



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

**“CORRELACIÓN INVERSA ENTRE ESTRÉS LABORAL Y RENDIMIENTO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD “ALTO
MOCHE” DEL DISTRITO DE MOCHE PERIODO OCTUBRE - DICIEMBRE
2016”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES

PRESENTADO POR LA BACHILLER:

VARAS REYES, DINA HAYDEÉ

TRUJILLO – PERÚ

2017

DEDICATORIA

A Dios

Por haberme dado el don de la vida y acompañarme en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón y mi alma, por iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres

Por haberme enseñado a valorar los estudios y seguirlos con pasión, por sus grandes consejos, por ser ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan, por haberme mostrado siempre el valor de salir adelante y por su prodigalidad de amor.

A mi esposo

Quien me brindó su amor, su cariño, su estímulo y su apoyo constante.

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por haberme guiado siempre en el camino y darme la fortaleza de seguir adelante para el cumplimiento de mis metas.

A mis padres

Por estar presentes, obsequiando nuevas cosas en mi vida, y por la profusión de felicidad y diversas emociones que siempre me han causado.

A mi esposo

Por su incondicional apoyo, por su presencia, por su grandioso amor.

A mis profesores

Quienes me impartieron su conocimientos y enseñanzas, y a mi asesor de tesis por su apoyo y paciencia en desarrollo de la presente.

RESUMEN

La optimización del rendimiento laboral es una tarea básica para conseguir el éxito en las organizaciones modernas. A largo de los años, el interés de las empresas por ser más productivas y rentables ha aumentado considerablemente, originando que muchas decidan adoptar diversas acciones de gestión para mejorar sus resultados (Prokopenko 2010). En éste caso, analizaremos este elemento desde un ángulo que evalúa la relación existente entre el estrés laboral y el efecto que produce éste en el rendimiento laboral de los trabajadores de una organización, y su consecuente efecto en la productividad.

La productividad de una empresa está relacionada con el nivel de rendimiento que presentan los trabajadores, el cual podría verse afectado por la relación existente con el estrés laboral, exhibiendo aspectos disfuncionales e indeseables en la organización; por lo que es indispensable abordar para que la eficacia no se vea mermada en la empresa.

Ésta relación genera efectos considerables en la productividad, pérdidas económicas, inestabilidad en el campo social, así como en la gestión organizacional. (Chiavenato, 2015).

Los trabajadores son el recurso más importante de las organizaciones, y cuándo éstos se encuentran estresados laboralmente el rendimiento laboral se ve afectando, por ende también la productividad. (Chiavenato, 2015).

El objetivo de la presente investigación es determinar si existe una correlación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores en la institución, considerando que este último elemento es esencial en la productividad de una organización. El estudio se realizó en el Centro de Salud “Alto Moche” del distrito de Moche, departamento La Libertad, en el periodo octubre - diciembre 2016.

La investigación se desarrolla en 3 capítulos; iniciando con la explicación de la realidad problemática que se presenta en la organización, resaltando la importancia de conocer si existe una relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral dentro de un centro de salud, estableciendo una hipótesis alternativa que significativa que si existe relación entre estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores del

centro de Salud “Alto Moche”, del distrito de Moche, Trujillo, correspondiente al periodo octubre- diciembre 2016”.

En el desarrollo del marco teórico se presentan antecedentes investigativos, bases teóricas y marcos conceptuales relacionados al tema, siguiendo el desarrollo de las figuras de inclusión que permiten realizar el análisis de las variables de estudio; dependiente e independiente; como son: rendimiento de los trabajadores y estrés laboral, respectivamente.

La investigación tiene un diseño exploratorio-descriptivo; porque analiza en primer lugar si existe una correlación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral, para luego determinar cómo afecta las operaciones de la institución con miras a la productividad. Se determina su nivel de vinculación; y el método que se utiliza es el inductivo – deductivo, sirviéndose también de la observación directa y del método analítico y estadístico; todos estos se desarrollan de forma integral.

