema de evaluación del

desempeño que se utilice dependerá de su propósito. Si el énfasis principal en la selección del personal para promoción, capacitación e incrementos salariales por méritos, puede ser adecuado un método tradicional como las escalas de calificación. Los métodos de colaboración, incluyendo los datos que proporcionan los mismos empleados, demostraran ser adecuados para ayudarlos a ser eficaces.

Evaluación de retroalimentación de 360 grados

Según algunos gerentes, el método de retro alimentación de 360 grados solo es adecuado con propósitos de desarrollo. Sus razones se basan en la inquietud de que cuando los evaluadores consideran que pueden lastimar a otros por lo que dicen en la evaluación, si serán honestos. Otro punto de vista importante, con una perspectiva opuesta, es que la información que proporcionan los colegas, quienes pueden ser comprendidos en aumentos de sueldos y promociones, podría distorsionar intencionalmente la información y sabotear al colega. No obstante, ya que muchas empresas utilizan la evaluación de retroalimentación de 360 grados, incluyendo casi a todas las empresas, estas han encontrado formas para evitar las trampas.

Un estudio detallado de 43 organizaciones globales determino a 6 mejores prácticas que las organizaciones usan para obtener lo medular de la evaluación de retroalimentación de 360 grados.

- Utilizar el sistema principalmente para el desarrollo individual.
- Vincular el proceso con las prioridades estratégicas.

- Ejercer un control de administración estricto sobre cada aspecto del proceso.
- Utilizar niveles directivos como modelos a seguir.
- Evaluar el rendimiento sobre la inversión o la eficacia del proceso.

El mayor riesgo de la retroalimentación de 360 grados es la confidencialidad. Muchas empresas abastecen externamente el proceso de 360 grados para que los participantes sientan confianza de que la información que comparten y reciben es completamente anónima. La información es muy sensible y, cuando está en manos equivocadas, pueden influir en las carreras.

MÉTODO DE RASGOS

Según (Bohlander, 2008), los enfoques de rasgos para la evaluación de desempeño están diseñados para medir el grado al cual un empleado posee ciertas características (como confiabilidad, creatividad, iniciativa y liderazgo) que son consideradas importantes para el puesto y la organización en general. El hecho de que los métodos de rasgos sean los más populares se deben gran medida a la facilidad con que se desarrollan. Sin embargo, si no se diseñan con cuidado, con base en el análisis del puesto, las evaluaciones de rasgos pueden ser parciales y subjetivas.

a) Escalas gráficas de calificación

En el método de graficas de calificación cada rasgo o característica que se va a evaluar se representa con una escala en la que el evaluador indica el grado al cual el empleado posee dicho rasgo o característica.

b) Escalas de estándar mixtas

El método de estándar mixtas es una modificación de escalas de evaluación básica. En lugar de evaluar los rasgos con base en una única escala, el evaluador recibe tres descripciones específicas de cada rasgo. Estas descripciones reflejan tres niveles de desempeño: superior, promedio e inferior. Después de escribir las tres descripciones para cada rasgo se ordenan al azar para formar la escala estándar mixta.

MÉTODOS DE COMPORTAMIENTO

Como ya se mencionó, uno de los inconvenientes potenciales de una evaluación del desempeño orientada a los rasgos es que estos tienden a ser vagos y subjetivos. Antes se analizó que una manera de mejorar una escala de calificación es tener descripciones de comportamiento en una escala en una serie continua. Estas descripciones permiten al evaluador a identificar el punto en que un empleado en particular se encuentra en la escala. Los métodos de comportamiento fueron desarrollados para describir de manera específica que acciones se deben (o no se deben) exhibir en el puesto .a menudo estos métodos son más útiles para proporcionar a los empleados retroalimentación de desarrollo.

Escala de evaluación basada en el comportamiento (BARS)

Según (Bohlander, 2008), el método de la escala de calificación basada en el comportamiento (BARS), consta de una serie de cinco a 10 escalas verticales, una para cada dimensión importante del desempeño identificada mediante el análisis de puesto. Estas dimensiones se basan en comportamientos identificados por medio de análisis de puestos de incidente crítico. En este método, se presentan varios niveles de desempeño junto a una escala que los describe en cuanto al comportamiento laboral específico de un empleado. Por ejemplo, suponga que el factor elegido para evaluar a un grupo de empleados que trabajan como entrevistadores es la habilidad para asimilar e interpretar políticas. En el extremo muy positivo de este factor podría estar que este entrevistador sirva como una fuente de información con respecto a las políticas nuevas y modificadas para otros empleados de la organización. En el extremo muy negativo de este factor podría estar, incluso después de repetidas explicaciones, este entrevistador no entendería los nuevos procedimientos. Podrían existir varios niveles entre el extremo muy negativo y el muy positivo. Más que hacer que los evaluadores juzguen la calidad del desempeño de un subordinado, el evaluador es capaz de determinar en forma más objetiva con cuanta frecuencia se desempeña el empleado en cada nivel definido.

El método BARS, difiere de las escalas de calificación porque en vez de usar adjetivos en cada punto de la escala, utiliza bases de comportamiento relacionadas con el criterio que se mide.

b) Escala de observación del comportamiento (BOS)

(Bohlander, 2008), establece una escala de observación de comportamiento, es semejante a una BARS en cuanto a que ambas se basan en incidentes críticos. Una BOS se diseña para medir la frecuencia con la que se ha observado cada uno de los comportamientos.

El valor de una BOS radica en que este enfoque permite al evaluador desempeñar la función de observador en lugar de la juez. De esta manera, puede proporcionar más fácilmente retroalimentación constructiva al empleado.

MÉTODOS DE RESULTADOS

Según (Bohlander, 2008), Muchas organizaciones evalúan los logros de los empleados, es decir; los resultados que logran por medio de su trabajo, en lugar de examinar rasgos de los empleados o los comportamientos que exhiben en el puesto. Los partidarios de las evaluaciones de resultados argumentan que son más objetivas y atribuyen más facultades a los empleados. Analizar resultados, como cifras de ventas y resultados de producción, involucra menos subjetividad y, por tanto, puede ser menos parcial además las evaluaciones de resultados a menudo dan a los empleados la responsabilidad de sus resultados, al mismo tiempo que les dan la discreción de los métodos que utilizan para lograrlos (con límites). Esto es el empowerment (atribución de facultades) en acción.

Como el propósito de las organizaciones es lograr metas, un sistema basado en resultados tiene un valor evidente. Una ventaja distintiva de este enfoque es que proporciona una medida de logro frente a objetivos predeterminados. Sin embargo, debido a que los resultados del desempeño no indican cómo cambiar, el método puede ser menos útil para el desarrollo del personal. Sin embargo, un enfoque orientado hacia los resultados seguirá siendo una técnica popular para evaluar a los empleados, sobre todo a los gerentes.

a) administración por objetivos (APO)

Un método que intenta superar algunas de las limitaciones de las evaluaciones de resultados es el de la administración por objetivos. La APO es una filosofía de administración que evalúa el desempeño con base en el logro del empleado de los objetivos establecidos por mutuo acuerdo entre éste y gerente.

b) El Balanced Scorecard (BSC) o (Tablero de mando integral)

El balanced scorecard, se puede utilizar para evaluar a los empleados, los equipos, las unidades de negocios y a la propia corporación. La evaluación considera cuatro categorías relacionadas: financiera, del cliente, de los procesos y del aprendizaje. es similar hasta cierto punto a la APO, el BSC permite a los gerentes traducir numerosas metas corporativas en metas de división, de departamento y de equipo de manera escalonada.

2.3.14. ELEMENTOS DEL DESEMPEÑO INDIVIDUAL

a) MOTIVACIÓN LABORAL

La motivación laboral surge por el año de 1700, en el viejo mundo europeo, cuando los antiguos talleres de artesanos se transformaron en fábricas donde decenas y centenares de personas producían operando máquinas; es donde los contactos simples y fáciles entre el artesano y sus auxiliares se complicaron.

Había que coordinar innumerables tareas ejecutadas por un gran número de personas y cada una de ellas pensaba de manera distinta, empezaron los problemas de baja productividad y desinterés en el trabajo. Surge como alternativa ante los conflictos, la falta de entendimiento entre las personas, la desmotivación, la baja productividad y el desinterés, por mencionar algunos; es una alternativa que logró la mediación entre los intereses patronales y las necesidades o expectativas de los trabajadores, porque en donde existen varias personas laborando, las relaciones se complican y hay que emplear la cabeza para reflexionar, decidir y comunicar.

Según (Acevedes Madaleno, 2000) el psicólogo Dorsch menciona que la motivación es “el trasfondo psíquico e impulsor que sostiene la fuerza de la acción y señala la dirección a seguir”. Los seres humanos actuamos siguiendo determinados móviles y buscando fines; siempre obedeciendo a motivaciones de diversos géneros. Podemos decir que la motivación es considerada como el conjunto de las razones que explican

los actos de un individuo o la explicación del motivo o motivos por los que se hace una acción.

En relación al tema que nos ocupa se puede mencionar que desde 1920 la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ha luchado por el bienestar del trabajador ya que es una agencia especializada de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), prevista por el Tratado de Versalles en 1919. Tiene como objetivos principales mejorar las condiciones de trabajo, promover empleos productivos para el necesario desarrollo social así como mejorar el nivel de vida de las personas en todo el mundo.

TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN:

Existen muchas teorías de la motivación; cada una de ellas explica, en cierta medida, lo que las personas piensan les resulta importante y que está ocurriendo en su alrededor.

Las teorías de la motivación difieren en cuanto al factor que consideran tiene mayor importancia para lograr la motivación, y con esta base realizan los pronósticos adecuados. La Teoría de las Necesidades y la Teoría de la Equidad se refieren a las satisfacciones e insatisfacciones de las personas. La teoría de los Refuerzos se refiere a que las consecuencias de una conducta específica pueden afectar su repetición. La Teoría de las Expectativas detalla el proceso mediante el cual las personas pueden optar por distintas acciones alternativas, en base a sus expectativas de lo que obtendrán de cada conducta. La Teoría de las Metas se concentra en el proceso de establecerlas y la forma en que las

metas mismas afectan la motivación. No obstante, estas cinco posiciones tienen en común el papel crucial de la conciencia de la persona en cuanto a lo que le resulta importante y las circunstancias en las que trabaja. (Koontz H. , 2002)

Por lo que podemos resumir los dos tipos de teorías en:

- Centradas en el contenido (elemento central las necesidades)
- Centradas en el proceso.

Prácticamente todo el comportamiento de los seres humanos es motivado. Las necesidades e impulsos crean estados de tensión interna que funcionan como input para que el organismo analice su entorno y procure satisfacer dicha necesidad.

Esta dinámica puede ser comprendida a la luz del Modelo de (Davis & Newstrom, 1993) .En él, la motivación ocurre como consecuencia de una necesidad que provoca tensión en el organismo, de manera que se realiza un esfuerzo -mediado por una oportunidad de obtener la meta- que conduce a comportarse de una determinada forma. Dicha actuación traerá consecuencias que retroalimentan positiva o negativamente al organismo en términos de satisfacción de las necesidades, direccionando en consecuencia la conducta del individuo.

LA TEORÍA DE LA JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES

Abraham Maslow, ordena las necesidades desde los niveles más bajos y más básicos, hasta las de niveles más altos. Como se muestra en la figura.

Figura 2: Jerarquía de las Necesidades Maslow

FUENTE: Recopilado de ADMINISTRACION, James A. Stoner

Maslow plantea entonces, dentro de su teoría de la personalidad, el concepto de jerarquía de las necesidades, en la cual las necesidades se encuentran organizadas estructuralmente con distintos grados de poder, de acuerdo a una determinación biológica dada por nuestra constitución genética como organismo de la especie humana. La jerarquía está organizada de tal forma que las necesidades de déficit se encuentren en las partes más bajas, mientras que las necesidades de desarrollo se encuentran en las partes más altas de la jerarquía; de este modo, en el orden dado por la potencia y por su prioridad, encontramos las necesidades de déficit, las cuales serían las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad, las necesidades de amor y pertenencia, las necesidades de estima; y las necesidades de desarrollo, cuáles serían

las necesidades de auto actualización y las necesidades de trascendencia. Dentro de esta estructura, cuando las necesidades de un nivel son satisfechas, no se produce un estado de apatía, sino que el foco de atención pasa a ser ocupado por las necesidades del próximo nivel y que se encuentra en el lugar inmediatamente más alto de la jerarquía, y son estas necesidades las que se busca satisfacer.

La teoría de Maslow plantea que las necesidades inferiores son prioritarias, y por lo tanto, más potente que las necesidades superiores de la jerarquía; “un hombre hambriento no se preocupa por impresionar a sus amigos con su valor y habilidades, sino, más bien, con asegurarse lo suficiente para comer” (DiCaprio, 1989). Solamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores -aunque lo haga de modo relativo-, entran gradualmente en su conocimiento las necesidades superiores, y con eso la motivación para poder satisfacerlas; a medida que la tendencia positiva toma más importancia, se experimenta un grado mayor de salud psicológica y un movimiento hacia la plena humanización; A continuación se describe cada una de estas necesidades en orden ascendente:

- Básicas o Fisiológicas: son las necesidades relativas al sostén de la vida y la sobrevivencia. Se refieren principalmente al hambre, sed, las necesidades de abrigo, sexo y otras de carácter orgánico.
- Seguridad: son las necesidades relativas a la defensa y protección de daños físicos y emocionales; a la ausencia de peligro físico y de miedo ante la pérdida de posesiones, alimento y refugio. La seguridad

garantiza que las necesidades primarias estarán cubiertas tanto tiempo como sea posible.

- Sociales (de afiliación o pertenencia): dado que los seres humanos son seres sociales, necesitan pertenecer, es decir, ser aceptados por otros. Estas necesidades aluden a lo afectivo, la pertenencia y la participación social.
- Estima: de acuerdo con Maslow, una vez que las personas empiezan a satisfacer su necesidad de pertenencia, tienden a buscar la estimación, tanto propia como de los demás. Este tipo de necesidad produce satisfacciones como poder, prestigio, estatus y autoconfianza.
- Autorrealización o auto actualización: esta es la máxima necesidad dentro de la jerarquía y se refiere al deseo de convertirse en lo que se es capaz, es decir, maximizar el potencial propio y lograr resultados mediante el aprovechamiento del talento personal.

LA MOTIVACIÓN POR LA PRIMERA EXPERIENCIA LABORAL:

(Santos, 1993) Afirma que de la elección vocacional que el individuo tome en su juventud dependerá su futuro para obtener una realización en la vida y de esta forma poder satisfacer sus necesidades humanas, por que estas se vuelven las bases para poder cumplir con sus expectativas y metas a trazar en su vida, pero esta elección vocacional que el individuo realice estará desde un inicio motivada por sus objetivos para los cuales buscará su satisfacción futura.

Dentro de esta motivación inicial que tiene el individuo no todas son puramente personales ya que su familia, como el medio que lo rodea, las oportunidades que a él se le presenten son también influenciables en su elección, debido a que muchos individuos ven a su elección vocacional como una herencia de familia ya que siempre buscan que su familia apruebe esta elección o sea de las más comunes en ella, pero una prioridad en la elección vocacional debe ser la personalidad vocacional del individuo donde se pone de manifiesto sus intereses, aversiones, capacidades y limitaciones; ya que a partir de esto podemos saber en qué medio se puede tener mayor posibilidades de satisfacción y éxito.

El trabajo es una actividad manual, mental o mixta, orientada hacia la satisfacción de necesidades, transformar el medio y mantener una adecuada salud mental" (Santos, 1993); el individuo trabaja por tres razones (Satisfacer necesidades, Transformar el medio, para sentirse bien), las cuales lo con llevan a que busque de una actividad laboral.

La principal motivación que el individuo tiene para la búsqueda de su primer experiencia laboral está fundamentada en la satisfacción de necesidades básicas, las cuales como nos lo plantea Maslow en su teoría son las que tienen un carácter prioritario y por lo tanto son las que mueven al individuo inicialmente para la búsqueda de su primer empleo; ya que unas de las necesidades básicas que al individuo se le presentan son Alimento, vestido, vivienda; cuando el individuo logra cumplir con estas necesidades esto le genera una satisfacción personal que lo hace sentir bien como individuo, ya que obtiene una autonomía hacia su

persona, y a partir de esta satisfacción obtenida el observa que puede cambiar el entorno de su medio. Una persona satisfecha buscara siempre tener esa satisfacción que lo haga sentir bien y a la vez poder realizar sus metas.

Al respecto (Ardouin, Bustos, Gayo, & Jarpa, 2000),mencionan que la motivación por la primera experiencia laboral que busca desde el momento de su elección vocacional el individuo es la de tener una realización profesional y como se puede observar esta no tiene una dependencia puramente económica, es decir si el individuo realiza una labor de su agrado en el cual se sienta bien, no necesariamente buscará tener una retribución monetaria alta porque él estará supliendo su necesidad de autorrealización lo cual le provoca una satisfacción personal.

LA MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO

(Chiavenato I. , 2000) Señala que el enfoque de Vroom habla específicamente de la motivación para producir a partir de 3 factores que determinan a los individuos para este fin.

La motivación para producir está en función de:

- 1) Objetivos individuales, o la fuerza de voluntad para alcanzar objetivos (Expectativas)
- 2) La relación que el individuo percibe entre la productividad y el logro de sus objetivos individuales (Recompensas)

- 3) La capacidad del individuo para influir en su nivel de productividad en la medida en que cree poder hacerlo (Relaciones entre expectativas y recompensas).