La recolección de datos se realizó a través de una encuesta de 28 ítems aplicada a 25 trabajadores del citado centro de salud. El cuestionario evalúa como el rendimiento laboral se relaciona con situaciones que pueden resultar estresantes en el trabajo. Los resultados de la investigación se presentan en cuadros y gráficos, permitiendo determinar así distintas conclusiones como la existencia de una correlación inversa entre las variables de análisis, lo cual quiere decir que a medida que aumenta el estrés laboral, el rendimiento laboral disminuye, afectando por tal los niveles de productividad. Para la contrastación de los resultados se empleó la prueba de Rho de Spearman y se utilizó el software SPSS versión 24.

Además, se describe la realidad de la organización evidenciando el nivel de rendimiento que presentan los trabajadores relacionado al nivel de estrés en la institución.

Este estudio permitirá establecer mecanismos o medidas que la institución pueda tomar para mejorar el rendimiento laboral en la organización, sobre el desarrollo de un ambiente laboral saludable disminuyendo trabajadores estresados laboralmente.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN.....	IV
ÍNDICE GENERAL.....	VI
INTRODUCCIÓN	IX
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	- 11 -
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	- 11 -
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	- 13 -
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	- 13 -
1.3.1. Problema Principal.....	- 13 -
1.3.2. Problemas Secundarios	- 15 -
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	- 15 -
1.4.1. Objetivo General.....	- 15 -
1.4.2. Objetivos Específicos	- 15 -
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	- 16 -
1.5.1. Hipótesis General.....	- 16 -
1.5.2. Hipótesis Secundarias.....	- 16 -
1.5.3. Variables de la Investigación.....	- 16 -
1.6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.6.1. Tipo de Investigación.....	20
1.6.2. Nivel de Investigación.....	20
1.6.3. Métodos de la Investigación	20
1.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.7.1. Población.....	21
1.7.2. Muestra	21
1.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	22
1.8.1. Técnicas.....	22
1.8.2. Instrumentos	22
1.9. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	25
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	25
2.2. BASES TEÓRICAS.....	27

2.2.1.	Estructura Organizacional.....	28
2.2.2.	Estrés Laboral.....	28
2.2.2.1	Concepto.....	28
2.2.2.2	Causas del estrés laboral.....	29
2.2.2.2.1	Factores Extra organizacionales.....	32
2.2.2.2.2	Factores organizacionales.....	32
2.2.2.2.3	Factores Grupales.....	32
2.2.2.2.4	Factores Individuales.....	32
2.2.2.3	Fases del estrés laboral.....	32
2.2.2.4	Niveles del estrés.....	33
2.2.2.5	Desarrollo del concepto en el campo empresarial.....	33
2.2.2.6	Afectación a las entidades.....	35
2.2.2.6.1	Costos de Asistencia Médica.....	36
2.2.2.6.2	Absentismo y Rotación.....	36
2.2.2.6.3	Poco compromiso con la organización.....	36
2.2.2.6.4	Violencia en el Centro de Trabajo.....	36
2.2.2.6.5	Bajo Rendimiento.....	36
2.2.2.7	Habilidades y capacidades laborales.....	37
2.2.2.8	Conclusión.....	37
2.2.3.	RENDIMIENTO LABORAL.....	38
2.2.3.1.	Concepto.....	38
2.2.3.2.	Causas de un mal Rendimiento Laboral.....	39
2.2.3.3.	Qué medir del rendimiento de los trabajadores.....	40
2.2.3.3.1.	Rendimiento de tarea o intra-rol.....	40
2.2.3.3.2.	Rendimiento o extra-rol.....	40
2.2.3.4.	Factores que inciden en el rendimiento.....	41
2.2.3.5.	Requisitos en el campo laboral.....	42
2.2.3.6.	Nuevas dinámicas en el mercado laboral.....	43
2.2.3.7.	Evaluación del Rendimiento laboral.....	44
2.2.3.7.1.	Medidas del Rendimiento Laboral.....	45
2.2.3.8.	Conclusión.....	46
2.2.4.	Estrés Laboral Relacionado al Rendimiento Laboral.....	47
2.2.4.1	Gestionar el estrés laboral para mejorar el rendimiento del trabajador.....	47
2.2.4.1.1.	Enriquecimiento del trabajo.....	48

2.2.4.2.	Rotación de puestos.....	48
2.2.4.3.	Análisis de puestos.....	48
2.2.4.4.	Entendimiento de habilidades.....	48
2.2.4.5.	Oportunidades para hablar sobre el trabajo.	48
2.2.4.6.	Participación en la toma de decisiones.	48
2.3.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	49
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		51
3.1.	ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	51
3.2.	PRUEBAS DE HIPÓTESIS	54
3.3.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	57
CONCLUSIONES.....		70
RECOMENDACIONES		72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		73
ANEXOS.....		75
Modelo de encuesta.....		75
Matriz de datos de la variable: Estrés Laboral		77
Matriz de datos de la variable: Rendimiento Laboral de los trabajadores del centro de salud “Alto Moche”.....		78
Tablas de interpretación del coeficiente de Rho de Spearman.		79
Matriz De Consistencia		80
ÍNDICE DE CUADROS		82
ÍNDICE DE TABLAS.....		83
ÍNDICE DE GRÁFICOS		85

INTRODUCCIÓN

Todas las organizaciones aspiran ser altamente productivas, y para ello requieren tener un alto rendimiento laboral; sin embargo, la excelencia del rendimiento también se puede medir por el ambiente organizacional que ofrece la empresa, ya que los trabajadores se desenvuelven en ella y de ellos depende el rendimiento de la institución. A su turno, Chiavenato (2015) resalta que cuando los trabajadores se sienten presionados, se quejan y se desentienden de sus obligaciones el rendimiento laboral se ve afectado.

El autor también menciona que la condición dinámica que se observa entre el estrés laboral y el rendimiento del trabajador hace que éste enfrente oportunidades, limitaciones o exigencias, siendo así; por una parte, el estrés puede derivarse de la oportunidad de ganar algo, y por otra relacionarse con más exigencias y restricciones.

A medida que las empresas y el entorno se vuelven más competitivos y globales, el ambiente laboral se va transformando y el impacto de los factores que afectan el rendimiento laboral también; tal es el caso de identificar si el estrés laboral afecta negativa o positivamente a ésta variable (OMS, 2004).

El rendimiento se mide en términos de lo que la persona obtiene en su trabajo y la medición se expresará en el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización (Barón & Kreps, 1999); entonces, si el estrés laboral afecta a un gran número de trabajadores o miembros claves del personal, ésta variable puede amenazar el buen funcionamiento y los resultados de la organización, lo que infiere en el rendimiento laboral de los trabajadores de la organización.

El estrés laboral se puede identificar mediante la observación al trabajador; ya sea en sus dificultades, quejas o problemas de salud que presenta. Sin embargo, no basta con la sola identificación, sino que ésta es necesaria para tomar decisiones de prevenir y/o generar un ambiente laboral saludable y así mejorar el rendimiento laboral (OMS, 2004).

El rendimiento laboral se puede ver afectado por diversos factores, tal es el caso de su relación con el estrés laboral, produciendo disminución en el rendimiento, ya sea por

situaciones de; absentismo, falta de compromiso, mayor rotación del personal, dificultad para reclutar personal, prácticas laborales poco seguras, etc.

Este estudio se realizó considerando como unidad de análisis del Centro de Salud “Alto Moche”, que es una institución estatal dirigida por la Microred Moche; labora según las políticas, lineamientos y objetivos del sector, en coordinación con la Gerencia Regional de Salud y el Gobierno Regional La Libertad.