Entre los objetivos personales del individuo. Pueden incluir dinero, estabilidad en el cargo, aceptación social, reconocimiento y trabajo interesante. Existen otras combinaciones de objetivos que una persona puede tratar de satisfacer al mismo tiempo.

Relación percibida entre la consecución de los objetivos y la alta productividad. Si un obrero tiene como objetivo más importante devengar un salario mejor y se le paga según su producción, puede tener una fuente de motivación para producir más. Sin embargo, si la aceptación social por parte de los demás miembros del grupo cuenta más para él, podrá producir por debajo del nivel que se ha fijado como patrón de producción informal. Producir más puede significar el rechazo del grupo.

b) CAPACITACIÓN

(Bohlander, 2008) Define que la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. Para que el objetivo general de una empresa se logre plenamente, es necesaria la función de capacitación que colaborara aportando a la empresa un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado para que desarrolle sus funciones habiendo descubierto las necesidades reales de la

empresa. La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén las necesidades futuras.

Asumir esta responsabilidad ni implica el que se confunda el papel social de la empresa con el de las instituciones educativas, solo debe analizarse críticamente nuestra labor para poder hacer las cosas mejor y diferente implica aprender de lo cotidiano, “conocer a fondo lo que hacemos para poder mejorar”.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Según (Bohlander, 2008) la capacitación se ha vuelto cada vez más vital para el éxito de las organizaciones modernas. La capacitación desempeña un papel fundamental en el cultivo y fortalecimiento de estas competencias por lo que se ha convertido en parte de la columna vertebral de la implementación. Además la rapidez con la que se están desarrollando las tecnologías requiere que los empleados mantengan perfeccionados sus conocimientos, habilidades y capacidades (KSA por sus siglas en inglés) para que puedan manejar los nuevos procesos y sistemas. Los puestos que requieren pocas habilidades son reemplazados rápidamente por puestos que requieren habilidades técnicas, interpersonales y de solución de problemas. Las tendencias hacia empowerment, la administración de la calidad total, el trabajo en equipo y los negocios internacionales requieren tanto los gerentes como los empleados desarrollen las habilidades que necesitan para manejar tareas nuevas y más demandantes.

Alcance de la capacitación

Numerosos empleados llegan dotados con la mayoría de los KSA necesarios para comenzar a trabajar. Otros pueden requerir mucha capacitación antes de estar listos para contribuir lo más posible a la organización. Sin embargo, casi cualquier empleado necesita algún tipo de capacitación continua para mantener un desempeño efectivo y/o para ajustarse a la nueva forma de trabajar.

El término de capacidad a menudo se utiliza casi para describir casi cualquier esfuerzo que inicia una organización con el fin de fomentar el aprendizaje entre sus miembros. Sin embargo muchos miembros distinguen entre capacitación, la cual tiende a tener un enfoque más estrecho y orientado hacia cuestiones de desempeño a corto plazo y desarrollo, el cual tiende a estar más orientado hacia la ampliación de las habilidades de una persona para responsabilidades futuras se tiende a combinar los términos en una sola frase, capacitación y desarrollo, para conocer la combinación de actividades que las organizaciones utilizan para aumentar la base de habilidades de sus empleados.

La razón fundamental porque las organizaciones capacitan a los nuevos empleados es la aumentar su KSA hasta el nivel requerido para su desempeño satisfactorio. A medida que estos empleados continúan en el puesto, una capacitación adicional les ofrece las oportunidades para que adquieran nuevos conocimientos y habilidades. Como resultado de esta capacitación, los empleados pueden ser aún más efectivos en el puesto y desempeñar otros en las áreas distintas o niveles más altos.

c) HABILIDADES

Según (Robbins S. , 2004), las habilidades son el conocimiento específico del trabajo y las técnicas necesarias para realizar competentemente las tareas laborales. Estas habilidades suelen ser más importantes en el caso de los gerentes de primera línea, ya que por lo general manejan empleados que utilizan herramientas y técnicas para manufacturar los productos de la empresa o para dar servicio a los clientes.

(Alles, 2005) Considera que el conocimiento es la información que una persona posee sobre sus áreas específicas, así como. De tal modo que el conocimiento es una competencia compleja. En general las evaluaciones de conocimiento son respondedoras. Miden la habilidad de las personas para determinar cuál es la respuesta adecuada entre la variedad de respuestas, pero no miden si una persona puede actuar en base al conocimiento. Por ejemplo, la habilidad de determinar el mejor argumento es muy diferente a la habilidad para enfrentar una situación conflictiva y discutir persuasivamente. Por otro lado, el conocimiento predice lo que una persona puede hacer, no lo que realmente hará.

La habilidad según (Alles, 2005) es la capacidad de desempeñar cierta tarea física o mental. Según autor referido anteriormente las habilidades y conocimientos tiene que estar acordes a su tarea con fin de que la persona pueda desenvolverse adecuadamente en su área de trabajo.

2.1.15. EXIGENCIAS LABORALES

Exigencias laborales según (Noriega, 2014), son derivadas de las actividades físicas y mentales del trabajador y las provenientes de la organización del trabajo, división del trabajo y clasifica en:

Exigencias en función del tiempo trabajado, las cuales se originan en el momento que el trabajador ejecuta labores en horas extras, guardias, horarios nocturnos, rotativos, realizar trabajos en días de descanso y vacaciones.

Exigencias en función a la cantidad de trabajo e intensidad de trabajo. Derivadas del grado de atención para realizar su tarea (el trabajador no puede abandonar la tarea más de cinco minutos) tiempo y movimiento (rapidez de la tarea) repetitividad de tarea, trabajo a destajo.

Exigencias en función de la vigilancia. Mal trato, acoso, vigilancia estricta, control de calidad.

Exigencias en función al tipo de actividad. Las cuales están relacionadas a la actividad física (carga física); esta carga física genera una serie de exigencias tales como: esfuerzo físico, postura de trabajo, manipulación de manual de cargas.

Exigencias en función a la calidad de trabajo: calificación del trabajo posibilidad de iniciativa interés de los trabajadores, conjunción entre la concepción y ejecución. En resumen, estas exigencias son los que ocasionan el estrés por ende bajo rendimiento laboral.

Jornada de Trabajo: Existen diferentes tipos de jornadas y se usan generalmente en todos los países, jornadas de 8 horas. Las jornadas de trabajo en los hospitales con los de Municipios varían de acuerdo a la administración que se lleve en cada uno de estos y también en cada país.

2.1.16. SEGURIDAD LABORAL

Según (Bohlander & Snell, 2013) La seguridad laboral es proporcionar a los trabajadores un ambiente seguro y saludable no solo es bueno para el negocio y el modo de hacer las cosas. Por lo general, el departamento de recursos humanos o el de relaciones industriales es el responsable del programa de seguridad. Aunque el éxito de un programa de seguridad depende en gran parte de los gerentes y supervisores de los departamentos operativos, por lo general el departamento de recursos humanos coordina la información de seguridad y los programas de capacitación, mantiene los expedientes de seguridad exigidos por oficina de higiene y seguridad ocupacional y trabaja de manera estrecha con los gerentes y los supervisores en un esfuerzo de cooperación para que el programa sea un éxito.

En la actualidad las empresas intentan crear una cultura de seguridad dentro de sus organizaciones que las lleve más allá de los procesos administrativos de operación y a reducir accidentes. Una cultura de la seguridad existe cuando todo el mundo dentro de la organización trabaja conscientemente para mejorar la seguridad laboral.

Acrónimo 2: O.I.T.

Según la (O.I.T, 2015), La seguridad y salud laboral (denominada anteriormente como "seguridad e higiene en el trabajo") tiene por objeto la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo. De esta materia se ocupa el convenio 155 de la OIT sobre seguridad.

Se construye en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores y trabajadoras puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad.

2.1.17. USO DE LAS TIC'S EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL.

Las TIC's, según Rincón (2003) son herramientas fundamentales para alcanzar la modernización del Estado, no sólo desde la perspectiva de una gestión que genere ahorros e incremente la eficacia de su acción, sino para mejorar la calidad de los servicios públicos. Ya que son de gran utilidad en la información, debido a que resuelven el núcleo de la actividad municipal que involucra necesariamente el uso de varios sistemas informáticos, así como la intervención de varios funcionarios. Debido a esto las tecnologías también facilitan la gestión de los flujos de trabajo.

Según (Ressio, 2012) una de las ventajas es que han surgido una serie de nuevos servicios en la gestión municipal, gracias a dichas nuevas

tecnologías, que se suman a los que son puramente administrativos. Dando apoyo a las competencias múltiples de las localidades como son: la seguridad, la ordenación del tráfico, prestación de servicios sociales, etc.

Es destacable, que el uso de las TIC's en la administración local o e-administración complementa el aprovechamiento de recursos que se manejan y por ende maximizar el valor de la administración pública. Subrayándose que en los canales utilizados está Internet (con la atención personal), la atención telefónica, el móvil. Buscándose el mejoramiento de las relaciones con los usuarios-ciudadanos.

Dentro de la administración pública municipal mediante las TIC's, se presentan a continuación las siguientes definiciones:

Según Gobierno (2012), un e-gobierno, *e-government* o gobierno digital Consiste en el uso de las tecnologías de la información, el conocimiento en los procesos internos de gobierno y en la entrega de los productos y servicios del Estado.

Muchas de las tecnologías involucradas y sus implementaciones, son las mismas o similares a aquéllas correspondientes al sector privado como el comercio electrónico, mientras que otras son específicas o únicas en relación a las necesidades del gobierno como los portales; por ejemplo, los portales de transparencia que todos los municipios deben exhibir.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

ACTITUD

Manera de estar alguien dispuesto a comportarse u obrar. "actitud benévola; la actitud del Gobierno ha cambiado en los últimos meses; una actitud de colaboración y cooperación con tus compañeros de trabajo sería muy ventajosa".

APTITUD

Capacidad de una persona o una cosa para realizar adecuadamente cierta actividad, función o servicio. "certificado de aptitud pedagógica; suelos de aptitud moderada; el examen consiste en una batería de pruebas de aptitud física que tiene en cuenta la salud y el bienestar general de las personas"

CAPACITACIÓN

Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES

Las características individuales influyen en la manera de reaccionar ante las situaciones estresantes, y se clasifican en: factores exógenos: características externas de la persona que configuran su entorno y su manera de ser, p. ej. familia, vida social, tiempo libre; factores endógenos: características de la persona que definen su manera de ser, son personalidad, edad, motivaciones, formación, actitudes y aptitudes.

DESEMPEÑO INDIVIDUAL

El desarrollo del talento individual, será la base para potenciar el desempeño organizacional, pero este esfuerzo se puede ver mermado si las características de la estructura, es decir los elementos asociados a la gestión del negocio o las características del entorno de negocios no apoyan su desarrollo.

ESTRÉS

El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente. En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular.

ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de diversas formas. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

HABILIDADES

El concepto de habilidad proviene del término latino habilitas y hace referencia a la maña, el talento, la pericia o la aptitud para desarrollar

alguna tarea. La persona hábil, por lo tanto, logra realizar algo con éxito gracias a su destreza.

METAS

Meta es un término con el que se le conoce a los objetivos o propósitos que por lo general una persona se plantea en la vida cotidiana. Cuando el componente de un organismo cualquiera cumple con todos.

MOTIVACIÓN PERSONAL

En Psicología, existen diversas teorías que establecen y clasifican los elementos que mueven a una persona a realizar algo o dejar de hacerlo. En muchos casos la motivación de una persona viene determinada por necesidades, tal y como se establece en la llamada 'pirámide de Maslow'. Igualmente, la motivación está fuertemente influida por la satisfacción de realizar una tarea o conseguir un determinado objetivo pero también por los incentivos que realizar o no realizar determinada conducta pueda conllevar.

MOTIVACIÓN LABORAL

La motivación laboral es aquella que está relacionada con el ámbito de trabajo. Algunos ejemplos pueden ser la remuneración económica, los días de vacaciones, el status social y la propia realización y desempeño de la tarea. Es importante en este caso para la persona encontrar factores intrínsecos en el desarrollo de las tareas de un puesto de trabajo.

Parámetros establecidos de la tarea, obtendrá el resultado de su ejecución o meta.

OBJETIVOS

En el sentido de causa final, o sea relativo a los fines o propósitos de algún objeto o algún ser o alguna institución o alguna organización, o bien literalmente, a la doctrina filosófica de las causas finales, o bien a la atribución de una finalidad u objetivo a un proceso concreto o a una estructura institucional.

RENDIMIENTO LABORAL

El resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles. El concepto dependerá de los objetivos o de las metas fijadas para el trabajador en cuestión.

SATISFACCIÓN LABORAL

Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

SEGURIDAD LABORAL

La definición de Seguridad en el Trabajo describe a la especialidad como el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan los accidentes de trabajo y las

enfermedades profesionales, según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

HIPÓTESIS GENERAL

Existe estrés en los trabajadores que influye en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco.

HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

1. Existe una relación entre el nivel de estrés y el desempeño individual del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco.
2. Las características individuales influyen en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco.

2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	Dimensiones	Indicadores
V.I. ESTRES	Nivel Estrés	<ul style="list-style-type: none"> - relaciones interpersonales - ambiente de trabajo - cambios tecnológicos - Cansancio emocional -Apatía y desmotivación
	Características individuales	<ul style="list-style-type: none"> - capacidad - conocimiento técnico - habilidades
V.D. RENDIMIENTO LABORAL	Desempeño individual	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación - Capacitación - Cumplimiento de objetivos y metas
	Exigencias laborales	<ul style="list-style-type: none"> - Tareas asignadas - Jornada de trabajo - tecnología. - Seguridad laboral

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo de investigación se tomó como referencia a (Hernandez Sampieri, Collado, & Baptista, 2010) en su libro Metodología de la Investigación donde define a la investigación en dos enfoques cuantitativo y cualitativo, en nuestro estudio se adoptó el enfoque cuantitativo en el cual se realiza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Dentro lo cual tomamos referencia el Método cuantitativo deductivo esto porque el estudio deriva de una pregunta general y se dirige a otras que son específicas, el método deductivo va de lo general a lo particular.

Diseño de Investigación

Según (Hernandez Sampieri, Collado, & Baptista, 2010), manifiesta que una investigación se presenta en dos diseños experimental y no experimental, el trabajo de investigación tiene el diseño no

experimental de tipo transaccional o transversales, debido a que este estudio se realizó sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos se basa en variables que ya ocurrieron o se dieron en la realidad.

Tipo de Investigación

Según (Hernandez Sampieri, Collado, & Baptista, 2010) la investigación es de tipo descriptiva debido a que se busca conocer de qué manera influye el estrés en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, periodo 2015, para lo cual se recogió la información y dar a conocer cuál es la situación en la que se encuentra cada variable de estudio en un determinado tiempo, es decir se recogió resultados tal como se encuentran.

3.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

TÉCNICA (Encuesta): Considerando que esta técnica viene a constituirse como una fuente principal ya que a través de la encuesta se hace la recolección de datos, los encuestados fueron personal administrativo que labora en la Municipalidad Distrital de Taraco, de las áreas: infraestructura, personal, contabilidad, abastecimiento y planificación y presupuesto. Para la valoración se empleó la escala de Likert con puntajes que van del 1 al 4 para determinar el nivel de estrés de la muestra seleccionada, y para determinar la influencia de las

características individuales en rendimiento laboral se utilizó una escala de Likert que consiste con una puntuación del 1 al 3 incluye: siempre, casi siempre, a veces y nunca respectivamente.

INSTRUMENTO (Cuestionario): Este instrumento consta de 10 primeras preguntas lo cual se aplicó para determinar el nivel de estrés y las preguntas que comprenden de número 11 al 20 que permite conocer la influencia de características individuales en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN

Población: La investigación toma como población al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco en el año 2015.

Muestra: La muestra elegida para la presente investigación es la no probabilística (muestra intencional) ya que ha sido elegido de manera intencional o arbitraria que está conformado por 20 personas de las siguientes áreas como se demuestra en la cuadro 1.

Cuadro 1: Trabajadores Municipalidad Distrital de Taraco, 2015

ÁREAS ADMINISTRATIVAS	Nº DE TRABAJADORES	PORCENTAJE
Oficina de planificación y presupuesto	3	15%
Oficina de recursos humanos	3	15%
Oficina de contabilidad	3	15%
Oficina de abastecimiento	5	25%
Oficina de infraestructura	6	30%
TOTAL	20	100%

Fuente: Municipalidad Distrital de Taraco área recurso humanos

Elaboración: propia

CAPÍTULO IV

CARACTERÍSTICAS DEL AREA DE INVESTIGACIÓN

4.1 ÁMBITO DE ESTUDIO

La investigación se desarrollara en la distrito de Taraco específicamente en la institución pública de la Municipalidad Distrital de Taraco de la provincia de Huancané, departamento de puno durante el periodo del 2015. El distrito de taraco tiene una superficie de 3207 km². Es un distrito reconocido por ser una zona ganadera, que actualmente produce leche fresca, queso y yogurts naturales.

DISTRITO	COORDENADAS		ALTITUD	REGION
	LATITUD	LONGITUD	m.s.n.m.	
TARACO	<u>15°17'54" S</u>	69°48'44"O	3825	PUNO

Fuente: Municipalidad Distrital de Taraco

Elaboración: propia

CLIMA:

En Distrito de Taraco, el clima presenta características de tipo desértico subtropical durante las estaciones de primavera, otoño e invierno y caluroso en verano, con una temperatura máxima promedio anual de 14°

C – 16 °C y la mínima de La mayor parte de la Distrito presenta un clima moderado.

CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN

Por su ubicación geográfica estratégica y la actividad económica que en ella se desarrolla, Distrito Taraco tuvo un crecimiento lento y armonioso alrededor de su plaza central; con el transcurrir de los años se ha expandido y transformado en una ciudad de Tierra de Putucos y Monolitos. La ciudad alcanzó una población de 14, 657 habitantes y una densidad poblacional IDH de 74 personas por km². Abarca un área total de 198,02 km².

DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN

- Nombre de la institución : Municipalidad distrital de Taraco
- Departamento : Puno
- Provincia : Huancané
- Distrito : Taraco
- Ruc : 20176895684
- Dirección : Jr. Unión s/n

Base legal

- Constitución política del estado 1993
- Ley N° 23853 “ley de las municipalidades” y sus modificatorias
- Decreto legislativo N° 1017 decreto legislativo que aprueba la ley de contrataciones del estado.

- Texto único de procedimientos administrativos (TUPA)

Objetivos De La Municipalidad Distrital De Taraco

Objetivos Generales

Lograr el desarrollo urbano – rural del distrito de taraco implementando una administración municipal eficiente, basado en el planteamiento, la organización, dirección, control y evaluación de la gestión.

Promover el desarrollo pecuario mediante la ejecución de mejoramiento genético de ganado vacuno principalmente, para incrementar la productividad, rentabilidad y competitividad en el mercado regional nacional e internacional de los productores organizados, bajo el enfoque de cadenas productivas.

Objetivos Específicos

- Ampliación de frontera agrícola a través de instalación de pastos (alfalfa), complementando con la capacitación de la siembra y manejo de alfalfa.
- Establecer un sistema de información agraria que permita a los agentes económicos una eficiente toma de decisiones para la gestión.
- Fortalecer la capacidad de gestión institucional para la provisión de los servicios agropecuarios a los productores organizados.
- Disminución de extrema pobreza, mediante la asignación de la inversión social de carácter focalizado en el sistema de abastecimiento de agua potable.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

5.1. DETERMINAR EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO INDIVIDUAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO PERIODO 2015.

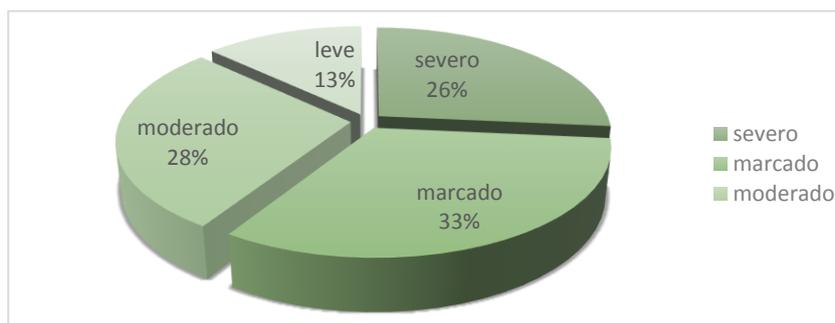
Tabla N° 1 Determinación del nivel de estrés

PREGUNTA	SIEMPRE / SEVERO	CASI SIEMPRE/ MARCADO	AVECES/ MODERADO	NUNCA/ LEVE	NUMERO DE ENCUESTAS
Considera adecuado el ambiente donde Ud. labora.	5	5	6	4	20
La comunicación con sus compañeros, y jefes de área es conflictiva.	1	3	12	4	20
Le producen estrés los cambios tecnológicos implementados o por implementarse en su área de trabajo.	3	7	6	4	20
Con qué frecuencia siente apatía o desmotivación por su trabajo.	2	10	4	4	20
Con qué frecuencia ha sentido que el tiempo no le alcanza para realizar sus actividades.	8	7	3	2	20
Estoy cansado y fatigado al concluir mi trabajo.	4	6	9	1	20
Hace uso de sus capacidades en el desarrollo de sus actividades.	12	6	2	0	20
Considera Ud. que tiene conocimiento técnico para competir en su área de trabajo.	9	10	1	0	20
Existe coherencia entre tareas asignadas y sus capacidades.	3	3	8	6	20
Contribuye Ud. con el cumplimiento de los objetivos institucionales.	6	8	5	1	20
Total	53	65	56	26	200
Total en porcentajes	27%	33%	28%	13%	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

Gráfico 1 : Determinación del nivel de estrés



Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos en la tabla N° 1 y gráfico N° 1 denotan el nivel de estrés que presentan los trabajadores en la institución, del total de encuestados, un 33% consideran que casi siempre tiene estrés lo que indica un nivel de estrés marcado, un 28% considera que a veces, (moderado), un 27% considera que siempre (severo) y por último un 13% considera que nunca (leve) tienen estrés.

Del total de encuestados, un 33% consideran que casi siempre tiene estrés lo que indica un nivel de estrés marcado, esto significa que hay diversos factores que generan el estrés laboral, como: factores organizacionales, individuales y ambientales.

La alternativa a veces con un 33%, significa que existe un nivel de estrés marcado como señala (Fontana, 1996), **Estrés laboral marcado:** es claramente un problema y la necesidad de una acción de corrección es evidente. Mientras más tiempo trabajo bajo este nivel, a menudo será más difícil hacer algo al respecto, por lo que la municipalidad debe enfrentar este problema para reducir las tensiones presentes.

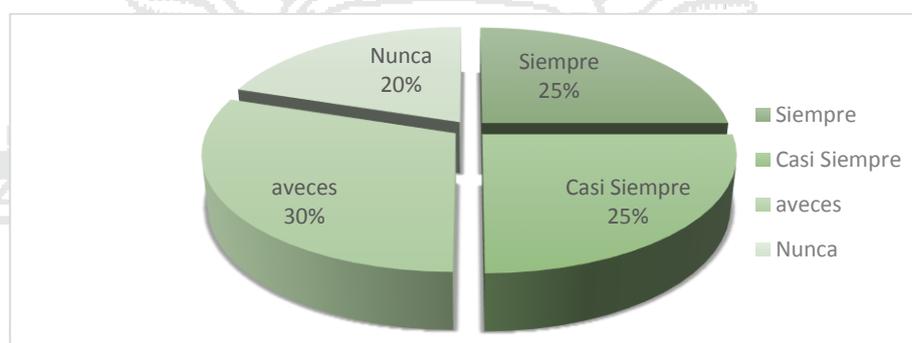
Tabla 2: Considera adecuado el ambiente donde Ud. labora

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Siempre	5	25%
Casi Siempre	5	25%
A veces	6	30%
Nunca	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

Gráfico 2: Considera adecuado el ambiente donde Ud. labora



Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 2 del total de encuestados, 6 personas que representan el 30% consideran que **a veces es adecuado el ambiente donde laboran**; 5 personas que representan el 25% manifiesta **siempre**, 5 personas manifiestan **casi siempre** que representan el 25% y por último 4 personas que representa el 20% consideran que nunca es adecuado el ambiente donde laboran.

30% afirman que **a veces es adecuado el ambiente donde laboran** esto indica que el ambiente es un factor estresante.

Al respecto (Robbins S. , 1999), indica que los factores ambientales son los que se ubican fuera de la organización son aquellos factores que se

encuentran en el entorno de la misma como la calidad del aire que respiramos, el tipo de iluminación que tenemos, y ruido en el medio ambiente , que afectan el desenvolvimiento del personal. De ese modo se califica en la investigación que no es tan adecuado el ambiente de trabajo debido a los factores ambientales, que de alguna u otra manera les estresa a los trabajadores.

Tabla 3: La comunicación con sus compañeros, y jefes de área es conflictiva

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Siempre	1	5%
Casi Siempre	3	15%
A veces	12	60%
Nunca	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016
Elaboración: propia

Gráfico 3: La comunicación con sus compañeros, y jefes de área es conflictiva



Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016
Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 3 del total de los encuestados, 12 personas que representan el 60% consideran que **a veces la comunicación con sus compañeros y jefes de área es conflictiva**; 4 personas que representan el 20% manifiesta

nunca, 3 personas manifiestan **casi siempre** que representan el 15% y por último 1 persona que representa el 5% indica que siempre la comunicación con sus compañeros y jefes de área es conflictiva.

Cabe resaltar que el 60% afirma que **a veces la comunicación con sus compañeros y jefes de área es conflictiva**, significa que existe falta de comunicación adecuada entre jefes y compañeros de trabajo.

Al respecto (Chillan, 2007) señala que este tipo de convivencia que se mantiene con los demás, puede tener un resultado reconfortante o por el contrario puede constituirse en un verdadero infierno para los implicados; desenlace que se decidirá en un sentido u otro en función del nivel de desarrollo de las competencias comunicativas. Las relaciones interpersonales en el trabajo son tan importantes en las organizaciones, ya que la falta de apoyo de los compañeros y las malas relaciones interpersonales puede causar mucho estrés, especialmente en los trabajadores con grandes necesidades sociales. Cuando fluye la comunicación de manera adecuada, el desempeño es más eficiente y se adaptan muy rápido al ambiente de trabajo.

Tabla 4: le producen estrés los cambios tecnológicos implementados o por implementarse en su área de trabajo

Alternativas	Nº de personas	Porcentaje
Siempre	3	15%
Casi Siempre	7	35%
A veces	6	30%
Nunca	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016
Elaboración: propia

Gráfico 4: le producen estrés los cambios tecnológicos implementados o por implementarse en su área de trabajo



Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016
Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como se muestra en la tabla N° 4 del total de encuestados, 7 personas que representan el 35 % consideran que **casi siempre le producen estrés los cambios tecnológicos implementados o por implementarse**; 6 personas que representan el 30% manifiesta **a veces**, 4 personas manifiestan **nunca** que representan el 20% y por último 3 personas que representa el 15% indican que siempre le produce estrés los cambios tecnológicos. El 35% consideran que casi siempre le producen estrés los cambios tecnológicos implementados o por implementarse, esto significa que las tecnologías son factores estresantes.

Al Respecto, (Robbins S. , 1999) señala; que se originan porque las innovaciones tecnológicas pueden volver obsoletas las habilidades y experiencia de los empleados en un lapso muy breve, las computadoras, los sistemas robóticos, la automatización y otras innovaciones son una amenaza para muchas personas y le producen estrés.

El conocimiento y manejo de estas nuevas tecnologías ha de ser en ciertos casos un factor generador de tensión e incertidumbre para quienes hacen uso de ellas, ya que el desconocimiento de los rápidos avances ocurridos en el campo de gestión pública ocasiona un rendimiento poco eficiente. Entonces los trabajadores para ello deben mantenerse en constante formación y capacitación en la aplicación de tecnologías para cumplir con sus funciones de la mejor manera.

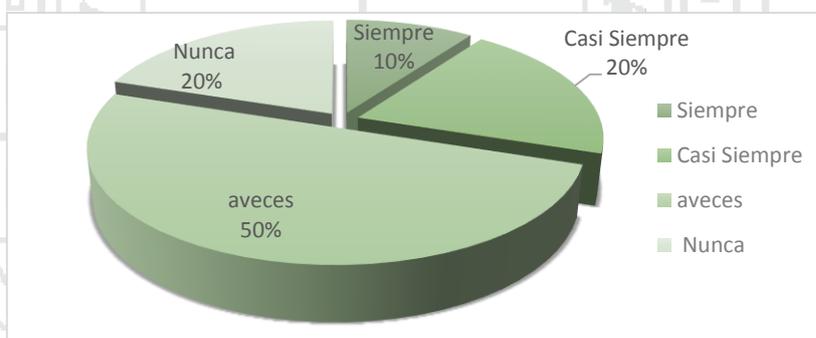
Tabla 5: Con qué frecuencia siente apatía o desmotivación por su trabajo

Alternativas	Nº de personas	Porcentaje
Siempre	2	10%
Casi Siempre	4	20%
A veces	10	50%
Nunca	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

Gráfico 5: Con qué frecuencia siente apatía o desmotivación por su trabajo



Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como se muestra en la tabla N° 5 del total de encuestados, 10 personas que representan el 50% consideran que **a veces siente apatía y desmotivación por su trabajo**, 4 personas que representan el 20% manifiesta **casi siempre**, 4 personas manifiestan **nunca** que representan el

20% y por último 2 personas que representa el 10 % indican que siempre siente apatía y desmotivación por su trabajo. El 50% a veces **siente apatía y desmotivación por su trabajo**; significa que no existe una motivación adecuada que ayude a salir adelante y superar la crisis causada por el estrés laboral y también para que logren mejorar su rendimiento laboral.

Para Chillán, (2007) la motivación es un proceso psicológico que favorece un sentido de dirección en el comportamiento individual. “En ese sentido las teorías de la motivación se concentran en los motivos por los cuales los individuos actúan”. En otras palabras, esas teorías buscan entender el impulso del individuo para proceder y así actuar sobre el proceso que genera ese impulso. En este caso, no existe una motivación adecuada que ayude a salir adelante y superar la crisis causada por el estrés laboral y también para que logren mejorar su rendimiento laboral. Por ello es importante motivar y preparar a los miembros de las organizaciones para afrontar con tenacidad y valentía los retos planteados a nivel laboral, sin descuidar su salud ocupacional para obtener excelentes resultados en el logro de metas que se propongan.

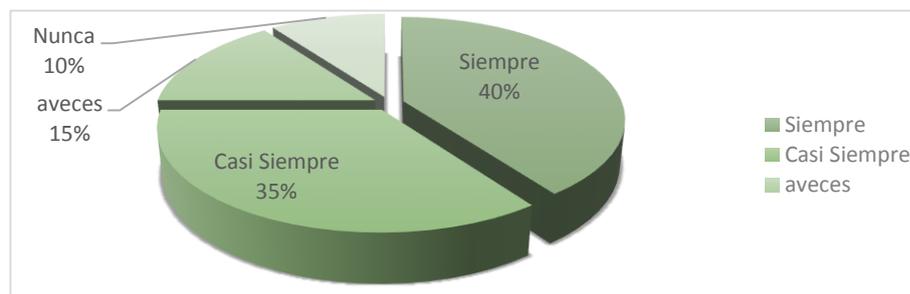
Tabla 6: Con qué frecuencia ha sentido que el tiempo no le alcanza para realizar sus actividades

Alternativas	Nº de personas	Porcentaje
Siempre	8	40%
Casi Siempre	7	35%
A veces	3	15%
Nunca	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

Gráfico 6: Con qué frecuencia ha sentido que el tiempo no le alcanza para realizar sus actividades



Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla N°6, del total de encuestados se evidenció que 8 personas que representa el 40 % indican que a veces **han sentido que el tiempo no les alcanza para realizar sus actividades**, 7 personas que representa el 35% manifiesta casi siempre, 3 personas que representa 1% manifiesta a veces y por último 2 personas que representa 10% indican que nunca han sentido que el tiempo no les alcanza para realizar sus actividades.

El 40% señala que a veces han sentido que el tiempo no les alcanza para realizar sus actividades; así como señala (Roque, 2012) en su investigación, pueden utilizarse estrategias para la administración del tiempo, priorización de problemas, desarrollo en la capacidad de planeación, técnicas de negociación; y ejercitar habilidades para la toma de decisiones, el desarrollo de mejores relaciones humanas y utilizar una agenda donde se anoten todas las actividades, indicando el tiempo que ocuparán, planificar el día desde su inicio. Cabe mencionar que los trabajadores sienten que no les alcanza el tiempo debido al estrés que tienen ya que muchas veces no planifican su

tiempo de trabajo, sus actividades de hogar o para dedicarle tiempo al deporte, amigos, entre otras actividades.

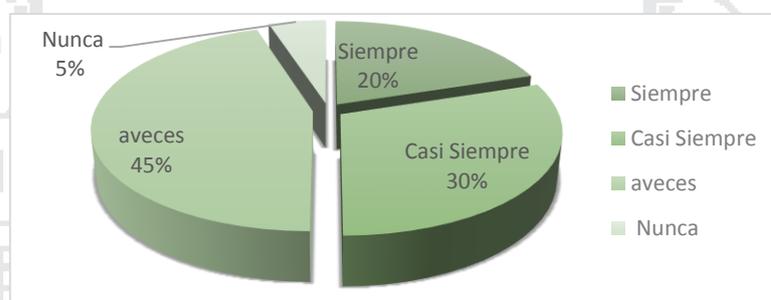
Tabla 7: Estoy cansado y fatigado al concluir mi trabajo

Alternativas	Nº de personas	Porcentaje
Siempre	4	20%
Casi Siempre	6	30%
A veces	9	45%
Nunca	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

Gráfico 7: Estoy cansado y fatigado al concluir mi trabajo



Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 7 del total de encuestados se observa que 9 personas que representa el 45% de los trabajadores manifiestan que a veces se **sienten cansados y fatigados al concluir su trabajo**, 6 personas que representa el 30% manifiestan casi siempre, 4 personas que representa 20% manifiesta siempre y finalmente hay 1 persona que representa el 5 % indica que nunca se sienten cansados y fatigados al concluir su trabajo.