El rendimiento laboral de los trabajadores de la mencionada institución es identificado según el cumplimiento las metas y objetivos dispuestos en el Plan de Salud de Local (PSL), de conformidad con las normas técnicas del MINSA, y están determinadas de forma anual, haciendo un reporte y evaluación mensual de su cumplimiento.

Para que las instituciones puedan alcanzar sus objetivos y metas necesitan de los trabajadores, es por ello la importancia de identificar el tipo de correlación que existe entre el estrés laboral y el rendimiento laboral, para determinar si ésta tiene o no gran afectación en la productividad de la institución, y así se pueda establecer medidas de desarrollo para mejorar el rendimiento laboral sobre condiciones laborales saludables, disminuyendo el estado de estrés en el trabajador.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Para acrecentar la productividad en la organización es preciso aumentar el rendimiento laboral de los trabajadores, así que ellos deben sentirse motivados para lograr niveles óptimos de rendimiento. Las instituciones tanto públicas como privadas necesitan de las personas para alcanzar sus objetivos de forma eficaz, y de esta manera enfrentar los desafíos que presenta el mercado actual (Chiavenato, 2000). Igualmente, Koontz & Weihrich (2007) mencionan que los trabajadores son esenciales para el funcionamiento de una compañía, resaltando la necesidad de que ello se desarrollen en un adecuado clima laboral, evitando o disminuyendo que se estresen laboralmente.

Sólo las competencias y habilidades de los trabajadores son capaces de impulsar o destruir cualquier organización o institución, pese a que la empresa puede tener infraestructura moderna, tecnología que impulse la planta industrial o equipo de última generación, pues nada de ello será suficiente para continuar y tener una garantía de éxito en el mundo competitivo en el cual nos desenvolvemos (Fernández, 2010). Asimismo, el autor considera que los trabajadores no son necesariamente un recurso de la organización, sino que representan la esencia de una compañía y que ante conflictos internos puede afectarse tanto el bienestar general como la salud individual de los colaboradores.

El estrés laboral es una de las principales consecuencias negativas que sufren los trabajadores frente a las condiciones inadecuadas en una organización, debido a situaciones como exceso de trabajo, falta de equilibrio en las asignaciones individuales, incompreensión de las habilidades del trabajadores, falta de una política de desarrollo personal, entre otros factores que tienen como resultado final la disminución de la calidad del trabajo, la excesiva rotación laboral o el absentismo, y específicamente afectando la productividad de la institución (Fernández, 2010).

La investigación de este tema ha despertado interés a nivel académico y práctico, principalmente por la necesidad de desarrollar estrategias para prevenir y encauzar soluciones, y evitar una reducción de la productividad empresarial (Atalaya, 2001).

La presente investigación determinará en primera instancia si es que existe una correlación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores, así como el impacto de esta situación en la productividad del Centro de Salud “Alto Moche”, en el distrito de Moche, departamento La Libertad, en el periodo octubre - diciembre 2016.

De acuerdo a la Real Academia Española (RAE, 2015), el Rendimiento es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, ya sea mano de obra, materiales, energía, entre otros. Es además, un elemento clave en la productividad de las organizaciones.

También se relaciona rendimiento laboral con desempeño laboral. De acuerdo con Chiavenato (2000), el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Otros autores como Milkovich & Boudrem (1994) consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

Si la organización desea que el personal tenga un buen rendimiento laboral con altos niveles de calidad, llevando a una considerable productividad, es de gran importancia que no solo sepa administrar personas, sino también la forma de pensar de las personas a su cargo; es decir que debe gestionar exitosamente la inteligencia emocional; para prevenir el estrés laboral, ya que éste influye en la productividad (Fernández, 2010).

En los últimos 45 años, el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, vinculados a los procesos laborales y al diseño del trabajo. Son múltiples las fuentes de estrés que producen la experiencia laboral, que suelen ir asociadas a consecuencias negativas en el rendimiento laboral del trabajador (Peiro, 2015).