Según los resultados el 45 % de los trabajadores manifiestan que a veces se **sienten cansados y fatigados al concluir su trabajo** Lo que significa gran mayoría se siente cansados y fatigados al terminar su trabajo debido al

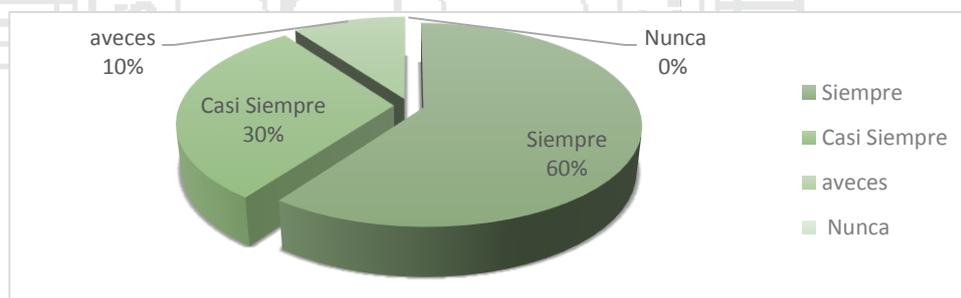
estrés que presentan los trabajadores. Esto indica que nos encontramos con fatiga mental, a la cual podemos señalar como una de las afecciones más propias y comunes de estos tiempos en los que vivimos; ya que muchas personas trabajan más de 8 horas. Esto nos da una señal que los trabajadores ya tienen cierto nivel de estrés.

Tabla 8: Hace uso de sus capacidades en el desarrollo de sus actividades

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Siempre	12	60%
Casi Siempre	6	30%
A veces	2	10%
Nunca	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016
Elaboración: propia

Gráfico 8: Hace uso de sus capacidades en el desarrollo de sus actividades



Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016
Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo la tabla N° 8; de total de encuestados 12 personas que representa el 60% afirma que siempre **hace uso de sus capacidades en el desarrollo de su actividad**, 6 personas que representa el 30% afirma casi siempre, y finalmente 2 personas que representa el 10% afirma que a veces hace uso de sus capacidades en el desarrollo de sus actividades.

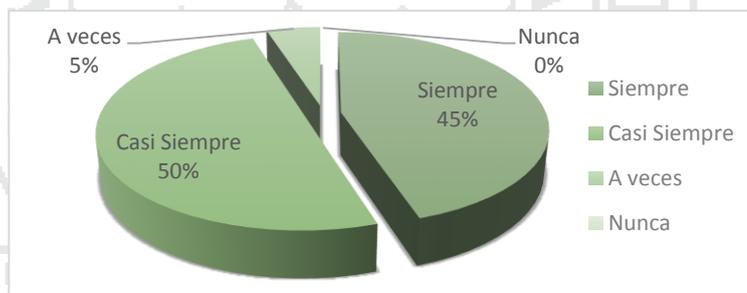
Según los resultados obtenidos el 60% afirman que siempre **hace uso de sus capacidades en el desarrollo de su actividad**, esto indica que la mayoría si hacen uso de sus capacidad en el desarrollo de sus actividades para su mejor desempeño. Al respecto (Chiavenato I. , 2009) dice, la aptitud está muy relacionada con el rendimiento: para lograr algo hay que tener la aptitud necesaria (ésta es la condición *sine qua non*).

Tabla 9: considera Ud. que tiene conocimiento técnico para competir en su área de trabajo

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Siempre	9	45%
Casi Siempre	10	50%
A veces	1	5%
Nunca	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016
Elaboración: propia

Grafico 9: considera Ud. que tiene conocimiento técnico para competir en su área de trabajo



Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016
Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 9 del total de los encuestados, 10 personas que representa el 50% afirman que casi siempre **tienen conocimiento técnico para competir en su área de trabajo**, 9 personas que representa el 45 % afirma siempre y

1 persona que representa 5 % afirma a veces tienen conocimiento técnico para competir en su área de trabajo.

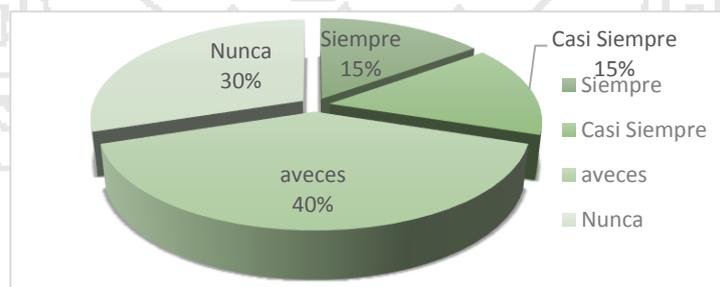
El 50% afirman que casi siempre tienen conocimiento técnico para competir en su área de trabajo, Esto nos da entender que la mayoría de los trabajadores tienen conocimiento técnico para competir en su área de trabajo, indica que los trabajadores se esfuerzan para desempeñar su cargo de manera adecuada pero sin embargo aun así tienen deficiente desempeño individual, esto debido a que no se ha realizado la selección de puestos de trabajo de acuerdo a sus capacidades, conocimientos y habilidades.

Tabla 10: Existe coherencia entre tareas asignadas y sus capacidades

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Siempre	3	15%
Casi Siempre	3	15%
A veces	8	40%
Nunca	6	30%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016
Elaboración: propia

Gráfico 10: Existe coherencia entre tareas asignadas y sus capacidades



Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016
Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la tabla N°10, del total de encuestados 8 personas que representa el 40% indica que a veces existe coherencia entre tareas

asignadas y sus capacidades, 6 personas que representa el 30% indica nunca, 3 personas que representa el 15% indica casi siempre, 3 personas que representa el 15% indican que siempre existe coherencia entre tareas asignadas y sus capacidades.

El 40 % indica que a veces existe coherencia entre tareas asignadas y sus capacidades, significa no siempre se les asigno la tarea en base a sus capacidades que tiene cada trabajador lo que generalmente ocurre en las Municipalidades, muchas veces el trabajador tiene que realizar tareas que no están en relación con su capacidad, por ello existe una repercusión negativa en el desempeño individual de sus actividades.

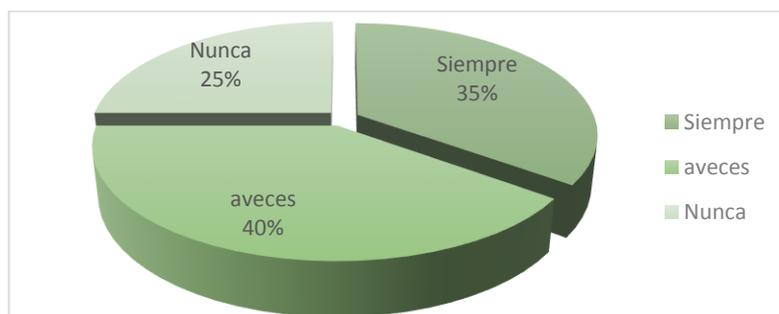
5.2. ANALIZAR CÓMO INFLUYE LAS CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES DEL PERSONAL EN EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO PERIODO 2015.

Tabla 11: Contribuye Ud. con el cumplimiento de los objetivos institucionales

Alternativas	Nº de personas	Porcentaje
Siempre	7	35%
A veces	8	40%
Nunca	5	25%
TOTAL	20	100%

*Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016
Elaboración: propia*

Gráfico 11: Contribuye Ud. con el cumplimiento de los objetivos institucionales



*Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016
Elaboración: propia*

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 11, del total de encuestados, 8 personas que representa el 40% afirman que a veces **contribuye con el cumplimiento de objetivos institucionales**, 7 personas que representa el 35% afirma siempre, y finalmente 5 persona que representa 25% afirma que nunca contribuye con el cumplimiento de objetivos institucionales.

Lo más resaltante según los resultados, el 40% afirman que a veces contribuye con el cumplimiento de objetivos institucionales. De esta manera determinamos que los colaboradores contribuyen con el cumplimiento de objetivos sin embargo estos presentan un alto nivel de estrés que presentan los trabajadores tal como se ha determinado en la tabla N° 1.

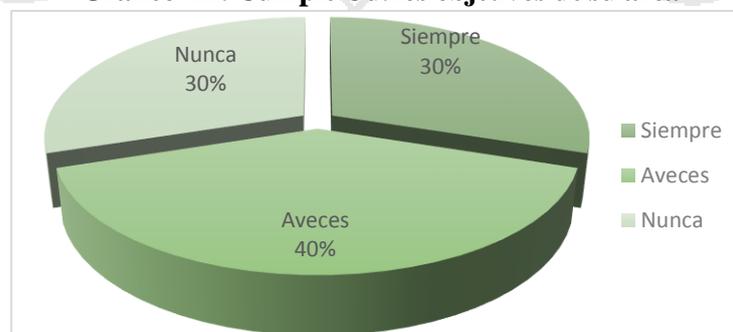
Tabla 12: Cumple Ud. los objetivos de su área

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Siempre	6	30%
A veces	8	40%
Nunca	6	30%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

Gráfico 12: Cumple Ud. los objetivos de su área



Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según la tabla N°12, del total de los encuestados, 8 personas que representa el 40 % **señala que a veces cumple con los objetivos de su área**, 6 personas que representa el 30 % señala siempre, y por ultimo 6 persona que representa 30 % señala que nunca cumple con los objetivos de su área.

El 40 % **señala que a veces cumple con los objetivos de su área**, lo que significa que solo a veces cumplen con sus objetivos de su área; esto sirve como señal de rendimiento deficiente en sus áreas, podría ser debido al estrés, exigencias en el cumplimiento de objetivos de cada área y por la ambigüedad de roles.

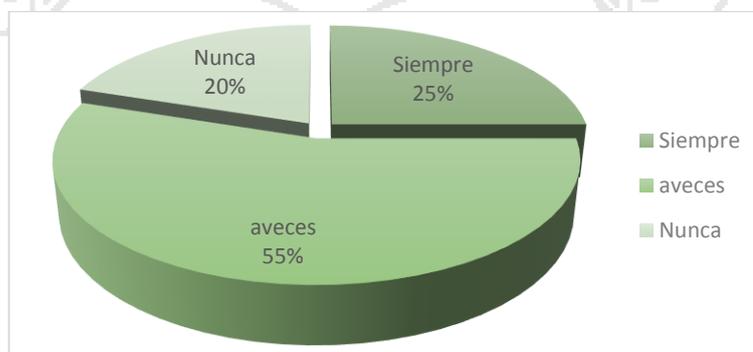
Tabla 13: Cumple Ud. con las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Siempre	5	25%
A veces	11	55%
Nunca	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

Gráfico 13: Cumple Ud. con las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente



Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la tabla N°13, del total de los encuestados, 11 personas que representa el 55% **cumple a veces con las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente**, 5 personas que representa el 25% afirma siempre, y por ultimo 4 personas que representa el 20% afirma que nunca cumple con las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente.

Lo que resalta es el 55% que afirman que a veces cumplen con las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente, esto significa que la gran mayoría han cumplido en promedio medio las metas establecidas y en el tiempo oportuno. Esto es debido a que en algunas áreas las tareas son exigentes, la mala planeación de tiempos en su área de trabajo y también tiene que ver con el factor económico y recursos con los que se cuenta.

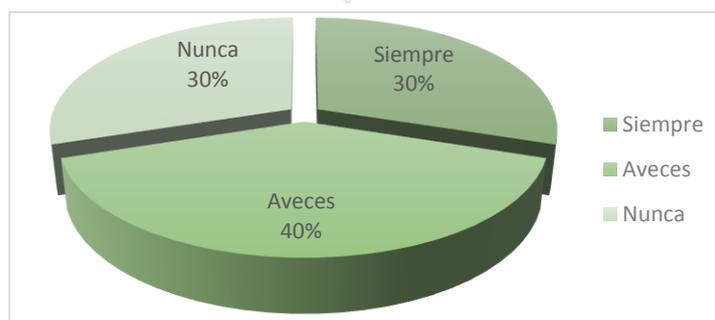
Tabla 14: La motivación que me brinda la entidad favorece mi desempeño laboral

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Siempre	6	30%
A veces	8	40%
Nunca	6	30%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

Gráfico 14: La motivación que me brinda la entidad favorece mi desempeño laboral



Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 14, del total de encuestados, 8 personas que representa el 40% señalan que a veces **la motivación que brinda la Municipalidad favorece su desempeño**, 6 personas que representa el 30 % señalan siempre y por ultimo 6 personas que representa 30% señala que nunca la motivación que brinda la entidad favorece su desempeño.

El 40% señalan que a veces **la motivación que brinda la Municipalidad favorece su desempeño**, por lo que nos podemos dar cuenta que la motivación que realiza Municipalidad es insuficiente. (Acevedes Madaleno, 2000) Menciona que la motivación es “el trasfondo psíquico e impulsor que sostiene la fuerza de la acción y señala la dirección a seguir”; podemos decir que la motivación es considerada como el conjunto de las razones que explican los actos de un individuo o la explicación del motivo o motivos por los que se hace una acción.

La poca motivación que brinda la institución a sus trabajadores puede generar tensiones, muchas veces los trabajadores no reciben las motivaciones correspondientes como para que se sientan comprometidos con sus trabajos y lleguen a lograr sus objetivos y metas.

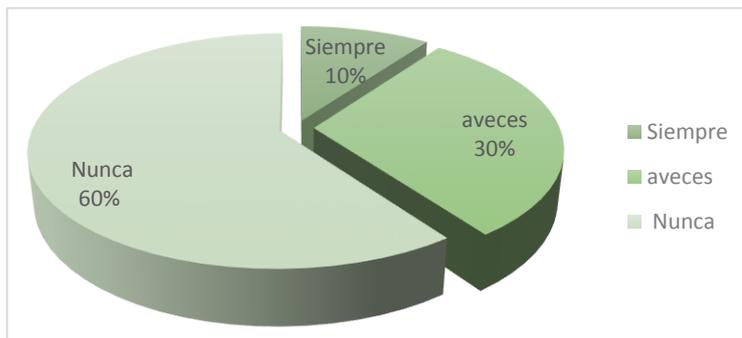
Tabla 15: Recibo algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es bueno

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Siempre	2	10%
A veces	6	30%
Nunca	12	60%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

Gráfico 15: Recibo algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es bueno



Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016
Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla N°15 Se observa, del total de encuestados, 12 personas que representa el 60% indica que nunca **ha recibido algún tipo de incentivo a pesar que su desempeño laboral es bueno**, 6 personas que representa el 30% afirman a veces, y finalmente 2 personas que representa el 10% manifiesta que siempre ha recibido algún tipo de incentivo.

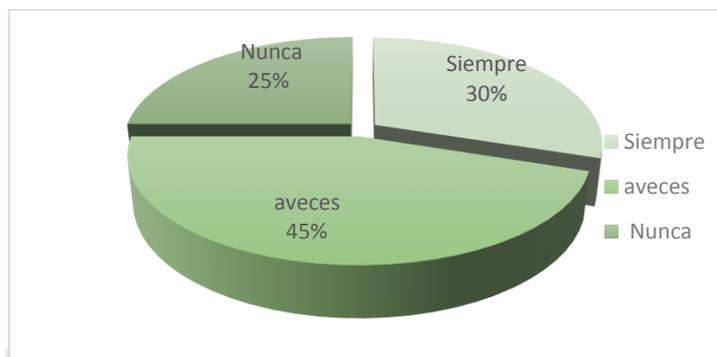
El 60% afirman que nunca ha recibido algún tipo de incentivo a pesar de que su desempeño es bueno, esto significa que al no reciben ningún tipo de incentivo, desmotiva al personal, y peor aún si la política de la Municipalidad es destinar los recursos para la implementación del área o para crear una obra en beneficio de la comunidad.

Tabla 16: Considero que la capacitación que me brinda la institución es la adecuada para desempeñarme de mejor manera

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Siempre	6	30%
A veces	9	45%
Nunca	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016
Elaboración: propia

Gráfico 16: Considero que la capacitación que me brinda la institución es la adecuada para desempeñarme de mejor manera



Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según la tabla N° 16 del total de los encuestados, 9 personas que representa el 45% de los encuestados consideran que a veces **la capacitación que le brinda la institución es adecuada para desempeñarme de la mejor manera**, 6 personas que representa el 30% consideran siempre y por último 5 personas que representa el 25% considera nunca.

Lo que resalta según los resultados obtenidos es el 45% consideran que a veces la capacitación que brinda la institución es adecuada, al respecto (Chiavenato I. , 2000) señala que la capacitación del personal es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos, dentro de la organización. Al educarse el individuo invierte en sí mismo, incrementa su capacidad. Significa que si se da capacitación, pero no es suficiente, es importante preparar y capacitar a los trabajadores para afrontar todas las fuertes demandas que el ambiente les haga con todos los recursos disponibles y así adaptarse y resolver objetivamente los problemas que día a día se les presentan.

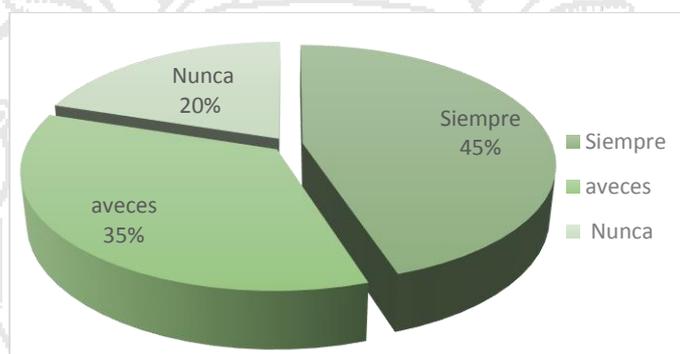
Tabla 17: hago uso de mis conocimientos y habilidades en mi área de trabajo

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Siempre	9	45%
A veces	7	35%
Nunca	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

Gráfico 17: hago uso de mis conocimientos y habilidades en mi área de trabajo



Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según la tabla N° 17, del total de los encuestados, 9 personas que representa el 45% de los encuestados indican que siempre **hacen uso de sus conocimientos y habilidades en su área de trabajo**, 7 personas que representa el 35% afirma a veces, y por ultimo 4 persona que representa el 20% afirma que nunca hace uso de sus conocimientos y habilidades en su área de trabajo.

Lo más resaltante, es siempre con el 45% que hacen uso de sus conocimientos y habilidades en su área de trabajo. Al respecto Manville y Ober (2004) en su trabajo de investigación, destacan: el principal activo de la organización es su recurso humano, ya que el principal activo de las organizaciones modernas no está formado por los edificios, la maquinaria y

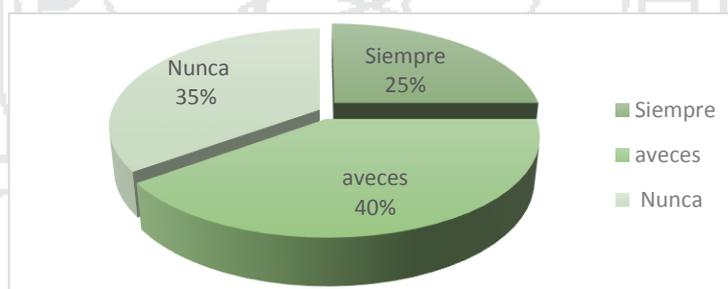
los bienes inmuebles que posee, sino por la inteligencia, conocimientos, las habilidades y la experiencia de sus empleados” . Cabe resaltar que según los resultados indica, que si hacen uso de sus conocimientos y habilidades, el cual indicaría que su desempeño individual es eficiente en su área de trabajo. Sin embargo, muchos de los trabajadores no se encuentran ubicados adecuadamente en el área donde sería mejor su rendimiento, porque las personas poseemos distintas habilidades, capacidades y conocimientos.

Tabla 18: Mis tareas son asignadas de acuerdo a mis habilidades y/o destrezas

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Siempre	5	25%
A veces	8	40%
Nunca	7	35%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016
Elaboración: propia

Gráfico 18: Mis tareas son asignadas de acuerdo a mis habilidades y/o destrezas



Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016
Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 18, del total de los encuestados, 8 personas que representa el 40% manifiesta que **a veces sus tareas asignadas son de acuerdo a sus**

habilidades y destrezas, 7 personas que representa el 35% de los encuestados manifiesta nunca y finalmente 5 personas que representa el 25% manifiestan que siempre sus tareas son asignados de acuerdo a sus habilidades y destrezas. El 40%, afirman que solo a veces las tareas son asignadas de acuerdo a sus habilidades.

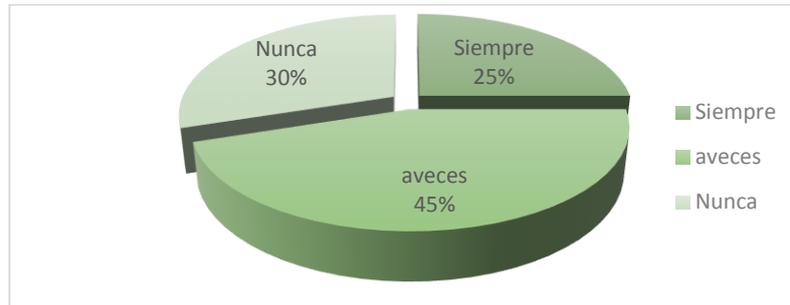
Así como señala (Alles, 2005) que la habilidad, es la capacidad de desempeñar cierta tarea física o mental. Las habilidades y conocimientos tienen que estar acordes a su tarea con fin de que la persona pueda desenvolverse adecuadamente en su área de trabajo. Del total de los encuestados el 40% afirman que a veces sus tareas son asignados en base a sus habilidades y capacidades; es ahí donde surgen las exigencias laborales ya que en muchos casos el personal es puesto en un área que no le compete de acuerdo a sus habilidades y capacidades; esto posteriormente genera estrés y rendimiento poco eficiente del personal en su área de trabajo.

Tabla 19: Cumplimiento eficaz y eficientemente la jornada diaria

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Siempre	5	25%
A veces	9	45%
Nunca	6	30%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016
Elaboración: propia

Gráfico 19: Cumplimiento eficaz y eficientemente la jornada diaria



Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 19, del total de encuestados, 9 personas que representa el 45% afirma que a veces **cumplen eficaz y eficientemente la jornada diaria**, 6 personas que representa el 30% afirman nunca, y finalmente 5 personas que representa el 25% contestaron que siempre cumplen eficaz y eficientemente la jornada diaria.

Lo más resaltante es el 45% que afirma que solo a veces cumplen su jornada de trabajo eficaz y eficientemente, así como señala (Azocar & Betancourt, 2010), Existen diferentes tipos de jornadas, se usan generalmente en todos los países, jornadas de 8 horas. Las jornadas de trabajo en las empresas públicas y privadas varían de acuerdo a la administración que se lleve en cada uno de estos y también en cada país. Se observa con mayor porcentaje la alternativa a veces. Lo que significa que no todos cumplen su jornada diaria de manera eficaz y eficiente, muchas veces el trabajo es tan exigente con una cantidad de tareas, tareas monótonas, o simplemente porque no se han asignado las tareas de

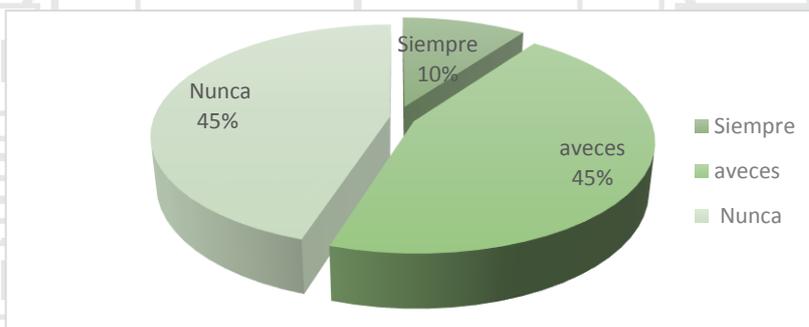
acuerdo a las capacidades y habilidades del trabajador como reflejan los resultados en la tabla N°18.

Tabla 20: La institución brinda seguridad laboral en manejo de equipos y maquinarias (Protección contra amenaza y pérdida)

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Siempre	2	10%
A veces	9	45%
Nunca	9	45%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016
Elaboración: propia

Gráfico 20: La institución brinda seguridad laboral en manejo de equipos y maquinarias (Protección contra amenaza y pérdida)



Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016
Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 20, se observa, del total de los encuestados 9 personas que representa el 45% de los encuestados afirman que nunca **la institución brinda seguridad laboral en manejo de equipos y maquinarias**, 9 personas que representa el 45% afirma a veces, y por ultimo 2 persona que representa el 10% de los encuestados afirman siempre .

El 45 % señalan nunca y otro 45% afirma que a veces, la institución brinda seguridad laboral en manejo de equipos y maquinarias. Esto indica que la gran mayoría de los encuestados señalan que la institución no brinda

seguridad laboral a sus trabajadores, el cual pone en riesgo el rendimiento laboral del personas, ya que según O.I.T, las organizaciones deben preocuparse por el bienestar y seguridad del trabajador tomando en cuenta que el trabajador es el recurso muy importante(activo más estratégico) en las organizaciones públicas y privadas; además las condiciones de trabajo deben ser justas, donde los trabajadores y trabajadoras puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad. Las organizaciones deben proporcionar a sus trabajadores condiciones de trabajo buenas, ya el personal es el activo más importante en las organizaciones, por ello se debe fomentar en la municipalidad la mejora continua en la seguridad y salud del lugar de trabajo, para que no ocurra accidentes con el manejo de equipos y maquinarias y también se les debe capacitar en la protección de seguridad del ambiente.

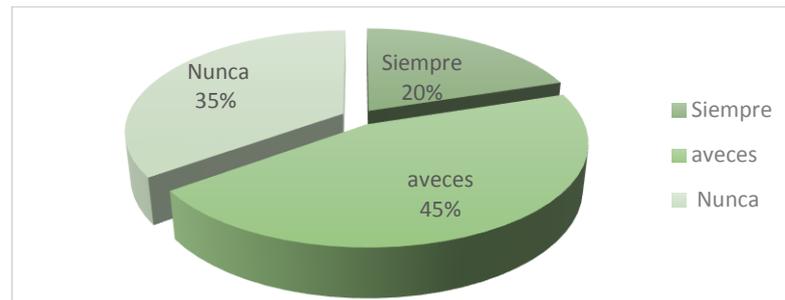
Tabla 21: Tiene conocimiento y capacitación suficiente en la aplicación de tecnología en su área de trabajo

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Siempre	4	20%
A veces	9	45%
Nunca	7	35%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

Grafico 21: Tiene conocimiento y capacitación suficiente en la aplicación de tecnología en su área de trabajo



Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según la tabla N°21, del total de encuestados, 9 personas que representa el 45% afirma que a veces **tiene conocimiento y capacitación suficiente para la aplicación de tecnología en su área de trabajo**, 7 personas que representa el 35% afirma nunca, y finalmente 4 personas que representa el 20% afirma siempre.

El 45% de los encuestados manifiestan que solo a veces tienen conocimiento y están capacitados en la aplicación de la tecnología, esto significa que no es suficiente el conocimiento y capacitación para el manejo de tecnologías; ya sea en manejos de: equipos de cómputo como programas de software (sial, sial, SEACE, Planillas electrónicas, entre otros). Las TIC's, según Rincón (2003) son herramientas fundamentales para alcanzar la modernización del Estado, no sólo desde la perspectiva de una gestión que genere ahorros e incremente la eficacia de su acción, sino para mejorar la calidad de los servicios públicos, son de gran utilidad en la información, debido a que resuelven el núcleo de la actividad municipal que involucra necesariamente el uso de varios sistemas informáticos, así como la

intervención de varios funcionarios. Debido a esto las tecnologías también facilitan la gestión de los flujos de trabajo

5.3. PROPONER LINEAMIENTOS QUE AYUDEN A DISMINUIR EL ESTRÉS LABORAL Y MEJORAR RENDIMIENTO LABORAL.

i. ACTIVIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO

LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO, es una institución pública dedicada a la prestación de servicios de toda la población de dicho distrito.

ii. JUSTIFICACIÓN

El recurso más importante en cualquier organización es el personal que realiza actividades laborales, más aun en organizaciones del ámbito público como son las municipalidades, en ellas está presente el estrés laboral que repercute directamente en el rendimiento laboral del personal. Un personal motivado y el trabajo en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros. La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tiene con los ejecutivos o funcionarios, en la confianza, respeto y consideración que sus jefes les prodigan diariamente. También son importantes el ambiente laboral y la medida en que éste facilita o inhibe el cumplimiento del trabajo de cada persona.

Sin embargo, en la mayoría de organizaciones públicas de nuestro País, ni la motivación, ni el estrés lo toman como un problema serio que a diario

afecta a muchos trabajadores de sector público, incluso genera un desconcentración en su centro de trabajo, desmotivación, y de ahí surge el deficiente rendimiento laboral.

En tal sentido se plantea el presente para ayudar a disminuir el estrés y mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores en todas las áreas.

iii. ALCANCE

El presente lineamiento es de aplicación para todo el personal que trabaja en la MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO.

iv. FINES

El propósito es disminuir el estrés laboral para mejorar las relaciones interpersonales en toda la organización lo cual contribuirá ha:

- Elevar el nivel de rendimiento de los trabajadores y, con ello, al incremento de desempeño individual,
- Mejorar la interacción entre los trabajadores y, con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de eficiente rendimiento laboral.
- Satisfacer más fácilmente requerimientos futuros de la empresa en materia de personal, sobre la base de la planeación de recursos humanos.
- La compensación indirecta, especialmente entre las administrativas, que tienden a considerar así la paga que asume la empresa por su participación en programas de capacitación.
- Mantener la salud física y mental en tanto ayuda a prevenir accidentes de trabajo, y un ambiente seguro lleva a actitudes y comportamientos más estables.

- Mantener al trabajador al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa y la creatividad y ayuda a prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.

v. TÉCNICAS QUE AYUDAN A DISMINUIR EL ESTRÉS LABORAL

A. TECNICA DE BRAINSTORMING

5.1 Objetivos Generales

Utilizar el brainstorming para mejorar conductas individuales que ayuden a alcanzar un rendimiento óptimo y crear un ambiente de compañerismo en el entorno laboral.

5.2 Objetivos Específicos

- Desarrollar y ejercitar la imaginación creadora y la búsqueda de soluciones a problemas.
- Impulsar el comportamiento autónomo original y libre.
- Enseñar a los participantes a no emitir juicios hasta que se haya generado un máximo de ideas.
- Escuchar positivamente las ideas de los demás, evitando los comentarios negativos que pueda frustrar el proceso creativo.

vi. METAS

Capacitar al 100% de gerentes, jefes de departamentos, secciones y personal operativo de la Municipalidad Distrital de Taraco.

vii. ESTRATEGIAS

Las estrategias a emplear son:

1. Realizar un diagnóstico sobre el nivel de estrés y el rendimiento laboral en toda la institución, esto permitirá la aplicación de nuevas medidas correctivas en la gestión de personal, este proceso de evaluación debe realizarse periódicamente como una gestión preventiva y estratégica.
2. Para realizar los diagnósticos del estrés laboral y el rendimiento de la institución, la dirección deberá solicitar servicios de profesionales especializados (tercerización) o recurrir a instrumentos validados, las cuales buscan superar niveles de estrés laboral.
3. Diseñar un programa de endomarketing para lograr el incremento de la motivación de los colaboradores de la Municipalidad, el cual incida en la generación de un ambiente organizacional sano, en el que los trabajadores se sientan a gusto y cómodos, disminuyendo así, la rotación del personal debido al aumento de la insatisfacción del trabajo que realizan y del bajo compromiso que tienen con la institución; mejorando la salud del trabajador y su calidad de vida lo que a la larga, conseguirá que se reduzca el número de problemas en la institución; así mismo el endomarketing se deberá buscar el aumento del rendimiento de los trabajadores, realizando sus labores de modo eficiente con la consecuente de reducción costos y el aumento de calidad y un mejor servicio y atención para los pobladores.

4. Analizar, verificar, actualizar y adaptar las políticas de motivación del personal para que influyan en un buen rendimiento laboral y pueda disminuir el estrés.

viii. ACCIONES A DESARROLLAR

Las acciones para el desarrollo del presente lineamiento propuesto está respaldado que permitirá a los asistentes a capitalizar los temas, y el esfuerzo realizado permitirá mejorar la calidad de los recursos humanos, para ello se propone lo siguiente:

Instrumento: Ficha técnica

ix.

ACTIVIDAD: BRAINSTORMING		Evaluación	
		SI	NO
Tamaño del grupo	Pequeño 10- 15 personas. Se puede realizar con grupos grandes, pero se pierde en participación.	✓	
Duración	Hay que establecerla, se recomienda 2 horas a 3 horas (20 minutos para motivar y situar la técnica; 2h a 2h con 30min para generar ideas, y el resto para la evaluación).		✓
Perfil de los destinatarios	Para todos	✓	
Organización espacial	Ambientación de clase relajada, cómoda, disposición preferentemente circular.	✓	
Recursos necesarios	Pizarra para anotar ideas / tarjetas, cuadernos, plumones, lapiceros	✓	

EJECUCIÓN DE LA TÉCNICA

La aplicación de esta técnica se realiza en tres fases:

1. Preparación y motivación para el brainstorming por parte del especialista:

Se presenta el problema que se va a tratar. Los problemas tienen que ser reales y conocidos previamente ya que el objetivo no es estudiar y analizar problemas si no producir ideas para su solución.

Se presentan los objetivos y reglas de la técnica al grupo: tienen que aportar libremente, durante un tiempo determinado, todas las ideas y sugerencias que se les ocurra sin analizar si son válidas, correctas, posibles o adecuadas, y sin miedo al ridículo.

2. Desarrolla (producción de ideas)

El grupo durante el un periodo de tiempo entre 1h con 30 min a 2 horas genera ideas libremente.

El especialista hace de coordinador y estimula producción de ideas, y el propio formador toma una nota de ideas en una lista visible; esto sirve de refuerzo y motivación para la participación de todos.

3. Evaluación de las ideas

Se redactan y clasifican las ideas surgidas. A continuación, se fijan los criterios para seleccionar las mejores ideas y se valora cada idea de acuerdo con los criterios establecidos.

Se eliminan las ideas no válidas, y a partir de una lista breve de ideas válidas, el grupo elige la mejor solución.

4. Plan de acción

El grupo fija los pasos para llevar a la práctica la solución elegida.

Ventajas

- se obtiene gran variedad de ideas en poco tiempo.
- estimula la creatividad en los participantes.
- Permite desbloquear un grupo ante un tema determinado.
- Se obtiene un mayor número de alternativas de solución para un determinado problema.

Inconvenientes

Puede favorecer la dispersión, la confusión y el desorden.