Fontana (2002) destaca que el estrés es una exigencia a las capacidades de adaptación del ente y el cuerpo, mientras que Stoner (1994) enfatiza que se trata de la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades y recursos. Se produce en circunstancias en donde

los trabajadores muestran agotamiento emocional y apatía ante su trabajo, tienden a quejarse, atribuir sus errores a otros y mostrarse muy irritables (Atalaya, 2001).

Un trabajador que se encuentra estresado laboralmente es menos productivo afectando la eficacia de la organización y el buen funcionamiento o rendimiento de la empresa para la que trabajan. (Stavroula, Griffiths & Cox, 2004).

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Área : Recursos Humanos

Aspecto : Correlación entre el estrés laboral y el de rendimiento laboral.

Espacial: Se desarrollará en el Centro de Salud “Alto Moche”, del distrito de Moche, provincia Trujillo, departamento La Libertad.

Temporal: Periodo octubre - diciembre 2016

La investigación busca determinar la correlación del estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa en estudio.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema Principal

Determinar si existe una relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud “Alto Moche”, en La Libertad, durante la segunda semana del año 2017.

Considerando que, el decrecimiento de la productividad constituye un problema constante para la organización, debido principalmente a que no se cumplen las metas mensuales del Programa de Salud Local (PSL) del Ministerio de Salud (Minsa), y aumenta el estrés en los trabajadores; ya que no solo tienen que realizar sus atenciones diarias, si no también abarcar en cumplimiento de la cobertura y meta

mensual indicada por el programa. Además, de la importancia de determinar si existe relación entre las variables, la cual está afectando la productividad de la institución.

El Centro de Salud “Alto Moche”, se dedica a brindar servicios de actividad asistencial integral en salud, a la población de Alto Moche, asegurando que el establecimiento de salud garantice una buena atención y soluciones de los principales problemas de salud de la comunidad. Está organizado estructuralmente por Módulos de Atención Integral de acuerdo a las etapas de vida, y cuenta con los servicios de apoyo: Nutrición, Dental, Laboratorio Clínico, Farmacia, etc.

Cabe precisar que, el Programa de Salud Local (PSL) es un documento de gestión participativa y concertada de vigencia anual, que es elaborado por el CLAS (Comunidades Locales de Administración en Salud) en conformidad por el Minsa. En este documento se disponen un conjunto de acciones, para mejorar las condiciones sanitarias de la población, mediante el desarrollo de diversos programas; en los cuales se indica las coberturas y metas que se deben cumplir de forma anual. Mediante éste instrumento se mide el rendimiento de los trabajadores del centro de Salud “Alto Moche” (ASIS, 2014).

Antes del 2014, la evaluación del rendimiento por el PSL se realizaba de forma anual; es decir que en el último trimestre del año, se analizaba si el personal estaba cumpliendo con las metas impuestas por el programa, lo que generaba mayor presión si los indicadores son bajos.

En el presente año el análisis de los indicadores de productividad se realiza de forma mensual, por lo que los trabajadores además de realizar sus atenciones diarias tienen que preocuparse de cumplir los indicadores mensuales, y si estos no fueron cumplidos al finalizar el mes, la presión será mayor; ya que tienen que cumplir sus metas del presente mes y el restante del mes anterior.

Por lo expuesto; la situación genera mayores niveles de estrés laboral al finalizar cada mes, siendo de importancia determinar:

- *¿Existe una correlación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud Alto Moche, en el distrito de Moche, periodo octubre - diciembre 2016?*

1.3.2. Problemas Secundarios

Dada la importancia que tiene la productividad en la empresa se aprecia que se ve afectada por la relación existente entre el estrés laboral con el rendimiento laboral en el Centro de Salud “Alto Moche”, y por tal se plantean las siguientes interrogantes:

- ¿En qué forma se ve afectado el rendimiento laboral por su relación con el estrés laboral en el Centro de Salud “Alto Moche”?
- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral que presenta el personal del Centro de Salud “Alto Moche” que afecta su rendimiento laboral?
- ¿Qué condiciones organizacionales ligadas a las exigencias laborales producen estrés laboral en el Centro de Salud “Alto Moche” afectando la productividad de la institución?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

- Establecer si existe una relación entre el Estrés laboral y el Rendimiento Laboral de los trabajadores del centro de Salud “Alto Moche” del distrito de Moche, Trujillo, correspondiente al periodo octubre - diciembre 2016.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar los niveles de la dimensión características del trabajo en la variable estrés laboral de los trabajadores del Centro de salud “Alto Moche”.
- Determinar los niveles de la dimensión contexto laboral de la variable del estrés laboral de los trabajadores del Centro de salud “Alto Moche”.
- Establecer los niveles de la dimensión factores de la variable Rendimiento laboral en los trabajadores del Centro de salud “Alto Moche”.
- Identificar los niveles de la dimensión Logro de metas corporativo / rendimiento laboral de la variable Rendimiento laboral en los trabajadores del Centro de salud “Alto Moche”.

- Cuantificar el grado de correlación entre la variable Estrés laboral y la variable Rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de salud “Alto Moche”.
- Determinar el grado de correlación entre las dimensiones: características del trabajo y el contexto laboral de la variable Estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores del Centro de salud “Alto Moche”.

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis General

- Existe si existe una corelación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores del centro de Salud “Alto Moche” del distrito de Moche, Trujillo, correspondiente al periodo octubre- diciembre 2016.

1.5.2. Hipótesis Secundarias

- Existe una relación significativa entre dimensión características del trabajo de la variable Estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores del centro de Salud “Alto Moche” del distrito de Moche, Trujillo, correspondiente al periodo octubre- diciembre 2016.
- Existe una relación significativa entre la dimensión contexto laboral de la variable estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores del centro de Salud “Alto Moche”, Trujillo, correspondiente al periodo octubre - diciembre 2016.

1.5.3. Variables de la Investigación

- VARIABLE INDEPENDIENTE : Estrés Laboral
- VARIABLE DEPENDIENTE : Rendimiento Laboral.

Cuadro 1. Operacionalización de la variable independiente: Estrés Laboral

Valoración: Si, No, A veces

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM
Estrés Laboral	Es la reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.	Características del trabajo	Exigencias de las condiciones laborales	¿El trabajo que frecuentemente realiza, es bajo condiciones de presión, ya sea por plazos estrictos que hay que cumplir o alcance de metas?
			Horario de trabajo	¿Con frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual?
				¿Falta con frecuencia al trabajo?
			Papel en la compañía e información	En general, ¿tiene claras cuáles son sus tareas en su centro de trabajo?
				¿Recibe información suficiente para llevar a cabo su trabajo correctamente?
			Ingresos	¿Son suficientes sus ingresos para mantenerse y mantener a su familia?
			Relación trabajo-hogar	¿Lleva trabajo o parte de su trabajo a su casa?
¿A menudo su trabajo interfiere con sus responsabilidades familiares o con sus actividades en el tiempo libre?				

Cuadro 2. Operacionalización de la variable independiente: Estrés Laboral

Valoración: Si, No, A veces

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM
Estrés Laboral	Es la reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.	Contexto laboral	Clima laboral	¿Generalmente se desarrolla un buen clima laboral en su lugar de trabajo?
			Control, participación y trabajo en equipo	¿Puede escoger su ritmo, métodos y orden del trabajo?
				¿Está involucrado en la toma de decisiones?
				¿Cuándo surge un problema, puede usted ponerse directamente en contacto con su superior o jefatura?
				¿Recibe apoyo de su supervisor o sus colegas cuando lo necesita?
			Relaciones interpersonales	¿Ha sufrido algún tipo de violencia de parte de los usuarios, familiares, o miembros del público de la organización en donde trabaja?
				¿Tiene con frecuencia discusiones con sus compañeros de trabajo o superiores?
			Desarrollo profesional y seguridad laboral	¿En su puesto actual tiene la oportunidad de desarrollarse en su carrera profesional?
				¿Su trabajo le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos?