Dinámica para evaluar y mejorar características individuales en el proceso de integración de un equipo de trabajo así como crear un ambiente de trabajo agradable, fortalecer la interrelación entre compañeros de trabajo y jefes y compañerismo.

x. RECURSOS

10.1 HUMANOS: Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia, como: licenciados en administración, contadores, Psicólogos, etc.

10.2 TEMAS:

- Relaciones humanas
- Mejoramiento de rendimiento laboral
- Cultura organizacional
- Control emocional

10.2 MATERIALES:

INFRAESTRUCTURA. - Las actividades de brainstorming se desarrollarán en ambientes adecuados (salón consistorial) proporcionados por la entidad.

MOBILIARIO, EQUIPO Y OTROS. - está conformado por carpetas y mesas de trabajo, pizarra, plumones, equipo multimedia, cámara y ventilación adecuada.

RESPONSABLE: Área de recursos humanos y Gerencia Municipal.

xi. FINANCIAMIENTO

El monto de inversión para esta actividad, será financiada con ingresos propios de la institución.

xii. PRESUPUESTO

DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Plumones de color		20	1.50	12.50
Lapiceros		20	0.50	10.00
Hojas de papel colores o bond.		200	1.00	200.00
refrigerios		20	10.00	200.00
Especialista en Psicología		1		500.50
Total				923.00

xiii. CRONOGRAMA

ACTIVIDAD: BRAINSTORMING	SEMANAS																								
	1					2					3														
	DIAS																								
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
Preparación y motivación para el brainstorming por parte del formador	X																								
Desarrolla (producción de ideas)		X																							
Evaluación de las ideas		X																							
Resultados de la técnica			X																						

B. LA DINÁMICA DE JUEGOS GERENCIALES

Instrumento:

DINAMICA: Muchas latas	
<p>Objetivo</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluar las características y conductas individuales en el proceso de integración de un equipo de trabajo, toma de decisiones y planeación estratégica. ➤ Crear una adaptación al ritmo de trabajo, comunicación y compañerismo. 	
<p>TIEMPO: Duración:30 minutos</p> <p>TAMAÑO DEL GRUPO: Ilimitado Dividido en subgrupos de 6 a 8 participantes</p> <p>LUGAR: Aula normal Amplio espacio para que los subgrupos puedan trabajar libremente</p>	<p>MATERIAL Fácil adquisición</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aproximadamente 50 latas de refresco o alguna otra bebida para cada subgrupo.

ix. B EJECUCIÓN DE LAS TÉCNICAS

La aplicación de esta técnica se realiza en 5 fases:

- 1) El facilitador integra a los participantes en grupos de 6 a 8 miembros y les solicita que seleccionen un nombre para identificar a su equipo.
- 2) El facilitador entrega a cada subgrupo sus latas y les explica que la actividad consistirá en que uno de los integrantes de cada subgrupo, estando de pie, deberá cargar el mayor número de latas. Los demás integrantes podrán ayudarlo a cogerlas para que no caigan.
- 3) Ganará el equipo cuyo integrante pueda cargar, sin que nadie le ayude, el mayor número de latas.
- 4) El facilitador guía un proceso, para que el grupo analice cual fue su desempeño individual en el trabajo de equipo. Así mismo, como ayuda la actividad a facilitar el compañerismo.
- 5) El facilitador guía un proceso para que el grupo analice como se puede aplicar lo aprendido a su vida personal y que las exigencias no le afecten en su rendimiento

Plan de acción

El grupo fija los pasos para llevar a la práctica la dinámica aprendida.

Ventajas

- se observa la estrategia que utiliza cada persona para enfrentarse a las exigencias frente a su trabajo.
- Hace que los participantes alcancen sus metas con o sin ayuda de sus compañeros.
- Estimula la toma de decisiones en los participantes.

Inconvenientes

Puede haber desorden al momento de cargar latas.

B.1. RECURSOS

HUMANOS: Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia, como: licenciados en administración, contadores, Psicólogos, etc.

MATERIALES:

INFRAESTRUCTURA. - Las actividades de dinámica de juegos gerenciales se desarrollarán en ambientes adecuados (espacio) proporcionados por la entidad.

B.2. FINANCIAMIENTO

El monto de inversión de esta actividad, será financiada con ingresos propios a la caja chica de la institución.

B.3. PRESUPUESTO

DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Latas o frascos de refresco	unid	1000	0	0
Lapiceros	unid	20	0.50	10.00
refrigerios	unid	20	2.00	20.00
Encargado		1		950.00
TOTAL				980.00

B.4. CRONOGRAMA

ACTIVIDAD: JUEGOS GERENCIALES	SEMANAS																							
	1					2					3					4								
	DIAS																							
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4
Motivación para la participación en la actividad							X																	
Realización de la actividad								X																
Evaluación de desempeño de los participantes								X																
Resultados de la técnica									X															

5.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para demostrar la validez y coherencia del trabajo de investigación se plantearon hipótesis, las cuales a través de cuestionarios permitieron arribar a la confrontación de las aseveraciones vertidas frente a los hallazgos obtenidos. La hipótesis general que se orientó a verificar la existencia de estrés en los trabajadores que influye en el rendimiento laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de taraco en el periodo 2015.

Teniendo en cuenta la interpretación obtenida por los instrumentos usados y encuestas a los integrantes de la nuestra muestra, se puede afirmar que los objetivos de la investigación se han logrado y han sido comprobados mediante la verificación de las hipótesis planeadas, puesto que se consiguió determinar la influencia del estrés en el rendimiento

laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de taraco periodo 2015.

5.4.1. Hipótesis Específica (H1)

Como primera hipótesis específica se planteó:

“Existe una relación entre el nivel de estrés y desempeño individual del personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco”.

Los resultados obtenidos de tabla N°: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y el ítem 11 nos permiten determinar el nivel de estrés que presentan los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, donde se presentó el cuestionario con cuatro alternativas (siempre, casi siempre, a veces y nunca) en la cual con un 33% sobresale la alternativa casi siempre que indica un nivel de estrés marcado en la cual demuestra disminución notable de la capacidad laboral, dicha determinación se demuestra en la tabla 1.

Por Lo Tanto: considerando los resultados de los tablas que se plantearon para esta hipótesis se da por válida la misma; concluyendo que existe un nivel marcado de estrés en los trabajadores incidiendo en el desempeño individual de los trabajadores administrativos de la municipalidad. De esta manera se acepta la hipótesis planteada.

5.4.2. Hipótesis Específica (H2)

Como segunda hipótesis específica, se planteó:

Las características individuales influyen directamente en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco.

Los resultados obtenidos en la tabla y gráfico número 8 con un 60% dan a conocer que los trabajadores hacen uso de sus capacidades en el desarrollo de sus actividades, un 50% manifiesta que tiene conocimiento técnico para competir en su área de trabajo que se muestran en la tabla y gráfico N° 9 y estas tienen una influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo como también se presenta en la tabla N° 12 donde un 55% afirma que cumple solo a veces con las metas establecidas en el tiempo plasmado y oportunamente y estos son reforzados con los resultados presentados en las tablas y gráficos N° 18 y 19 en las cuales se observa que solo a veces son asignadas las labores de acuerdo a sus habilidades y/o destrezas y solo a veces cumplen su jornada diaria eficaz y eficientemente.

Por Lo Tanto: considerando los resultados obtenidos de las tablas y gráficos N° 8, 9, 18 y tabla N° 19 que fueron planteados para la validación de esta hipótesis, se da por válida la misma, concluyendo que: las características individuales influyen de manera directa en las exigencias laborales del personal administrativo de la Municipalidad de Taraco.

5.4.3. Hipótesis General

Con la validación de la hipótesis específica N°1 que demuestra que existe un nivel marcado de estrés en los trabajadores incidiendo en el desempeño individual del personal administrativo de la municipalidad como se muestra en la tabla N°1.

La hipótesis específica N°2 que demuestra que las características individuales influyen de manera directa en las exigencias laborales del personal administrativo de la Municipalidad de Taraco, tal como se muestran en las tablas y gráficos (8, 9, 18 y 19).

Por Lo Tanto: considerando los resultados obtenidos y aceptados de las dos hipótesis específicas planteadas dan por Válida a la Hipótesis General planteada la misma, concluyendo que: Existe estrés en los trabajadores que influye en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad, de esta manera se acepta la hipótesis general.

CONCLUSIONES

1. Los trabajadores de la institución presentan estrés que influyen en el rendimiento laboral de los mismos, debido a los factores ambientales, organizacionales e individuales siendo más resaltantes el 35% consideran que casi siempre le produce estrés los cambios tecnológicos implementados y por implementarse, el 60% consideran que a veces las relaciones que mantiene con los compañeros y jefes es conflictiva y el 30% consideran que solo a veces es adecuado ambiente donde laboran.
2. Referente al nivel de estrés laboral los trabajadores de la Municipalidad en su mayoría presentan un nivel de estrés marcado con un 33% según los resultados que se muestra en la tabla N° 1 de las dimensiones: relacionados con la apatía y desmotivación hacia sus trabajos, el tiempo para realizar las actividades y cansancio al concluir sus trabajos. Mientras que el desempeño individual es bajo según: las dimensiones de motivación, capacitación que brinda la institución y habilidades y destrezas.
3. Respecto a las características individuales, se llegó a la conclusión, que el 60% revela que los trabajadores hacen uso de sus capacidades en el desarrollo de sus actividades como se muestra en la tabla N° 8; el 50% manifiesta que tiene conocimiento técnico para competir en su área de trabajo tal como se muestra en la tabla N° 9 y éstas tienen una influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo como se presenta en la tabla N°12 con una

representación de 55% que manifiesta que solo a veces cumple con los objetivos en su área de trabajo en el tiempo establecido, en las tablas y gráficos números 18 y 19 en las cuales se observa que el 40 % afirman que solo a veces son asignadas las labores de acuerdo a sus habilidades y/o destrezas y el 45% da a conocer que a veces cumplen eficaz y eficientemente su jornada de trabajo.



RECOMENDACIONES

1. Los trabajadores deben ser más tolerantes frente a los conflictos que se presenten en su centro de trabajo, seguir cursos de capacitación en lo que se refiere a implementación de manejo de nuevas tecnologías para tener un rendimiento óptimo en sus labores que se les asigna, y mejorar el clima organizacional, se sugiere a la área de personal realizar diagnósticos continuos para proveer, organizar, mantener y promover la calidad de vida laboral, y fortalecer las deficiencias en el entorno laboral, estas mejoras si son implementadas se podrá ver los resultados en aproximadamente seis meses.
2. El área de personal debe analizar, verificar, actualizar y adaptar políticas de motivación hacia sus trabajadores que ayuden en una mejor respuesta del trabajador hacia su entorno laboral, fortalecer las capacitaciones al personal y mejorar el desempeño individual.
3. El área de recursos humanos debe realizar un test de habilidades a los trabajadores para conocer cuál es realmente las características de cada uno y tener registro de datos de la evaluación para la asignación de tareas, según sus habilidades y/o destrezas, conocimientos, y capacidad que posee cada persona para disminuir las exigencias laborales que se dan en la institución y mejorar el rendimiento laboral.

4. Por último, se sugiere a la institución tomar en cuenta los lineamientos de propuesta en nuestra investigación, la técnica brainstorming y juegos gerenciales para fortalecer el desarrollo de los trabajadores sensibilizando, motivando, fidelizando e involucrándolos a la filosofía corporativa institucional, el mismo que se debe realizar periódicamente (cada tres meses).



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACEVEDES MADALENO, J. (2000). *Psicología general*. México DF: Publicaciones Cruz.
- AGUILAR, A. S. (2010). *Capacitación y Desarrollo personal*. Mexico: Lumisa.
- ALLES, M. A. (2005). *Gestión Por Competencia - Recursos Humanos*. Buenos Aires: Granica.
- ARDILA, R. (1986). *Psicología del trabajo "La motivación"*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.
- ARNAU, P. (2006). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales*. Madrid : UGT.
- AZOCAR, M., & BETANCOURT, Y. (2010). *Estrés Laboral En El Personal de la Unidad De Oncologica del Hospital Universitario*. Estado de Sucre: Tesis de Grado.
- BOHLANDER, G. (2008). *Administración de Recursos Humanos ,14 a. Edición*. Mexico: Cosegraf.
- BOHLANDER, G., & SNELL, S. (2013). *Administración de Recursos Humanos 16 a Ed.* Mexico: Cengage Learning.
- CHIAVENATO, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc GRAW HILL -5 ta Edición.
- CHIAVENATO, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: MCGRAW-HILL 1RA EDICION.
- CHIAVENATO, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw Hill.
- DAVIS, K., & NEWSTROM, J. (1993). *Comportamiento humano en el trabajo*. México DF: McGraw Hill.
- DICAPRIO, N. S. (1989). *Teorías de la personalidad*. México DF: McGraw Hill.
- DROVETT, S. (1992). *Diversión de la salud*. Buenos Aires: Editorial Maechi.
- FONTANA, D. (1996). *"Control de Estrés" 1ra edición*. Mexico: Manual Moderno.
- FRANKLIN, K. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educacion.
- FRICK, W. B. (1973). *Psicología Humanística*. Buenos Aires: Guadalupe.
- GRUENFIELD, L. W. (1962). *Estudio de Motivación de Supervisores Industriales*. *Psicología Personal*, XV, 303-314.

- HERNANDEZ SAMPIERI, R., COLLADO, F., & BAPTISTA, L. (2010). *Metodología de la investigación (5ta edición)*. bogota: Mc Graw Hill.
- HOLLAND, J. (1975). *La Elección Vocacional*. México DF: Editorial Trillas.
- KOONTZ, H. (2002). *Elementos de administración*. México DF: McGraw Hill.
- KOONTZ, H., & WEIHRICH, H. (2002). *Elementos de administración: enfoque internacional*. México DF: McGraw Hill.
- MASLOW, A. (1943). *A Theory of Human Motivation*. *Psychological Review*(50), 370-396.
- MASLOW, A. (1994). *Religion, values and peak experiences*. New York: Viking.
- MOTOWIDLO, S. J. (2003). *Conducta organizativa prosocial*. new york: jhon wiley&son.
- NASH, M. (1989). *Como Incrementa La Productividad Del Recurso Humano*. Colombia: Editorial Norma .
- PALACI, F. (2005). *Psicología Organizacional*. Madrid España: Pearson Printece Hall.
- PEIRÓ, J. M., & SALVADOR, A. (1992). *Desencadenantes del estres laboral. (1ra edición)*. España: UDEMA S.A.C.
- PINTADO, E. (2005). *Comportamiento organizacional, gerenciacion del talento humano*. Lima: Arco iris.
- RINCON, E. (2003). *La utilizacion de las nuevas tecnologias en el entorno estatal*. Bogota: Universal .
- ROBBINS, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Prentice - Hall INC.
- ROBBINS, S. (2004). *Comportamiento organizacional "teoria y practica"*. mejico: Prentice-Hall INC - 10 a edicion tomo I.
- ROQUE, L. J. (2012). *Efectos del estres laboral en la satisfaccion del personal operativo de la cadena hotelera sonesta posadas del inca de la macro sur arequipa, cuzco y puno- 2012*. Puno: tesis de grado - Una Puno.
- SANTOS, J. (1993). *Estudios de Psicología laboral y administración de recursos humanos*. San Salvador: Universidad de El Salvador.
- SELYE, H. (1978). *Tension sin angustia*. Madrid: Guadarrama.
- SENGE, P. (2004). *La quinta disciplina: cómo impulsar el aprendizaje en la organización inteligente*. Buenos Aires: Ediciones Granica, S. A.

SIMON, J. C. (2012). *Preveccion de Riesgos Laborales hoteleria*. recuperado octubre 2016.

VARELA ARJONA, G. (2002). *estres laboral*. Barcelona : Rocas S.A.

WAYNE MONDY, R., & ROBERTO, M. (2005). *Administracion de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.

WEBGRAFÍA

CHILLAN, R. (2007). *Imprtancia de las relaciones interprsonales*.
<http://competenciassociales.blogspot.com/2007/08/las-relaciones>.

DOVAL, Y. (2004). *Estes Laboral, Consideraciones sobre sus Caracteristicas Y Formas de Afrontamiento*. *psicologia cientifica.*, http://www.psicologia-cientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-ggonro01_1.htm.
Obtenido de http://www.psicologia-cientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-ggonro01_1.htm

NORIEGA, M. (12 de setiembre de 2014). *Epidemia Laboral*. Obtenido de Epidemia Laboral:
<http://www.higieneocupacional.combr/download/epidemia-laboral.pp#283,1,diapositiva>

O.I.T. (16 de octubre de 2015). *Seguridad Laboral*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajo28/seguridad-laboral/seguridad-laboral.shtml>

RESSIO, N. (2012). *las tic s en los Municipios*. *EL Mundo de las TICS*, www.elmundolastics.net/2009/03/el-uso-de-las-tic-en-la-administracion.html.