Cuadro 3. Operacionalización de la variable dependiente: Rendimiento Laboral

Valoración: Si, No, A veces

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM
Rendimiento Laboral	Se conceptúa como; la evaluación de los resultados del rendimiento, que es un proceso destinado a determinar y comunicar a los trabajadores la forma en que se están desempeñando en su trabajo y en principio a elaborar planes de mejora.	Factores	Satisfacción del trabajador	¿Se potencializa en el interior de la institución sus competencias personales?
			Autoestima	¿Se reconoce y motiva el rendimiento eficiente de un trabajador cuando cumple sus metas laborales?
			Capacitación del trabajador	¿Se desarrolla un plan de capacitaciones para mejorar su rendimiento laboral?
		¿Recibe retroalimentación de su rendimiento laboral?		
		Logro de metas corporativo / rendimiento laboral	Cantidad de trabajo	¿Cuentas con suficiente tiempo para realizar su trabajo correctamente?
				¿Se siente emocionalmente agotado y cansado al final de la jornada laboral?
			Nivel físico y emocional	¿Padece de alguna enfermedad como; gastritis, dolores de cabeza o de espalda, migraña o presión alta?
				¿A menudo siente ansiedad, angustia o ira?
			Calidad de trabajo	¿Comete con frecuencia fallas en el trabajo?
		¿Siente que su rendimiento laboral ha disminuido?		
¿Cumple con sus metas laborales todos los meses?				

1.6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Tipo de Investigación

Se trata de una investigación de diseño No Experimental. Por el tipo estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación Transversal: Exploratoria - Descriptiva, en razón que explora la relación que tiene el estrés laboral y su efecto en el rendimiento de los trabajadores en la organización, y se perciben las condiciones que permitieron profundizar el conocimiento del problema, describiéndolo tal como se produce en la realidad en un tiempo y espacio determinado.

1.6.2. Nivel de Investigación

De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación reúne por su nivel las características de un estudio correlacionado, porque analiza e interpreta los estudios correlacionales que pretenden medir el grado de relación y la forma de cómo interactúan dos o más variables entre sí.

1.6.3. Métodos de la Investigación

En el presente trabajo se utilizó el método inductivo - deductivo; el cuál a través del razonamiento permitió obtener soluciones que parten de hechos particulares aceptados como válidos para llegar a conclusiones válidas y confiables de carácter general; primero se desarrollará un estudio individual de los hechos para formular conclusiones universales.

También se utilizó la observación directa para descomponer el objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual, acudiendo así al método analítico – sintético, para luego integrar dichas partes de forma integral.

1.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. Población

La población motivo de investigación está conformada por el total de 25 trabajadores del Centro de Salud “Alto Moche”

1.7.2. Muestra

No se tomará una muestra; se realizará un censo a todo el personal, siendo 25 trabajadores.

Jefe del Centro	: 1
Médicos	: 3
Enfermeras	: 4
Psicólogos	: 2
Obstetricas	: 3
Odontólogo	: 2
Técnico Sanitario	: 1
Técnico Laboratorio	: 2
Técnico Enfermería	: 5
Estadístico	: 1
Personal de limpieza	: 1

1.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1.8.1. Técnicas

Las principales técnicas que se utilizará en la investigación son:

- Observación: Verificación de los procedimientos administrativos del Centro de Salud “Alto Moche”.
- Encuesta: Esta técnica nos servirá para recoger información mediante la aplicación de cuestionarios de preguntas dirigidos a los trabajadores de la organización en estudio, los cuales son 25 trabajadores.

1.8.2. Instrumentos

Los principales instrumentos que se aplicará en las técnicas son:

- Ficha de datos. Permite la recopilación de datos: de libros, revistas, boletines, periódicos, informes memoria, relacionados con la temática de la investigación.
- Guía de entrevistas. Permite orientar eficazmente la entrevista a los trabajadores del Centro de Salud “Alto Moche”.
- Cuestionario. Permite obtener la información de los trabajadores de acuerdo a los requerimientos del trabajo de la investigación. La encuesta está estructurada con 28 preguntas con 3 categorías de respuesta: si, no, a veces.