ZORNOZA, L. (Marzo de 2004). *Motivación laboral*. Recuperado el Junio de 2011, de <http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/rrhh/motlaboral.htm>

ANEXOS



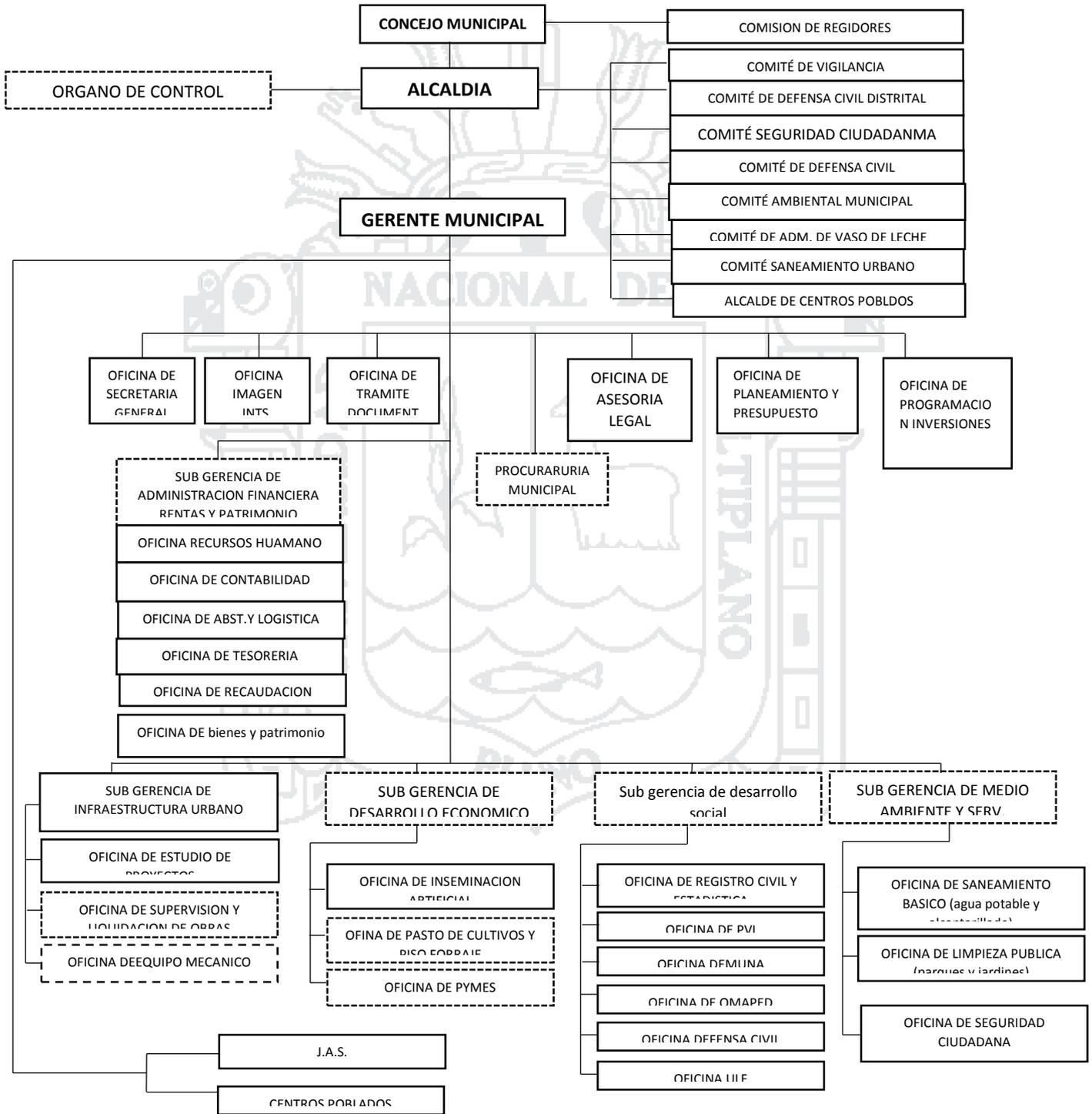
ANEXO N° 01

ANÁLISIS DESTRÉS Y EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO PERIODO 2015

MATRIZ DE CONSISTENCIA				INDICADORES VALORACION
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	
P.G ¿De qué manera influye el estrés en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de taraco periodo 2015?	O.G. Determinar el estrés y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco periodo 2015.	H.G. Existe estrés en los trabajadores que influye en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco.	V.I. Estrés V.D. Rendimiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Factores del estrés ➤ Logro de objetivos Metas
P.E.1 ¿Cuál es el nivel de estrés y el desempeño individual del personal administrativo de la municipalidad distrital de taraco?	O.E.1 Determinar el nivel de estrés y el desempeño individual del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, periodo 2015	H.E.1 Existe la relación entre nivel de estrés y desempeño individual del personal administrativo de la municipalidad distrital de taraco	V.I. Nivel de Estrés V.D. Desempeño individual	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nivel leve ➤ Marcado ➤ Moderado ➤ Severo ➤ Factores organizacionales ➤ Factor individual ➤ Factor ambiental motivación capacitación al personal conocimientos y habilidades en su área.
P.E.2 ¿De qué manera influye las características individuales en las exigencias laborales del personal de la Municipalidad distrital de Taraco, periodo 2015?	O.E.2 Analizar cómo influye las características individuales en las exigencias laborales del personal de la Municipalidad Distrital de Taraco, periodo 2015	H.E.2 Las características individuales influyen en el rendimiento laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de taraco.	V.I. Características individuales V.D. Exigencias laborales	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actitudes ➤ Conocimiento ➤ Capacidad ➤ Tareas asignadas ➤ Jornada de trabajo ➤ Tecnología ➤ Seguridad laboral
P.E.3 ¿Es posible establecer lineamientos disminuir el estrés laboral para tener un mejor rendimiento laboral del personal de la Municipalidad distrital de Taraco, periodo 2015?	O.E.3 Proponer lineamientos que ayuden disminuir el estrés laboral para tener un mejor rendimiento laboral del personal de la Municipalidad distrital de Taraco, periodo 2015.			

ANEXO N° 02

ORGANIGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO



FUENTE: Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Taraco

CUESTIONARIO

El presente cuestionario es realizado con fines de investigación, por favor contestar con mayor veracidad posible porque de ello depende el éxito de esta investigación. Expresar su respuesta marcando con una x, en cada alternativa indicando: siempre, casi siempre, a veces, nunca. Gracias por su colaboración.

1. **¿Considera adecuado el ambiente donde Ud. labora?**
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca

2. **¿La comunicación con sus compañeros, y jefes de área es conflictiva?**
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca

3. **¿ le producen estrés los cambios tecnológicos implementados o por implementarse en su área de trabajo?.**
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca

4. **¿ Con qué frecuencia siente apatía o desmotivación por su trabajo?.**
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca

5. **¿Con qué frecuencia ha sentido que el tiempo no le alcanza para realizar sus actividades?**
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca

6. **¿Estoy cansado y fatigado al concluir mi trabajo?**
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca

7. **¿ hace uso de sus capacidades en el desarrollo de sus actividades?.**
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca

8. **¿considera Ud. que tiene Conocimiento técnico para competir en su área de trabajo?**
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca

9. **¿Existe coherencia entre tareas asignadas y sus capacidades?**
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca

10. **Contribuye Ud. con el cumplimiento de los objetivos institucionales?**
 - a) Siempre
 - b) a veces

c) Nunca

11. ¿Cumple Ud. los objetivos de su área ?.

a) Siempre
b) A veces

c) Nunca

12. ¿Cumple Ud. con las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente?.

a) Siempre
b) A veces

c) Nunca

13. ¿La motivación que me brinda la entidad favorece mi desempeño laboral?.

a) Siempre
b) A veces

c) Nunca

14. ¿Recibo algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es bueno?

a) Siempre
b) A veces

c) Nunca

15. ¿Considero que la capacitación que me brinda la institución es la adecuada para desempeñarme de mejor manera?

a) Siempre
b) A veces

c) Nunca

16. ¿hago uso de mis conocimientos y habilidades en mi área de trabajo?

a) Siempre
b) A veces

c) Nunca

17. Mis tareas son asignadas de acuerdo a mis habilidades y/o destrezas.

a) Siempre
b) A veces

c) Nunca

18. ¿Cumpro eficaz y eficientemente la jornada diaria?

a) Siempre
b) A veces

c) Nunca

19. ¿La institución brinda seguridad laboral en manejo de equipos y maquinarias (Protección contra amenaza y pérdida)?.

a) Siempre
b) A veces

c) Nunca

20. ¿Tiene conocimiento y capacitación suficiente en la aplicación de tecnología en su área de trabajo?

a) Siempre
b) A veces

d) Nunca

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ARTÍCULO CIENTÍFICO

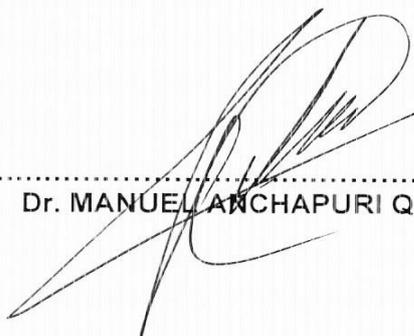
“EL ESTRÉS Y EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO,
PERIODO 2015”

PRESENTADA POR:
JULIA TICONA MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

COORDINADOR DE
INVESTIGACIÓN

:
Dr. MANUEL ANCHAPURI QUISPE



DIRECTOR DE TESIS

:
Dr. NICOLÁS E. ROQUE BARRIOS



PUNO – PERÚ
2017

**EL ESTRÉS Y EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO, PERIODO 2015.**

**THE STRESS AND THE LABOR PERFORMANCE OF THE ADMINISTRATIVE
PERSONNEL OF THE TARACO DISTRICT MUNICIPALITY, PERIOD 2015.**

Julia Ticona Mamani

Correo Electrónico: juliaticona05@gmail.com

Escuela Profesional de Administración

Facultad de Ciencias Contables y Administrativas

Universidad Nacional del Altiplano

RESUMEN

El presente trabajo de investigación aborda a una institución pública, en este caso la Municipalidad Distrital de Taraco, la misma que sus acciones repercuten en el desarrollo y la economía del país, para ello es importante manejar el estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores, es decir debe contar con personal idóneo, motivado y sin estrés. Por esta razón la investigación aborda el Análisis del estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, Provincia de Huancané, Departamento de Puno periodo 2015; como objetivo general es determinar el estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, la metodología aplicada es el enfoque cuantitativo, método deductivo y es de tipo descriptivo. La técnica usada fue la encuesta mediante el uso del cuestionario como instrumento, dirigido al personal administrativo que labora en las áreas de planificación, contabilidad, abastecimiento, infraestructura y recursos humanos de la institución; los resultados obtenidos son en base de la aplicación de encuestas, en donde los colaboradores manifiestan que presentan estrés en el ámbito laboral debido a los factores ambientales, organizacionales e individuales; siendo las más resaltantes la implementación de la tecnología, el 35% manifiesta que casi siempre le produce estrés la implementación tecnológica y el 60% manifiesta que a veces es conflictiva la comunicación entre compañeros y jefes de área, esto hace que disminuya el rendimiento laboral en la institución, a su vez se determinó según la tabla N° 2, que 33% manifiesta que existe un nivel marcado de estrés incidiendo en el desempeño individual y además se identificó que las características individuales influyen de manera directa en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Taraco, siendo más resaltante según los resultados obtenidos en la tabla número 7 un

60% dan a conocer que trabajadores hacen uso de sus capacidades en el desarrollo de sus actividades, un 50% manifiesta que tiene conocimiento técnico para competir en su área de trabajo que se muestran en la tabla número 8 y estas tienen una influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo como se presenta en los ítems números 17 y 18 en las cuales se observa que el 35% manifiesta que solo a veces son asignadas las labores de acuerdo a sus habilidades y/o destrezas y el 40% indica que solo a veces cumple eficaz y eficientemente su jornada de trabajo.

Palabras Claves: Estrés, nivel de estrés, características individuales, desempeño individual y rendimiento laboral.

ABSTRACT

The present research deals with a public institution, in this case the Municipal District of Taraco, the same that its actions have an impact on the development and economy of the country, it is important to manage the stress and work performance of workers, That is to say it must have suitable personnel, motivated and without stress. For this reason, the research addresses the analysis of stress and work performance of administrative staff of the Taraco Municipal District, Huancané Province, Department of Puno period 2015; As a general objective is to determine the stress and the work performance of the administrative staff of the District Municipality of Taraco, the applied methodology is the quantitative approach, deductive method and is descriptive. The technique used was the survey through the use of the questionnaire as an instrument, directed to the administrative staff that works in the areas of planning, accounting, supply, infrastructure and human resources of the institution; The results obtained are based on the application of surveys, where the collaborators state that they present stress in the labor field due to environmental, organizational and individual factors; Being the most outstanding the implementation of technology, 35% said that almost always stresses the implementation of technology and 60% say that communication is sometimes conflicting between colleagues and area bosses, this decreases work performance in The institution, in turn was determined according to table N ° 2, that 33% stated that there is a marked level of stress in workers affecting individual performance and also identified that individual characteristics directly influence the labor requirements administrative staff of the Municipality of Taraco, being the most outstanding according to the results obtained in table number 7, 60% report that the workers make use of their capacities in the development of their activities, 50% stated that they have knowledge Technicians to compete in their area of work that are shown in table number 8 and these have an influence on the labor demands of the administrative staff as presented in items numbers

17 and 18 in which it is observed that 35% They are sometimes assigned tasks according to their skills and / or skills and 40% indicate that only sometimes it effectively and efficiently fulfills their working day

Key Words: Stress, stress level, individual characteristics, individual performance and work performance.

INTRODUCCIÓN

Para Selye, (1978), el estrés es la respuesta de adaptación, con la mediación de las características individuales y /o procesos psicológicos y que es consecuencia de cualquier acción, situación, acontecimiento externo que inflige demandas físicas y/o psicológicas de la persona. Por su parte Chiavenato, (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 debidamente y evitan sus consecuencias. Otras sucumben a sus efectos, que se observan claramente en su comportamiento.

Además Peiró & Salvador, (1992) señalan que el estrés es un fenómeno adaptativo que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida.

En todos los ámbitos de la vida, se generan tensiones y cuando alguien pretende eliminarlas por completo, es muy probable que lo único que consiga es estresarse aún más, por lo que como seres humanos racionales lo inteligente y positivo es saber controlar tensiones para canalizarlas luego de manera positiva. La satisfacción laboral para Robbins, (2004), es el conjunto de actitudes 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.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la OMS (2015), las causas particulares del estrés laboral son: exceso o escasez de trabajo, horarios estrictos o inflexibles, inseguridad laboral, malas relaciones con los compañeros y falta de apoyo por parte de la familia. Además estrés laboral no sólo es un problema de salud, ya que impacta en la economía, pues datos de la OIT, muestran que esta situación puede

representar pérdidas de entre 0.5 y 3.5 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB) de los países. Particularmente en México, el estrés entre trabajadores produce mermas entre cinco mil y 40 millones de dólares al año. Los peruanos no somos ajenos a este tema, todo lo contrario. Según la última encuesta del Instituto Integración realizada a 2,200 personas en 19 departamentos del país se llegó a conclusión que: Seis de cada 10 peruanos señalan que su vida ha sido estresante en el último año, siendo las mujeres (63%) quienes reportan mayor nivel de estrés que los hombres (52%).

Hoy en día el mundo es cada vez más cambiante debido a los avances de la tecnología, esto causa que las personas vivan en un ritmo de vida acelerado, esto ocasiona que no puedan desarrollar sus actividades con normalidad y genera un estrés ya sea en la casa, centro de trabajo, que principalmente causa daños físicos y psicológicos en la mayoría de las personas. El estrés es un tema que cada día adquiere mayor interés para las organizaciones, debido a los múltiples factores de tensión a los cuales están expuestas las personas, a su frecuente aparición y a la fuerte intensidad con la que se presenta. Por ello la institución debe preocuparse por sus trabajadores, para que logren controlar el estrés que presentan, pues de lo contrario es probable que se genere alta rotación, ausentismo y bajo de rendimiento. Por lo cual es importante que la Municipalidad Distrital de Taraco como institución, identifique el estrés laboral de sus trabajadores y realizar un análisis de sus resultados, pudiendo utilizar la presente investigación como guía, de tal manera mejorar el clima organizacional de la institución.

La investigación nació a partir de observación al rendimiento de los trabajadores y del estrés laboral que demuestra los trabajadores de la institución.

MATERIAL Y MÉTODOS

La investigación tomó como referencia a Hernandez Sampieri, & Baptista,(2010) en su libro Metodología de la Investigación donde define a la investigación en dos enfoques cuantitativo y cualitativo, en nuestro estudio se adoptó el enfoque cuantitativo en el cual se realiza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Dentro lo cual tomamos referencia Método cuantitativo deductivo esto porque el estudio deriva de una pregunta general y se dirige a otras que son específicas, el método deductivo va de lo general a lo particular, esta investigación es de tipo descriptiva debido a que se busca conocer de qué manera influye el estrés en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, periodo 2015, para lo cual se recogió la información y dar a conocer cuál es la situación en la que se encuentra cada variable de estudio en un determinado tiempo, es decir se

recogió resultados tal como se encuentran. Considerando como población al personal administrativo de la municipalidad distrital de taraco, la muestra elegida para la presente investigación es la no probabilística (muestra intencional) ya que ha sido elegido de manera intencional o arbitraria que está conformado por 20 personas.

Esta investigación la técnica de la encuesta considerando que esta técnica viene a constituirse como una fuente principal ya que a través de la encuesta se hace la recolección de datos, los encuestados fueron personal administrativo que labora en la Municipalidad Distrital de Taraco, de las áreas: infraestructura, personal, contabilidad, abastecimiento y planificación y presupuesto. Para la valoración se empleó la escala de Likert con puntajes que van del 1 al 4 para determinar el nivel de estrés de la muestra seleccionada, y para determinar la influencia de las características individuales en rendimiento laboral se utilizó una escala de Likert que consiste con una puntuación del 1 al 3 incluye: siempre, casi siempre, a veces y nunca respectivamente.

Este instrumento consta de 10 primeras preguntas lo cual se aplicó para determinar el nivel de estrés y las preguntas que comprenden de número 11 al 20 que permite conocer la influencia de características individuales en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco. Con la respuesta a estas preguntas se busca determinar el estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco.

RESULTADOS

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DEL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO INDIVIDUAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO PERIODO 2015.

Tabla 1: Mis tareas son asignadas de acuerdo a mis habilidades y/o destrezas

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Siempre	5	25%
A veces	8	40%
Nunca	7	35%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

En la tabla N° 1, del total de los encuestados, 8 personas que representa el 40% manifiesta que a veces sus tareas asignadas son de acuerdo a sus habilidades y destrezas, 7 personas que representa el 35% de los encuestados manifiesta nunca y finalmente 5 personas que representa el 25% manifiestan que siempre sus tareas son

asignados de acuerdo a sus habilidades y destrezas. El 40%, afirman que solo a veces las tareas son asignadas de acuerdo a sus habilidades; Así como señala (Alles, 2005) que la habilidad, es la capacidad de desempeñar cierta tarea física o mental. Las habilidades y conocimientos tienen que estar acordes a su tarea con fin de que la persona pueda desenvolverse adecuadamente en su área de trabajo. Del total de los encuestados el 40% afirman que a veces sus tareas son asignados en base a sus habilidades y capacidades; es ahí donde surgen las exigencias laborales ya que en muchos casos el personal es puesto en un área que no le compete de acuerdo a sus habilidades y capacidades; esto posteriormente genera estrés y rendimiento poco eficiente del personal en su área de trabajo.

Tabla 2: determinación del nivel de estrés

DIMENSIONES	SIEMPRE / SEVERO	CASI SIEMPRE / MARCADO	AVECES / MODERADO	NUNCA / LEVE	NUMERO DE ENCUESTAS
Considera adecuado el ambiente donde Ud. labora.	5	5	6	4	20
La comunicación con sus compañeros, y jefes de área es conflictiva.	1	3	12	4	20
Le producen estrés los cambios tecnológicos implementados o por implementarse en su área de trabajo.	3	7	6	4	20
Con qué frecuencia siente apatía o desmotivación por su trabajo.	2	10	4	4	20
Con qué frecuencia ha sentido que el tiempo no le alcanza para realizar sus actividades.	8	7	3	2	20
Estoy cansado y fatigado al concluir mi trabajo.	4	6	9	1	20
Hace uso de sus capacidades en el desarrollo de sus actividades.	12	6	2	0	20
Considera Ud. que tiene conocimiento técnico para competir en su área de trabajo.	9	10	1	0	20
Existe coherencia entre tareas asignadas y sus capacidades.	3	3	8	6	20
Contribuye Ud. con el cumplimiento de los objetivos institucionales.	6	8	5	1	20
Total	53	65	56	26	200
Total en porcentajes	27%	33%	28%	13%	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

Los resultados obtenidos en la tabla N° 2 denotan el nivel de estrés que presentan los trabajadores en la institución, del total de encuestados, un 33% consideran que casi siempre tiene estrés lo que indica un nivel de estrés marcado, un 28% considera que a veces, (moderado), un 27% considera que siempre (severo) y por último un 13% considera que nunca (leve) tienen estrés; del total de encuestados, un 33% consideran

que casi siempre tiene estrés que indica un nivel de estrés marcado, esto significa que hay diversos factores que generan el estrés laboral, como: factores organizacionales, individuales y ambientales. La alternativa a veces con un 33%, significa que existe un nivel de estrés marcado como señala (Fontana, 1996), Estrés laboral marcado: es claramente un problema y la necesidad de una acción de corrección es evidente. Mientras más tiempo trabajo bajo este nivel, a menudo será más difícil hacer algo al respecto, por lo que la municipalidad debe enfrentar este problema para reducir las tensiones presentes.

ANALIZAR CÓMO INFLUYE LAS CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES DEL PERSONAL EN EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONA ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO PERIODO 2015.

Tabla 3: Hace uso de sus capacidades en el desarrollo de sus actividades

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Siempre	12	60%
Casi Siempre	6	30%
A veces	2	10%
Nunca	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

De acuerdo la tabla N° 3; de total de encuestados 12 personas que representa el 60% afirma que siempre hace uso de sus capacidades en el desarrollo de su actividad, 6 personas que representa el 30% afirma casi siempre, y finalmente 2 personas que representa el 10% afirma a veces hace uso de sus capacidades en el desarrollo de sus actividades; Según los resultados obtenidos el 60% afirman siempre hace uso de sus capacidades en el desarrollo de su actividad, esto indica que la mayoría hacen uso de sus capacidad en el desarrollo de sus actividades para su mejor desempeño. Al respecto Chiavenato I, (2009) dice, la aptitud está muy relacionada con el rendimiento: para lograr algo hay que tener la aptitud necesaria (ésta es la condición sine qua non).

Tabla 4: Contribuye Ud. con el cumplimiento de los objetivos institucionales

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Siempre	7	35%
A veces	8	40%
Nunca	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

En la tabla N° 4, del total de encuestados, 8 personas que representa el 40% afirman que a veces contribuye con el cumplimiento de objetivos institucionales, 7 personas que representa el 35% afirma siempre, y finalmente 5 persona que representa 25% afirma que nunca contribuye con cumplimiento de objetivos institucionales. Lo más resaltante según los resultados, el 40% afirman que a veces contribuye con el cumplimiento de objetivos institucionales. De esta manera determinamos que los colaboradores contribuyen con el cumplimiento de objetivos sin embargo estos presentan un alto nivel de estrés que presentan los trabajadores tal como se ha determinado en la tabla N° 1.

Tabla 5: La motivación que me brinda la entidad favorece mi desempeño laboral

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Siempre	6	30%
A veces	8	40%
Nunca	6	30%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

En la tabla N° 5, del total de encuestados, 8 personas que representa el 40% señalan que a veces la motivación que brinda la Municipalidad favorece su desempeño, 6 personas que representa el 30 % señalan siempre y 6 personas que representa 30% señala que nunca la motivación que brinda la entidad favorece su desempeño. El 40% señalan que a veces la motivación que brinda la Municipalidad favorece su desempeño, por lo que nos podemos dar cuenta que la motivación que realiza Municipalidad es insuficiente. Acevedes M. (2000) Menciona que la motivación es “ trasfondo psíquico e impulsor que sostiene la fuerza de la acción y señala la dirección a seguir”; podemos decir que la motivación es considerada como el conjunto de razones que explican los actos de un individuo o la explicación del motivo o motivos por los que se hace una acción; La poca motivación que brinda la institución a sus trabajadores puede generar tensiones muchas veces los trabajadores no reciben las motivaciones correspondientes como para que se sientan comprometidos con sus trabajos y lleguen a lograr sus objetivos y metas.

DETERMINAR EL ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO PERIODO 2015.

Tabla 6: Considera adecuado el ambiente donde Ud. Labora

Alternativas	Nº de personas	Porcentaje
Siempre	5	25%
Casi Siempre	5	25%
A veces	6	30%
Nunca	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

En la tabla N° 6 del total de encuestados, 6 personas que representan 30% consideran que a veces es adecuado ambiente donde laboran; 5 personas que representan el 25% manifiesta siempre, 5 personas manifiestan casi siempre que representan el 25% y por último 4 personas que representa el 20% consideran que nunca es adecuado el ambiente donde laboran; 30% afirman que a veces es adecuado el ambiente donde laboran esto indica que el ambiente es un factor estresante. Al respecto Robbins S. , (1999), indica que los factores ambientales son los que se ubican fuera de la organización son aquellos factores que se encuentran en el entorno de la misma como la calidad del aire que respiramos, tipo de iluminación que tenemos, y ruido en el medio ambiente , que afectan el desenvolvimiento del personal. De ese modo se califica en la investigación que no es tan adecuado el ambiente de trabajo debido a los factores ambientales, que de alguna u otra manera les estresa a los trabajadores.

Tabla 7: La comunicación con sus compañeros, y jefes de área es conflictiva

Alternativas	Nº de personas	Porcentaje
Siempre	1	5%
Casi Siempre	3	15%
A veces	12	60%
Nunca	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

En la tabla N° 7 del total de los encuestados, 12 personas que representan el 60% consideran que a veces la comunicación con sus compañeros y jefes de área es conflictiva; 4 personas que representan 20% manifiesta nunca, 3 personas manifiestan casi siempre que representan el 15% y por último 1 persona que representa el 5% indica que siempre la comunicación con sus compañeros y jefes de área es conflictiva; Cabe resaltar que el 60% afirma que a veces la comunicación con sus compañeros y jefes de

Área es conflictiva, significa que existe falta de comunicación adecuada entre jefes y compañeros de trabajo. Al respecto Chillan, (2007) señala que este tipo de convivencia que se mantiene con los demás, puede tener resultado reconfortante o por el contrario puede constituirse en un verdadero infierno para los implicados; desenlace que se decidirá en un sentido u otro en función del nivel de desarrollo de las competencias comunicativas. Las relaciones interpersonales en el trabajo son tan importantes en las organizaciones, ya que la falta de apoyo de los compañeros y las malas relaciones interpersonales puede causar mucho estrés, especialmente en los trabajadores con grandes necesidades sociales. Cuando fluye la comunicación de manera adecuada, el desempeño es más eficiente y se adaptan muy rápido al ambiente de trabajo.

Tabla 8: le producen estrés los cambios tecnológicos implementados o por implementarse en su área de trabajo

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Siempre	3	15%
Casi Siempre	7	35%
A veces	6	30%
Nunca	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: encuesta realizada por el investigador 2016

Elaboración: propia

Como se muestra en la tabla N° 8 del total de encuestados, 7 personas que representan el 35 % consideran que casi siempre le producen estrés los cambios tecnológicos implementados o por implementarse; 6 personas que representan el 30% manifiesta a veces, 4 personas manifiestan nunca que representan el 20% y por último 3 personas que representa el 15% indican que siempre le produce estrés los cambios tecnológicos. El 35% consideran que casi siempre le producen estrés los cambios tecnológicos implementados o por implementarse, esto significa que las tecnologías son factores estresantes; Al Respecto, Robbins S. (1999) señala; que se originan porque las innovaciones tecnológicas pueden volver obsoletas las habilidades y experiencia de los empleados en un lapso muy breve, las computadoras, los sistemas robóticos, la automatización y otras innovaciones son una amenaza para muchas personas y le producen estrés. El conocimiento y manejo de estas nuevas tecnologías ha de ser en ciertos casos un factor generador de tensión e incertidumbre para quienes hacen uso de ellas, ya que el desconocimiento de los rápidos avances ocurridos en el campo de gestión pública ocasiona un rendimiento poco eficiente. Entonces los trabajadores para ello deben mantenerse en constante formación y capacitación en la aplicación de tecnologías para cumplir con sus funciones de la mejor manera.

DISCUSIÓN

El principal objetivo de la investigación fue determinar el estrés y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco periodo 2015, concluyendo que personal que labora en esta institución presenta estrés en los trabajadores, y esto dificulta un óptimo rendimiento laboral estos resultados en relación con lo que manifiesta Chiavenato I. (2009), El estrés es una condición inherente a la vida moderna. Las exigencias, 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 posibilidad de cumplirlas. En las organizaciones, el estrés persigue a las personas. Algunas consiguen manejarlo debidamente y evitan sus consecuencias. Otras sucumben a sus efectos, que se observan claramente en su comportamiento. Sin embargo, estrés no es algo nuevo que se presenta solo en estos tiempos modernos, el estrés siempre existió en épocas pasadas, pero no era tomado con importancia y mucho menos estudiado a profundidad como en estos tiempos, debido a que estrés se viene convirtiendo en una causa de enfermedades que ataca a personas de todas las edades ya sean, jóvenes, adultos y ancianos es decir no distingue raza ni estatus social.

Que se entiende por rendimiento laboral uno de los autores de mayor renombre en este ámbito, Motowidlo, (2003), lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización. Sin embargo, es fundamental que detrás del rendimiento laboral de cualquier trabajador, existen variables, así como complejas relaciones entre las mismas, pero los aspectos que parecen revelarse como determinantes del comportamiento en el trabajo son: la personalidad y motivación de cada persona y las percepciones individuales que tenga respecto a los distintos factores psicosociales provenientes de su entorno laboral inmediato.

Flores Cahuana (2005), En su tesis "Clima organizacional y su relación con el nivel de estrés laboral en enfermeras del hospital Manuel Núñez Butrón de Puno, periodo 2005", concluye: Referente al estrés laboral las enfermeras en su mayoría presentan el nivel moderado según los factores: discrepancia con las metas de la carrera laboral, conflicto de roles y ambigüedad de roles mientras que en el factor sobre carga de trabajo manifiesta nivel laboral marcado y severo.

Sin embargo el estudio realizado muestra los resultados obtenidos en la tabla N° 1 denotan el nivel de estrés que presentan los trabajadores en la institución, del total de encuestados, un 33% consideran que casi siempre tiene estrés lo que indica un nivel de estrés marcado. Al respecto señala (Fontana, 1996), Estrés laboral marcado: es claramente un problema y la necesidad de una acción de corrección es evidente. Mientras más tiempo trabajo bajo este nivel, a menudo será más difícil hacer algo al respecto, por lo que la municipalidad debe enfrentar este problema para reducir las tensiones presentes.

CONCLUSIONES

Los trabajadores de la institución presentan estrés que influyen en el rendimiento laboral de los mismos, debido a factores ambientales, organizacionales e individuales siendo más resaltantes el 35% consideran que casi siempre le produce estrés los cambios tecnológicos implementados y por implementarse, el 60% consideran que a veces las relaciones que mantiene con los compañeros y jefes es conflictiva y el 30% consideran que solo a veces es adecuado ambiente donde laboran.

Referente al nivel de estrés laboral los trabajadores de la Municipalidad en su mayoría presentan un nivel de estrés marcado con un 33 % según los resultados que se muestra en las dimensiones: relacionados con la apatía y desmotivación hacia sus trabajos, el tiempo para realizar las actividades y cansancio al concluir sus trabajos. Mientras que el desempeño individual es bajo según: las dimensiones de motivación, capacitación que brinda la institución y habilidades y destrezas.

Respecto a las características individuales, se llegó a la conclusión, que el 60% revela que los trabajadores hacen uso de sus capacidades en el desarrollo de sus actividades como; el 50% manifiesta que tiene conocimiento técnico para competir en su área de trabajo, éstas tienen una influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo como se presenta con una representación de 55% que manifiesta que solo a veces cumple con los objetivos en su área de trabajo en el tiempo establecido, las cuales se observa que el 40 % afirman que solo a veces son asignadas las labores de acuerdo a sus habilidades y/o destrezas y el 45% da a conocer que a veces cumplen eficaz y eficientemente su jornada de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- AGUILAR, A. S. (2010). *Capacitación y Desarrollo personal*. México: Lumisa.
- ALLES, M. A. (2005). *Gestión Por Competencia - Recursos Humanos*. Buenos Aires: Granica.
- ARDILA, R. (1986). *Psicología del trabajo "La motivación"*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.
- ARNAU, P. (2006). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales*. Madrid: UGT.
- AZOCAR, M., & BETANCOURT, Y. (2010). *Estrés Laboral En El Personal de la Unidad de Oncológica del Hospital Universitario*. Estado de Sucre: Tesis de Grado.
- CHIAVENATO, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw Hill.
- FONTANA, D. (1996). *"Control de Estrés"* 1ra edición. México: Manual Moderno.
- HERNANDEZ SAMPIERI, R., COLLADO, F., & BAPTISTA, L. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta edición). Bogotá: Mc Graw Hill.
- MASLOW, A. (1994). *Religion, values and peak experiences*. New York: Viking.
- MOTOWIDLO, S. J. (2003). *Conducta organizativa pro social*. New york: jhon wiley&son.
- PEIRÓ, J. M., & SALVADOR, A. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral*. (1ra edición). España: UDEMA S.A.C.
- ROBBINS, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice - Hall INC.
- ROBBINS, S. (2004). *Comportamiento organizacional "teoría y práctica"*. México: Prentice-Hall INC - 10 a edición tomo I.
- SELYE, H. (1978). *Tensión sin angustia*. Madrid: Guadarrama.
- SIMON, J. C. (2012). *Prevención de Riesgos Laborales hotelería*. Recuperado octubre 2016.
- VARELA ARJONA, G. (2002). *Estrés laboral*. Barcelona: Rocas S.A.

WEBGRAFÍA

- CHILLAN, R. (2007). *Importancia de las relaciones interpersonales*. <http://competenciassociales.blogspot.com/2007/08/las-relaciones>.
- NORIEGA, M. (12 de setiembre de 2014). *Epidemia Laboral*. Obtenido de *Epidemia Laboral*: <http://www.higieneocupacional.combr/download/epidemia-laboral.pp#283,1,diapositiva>
- O.I.T. (16 de octubre de 2015). *Seguridad Laboral*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajo28/seguridad-laboral/seguridad-laboral>.