1.9. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Para mejorar la productividad es preciso prestar atención al entorno empresarial competitivo en el que nos desenvolvemos, es preciso aumentar la capacidad de rendimiento de la organización, la cual está determinada esencialmente por el recurso humano.

Para las empresas, que el trabajador se encuentre en su puesto de trabajo, no es lo mismo que estar trabajando de forma productiva (Allen 2006); porque el rendimiento del trabajador se puede ver afectado por su relación con el estrés laboral.

El estrés laboral es un problema que se ha ido creciendo en las organizaciones, probablemente como consecuencia de la mayor complejidad del trabajo, es un tema que ha ido adquiriendo mayor importancia en el ámbito organizacional, debido a los efectos negativos que produce en el trabajador; tanto en el aspecto psicosocial como en el nivel productivo de las instituciones.

Una encuesta a más de 4000 trabajadores, realizada por “trabajando.com” (<http://www.trabajando.com/index.cfm>), reveló que el 78% de los peruanos responde ha sufrido un cuadro de estrés laboral, mientras un 22% no; así mismo las personas encuestadas manifiestan que el exceso de trabajo, las reuniones, las obligaciones, las responsabilidades, un nuevo proyecto o el final de este son situaciones de todos los días; por lo que caen cuadros de estrés laboral (publicación por el diario “El comercio” - 16/12/2009). También el diario “La República”. Informa que en el Perú el 70% de los trabajadores sufre de estrés laboral (25/04/2015). El diario Gestión en septiembre del 2016, describe cuánto afecta el estrés laboral en la productividad de un trabajador, informando que el 70% de los trabajadores peruanos están afectados por ésta variable, lo cual se traduce en menores resultados de negocio para la empresa.

En el medio laboral los trabajadores se encuentran expuestos a una variedad y diversidad de factores que provocan estrés laboral, ya sea a corto o largo plazo; perjudicando gravemente su salud o el buen funcionamiento de la entidad para la que trabaja. Wagner y Hollenbeck (2009) nos dicen que uno de los costos organizacionales del estrés laboral es el bajo rendimiento, por ende un trabajador estresado laboralmente podría afectar la competitividad de la empresa en su rendimiento y, frente a ello, reducir su productividad.

La determinación de la relación del estrés laboral se centra en el rendimiento de las actividades que desarrollan los trabajadores dentro de la empresa; ya que éste permitirá conocer detalladamente el nivel de rendimiento laboral en sus funciones, habilidades y destrezas de los trabajadores; y así tomar decisiones óptimas que ayuden al cumplimiento

de los objetivos de la organización mediante un buen rendimiento laboral, y así tener efectos positivos en la productividad de la institución.

El estudio es relevante para la organización, ya que si no hay un rendimiento laboral adecuado difícilmente las organizaciones puedan lograr sus objetivos empresariales como alcanzar el nivel de productividad esperado. Esta investigación evidenció la correlación existente entre el estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores del “Centro de Salud Alto Moche”, y el riesgo que esto produce para la institución.

El rendimiento laboral se ve afectado por su relación con el estrés laboral, la cual se puede observar de diversos modos como: aumento del absentismo, menor dedicación al trabajo, aumento de la rotación del personal, deterioro de la productividad, aumento de quejas de usuarios y clientes, entre otros.

Es conveniente disminuir o eliminar el estrés laboral, para obtener el mejor rendimiento de los empleados ante un mercado cada vez más competitivo; ya que no solo puede llegar a afectar el rendimiento laboral si no también la supervivencia de la propia entidad.

La utilidad del presente estudio se verá reflejada en los resultados obtenidos, ya que mediante éste se podrá identificar la relación existente entre el estrés laboral y el rendimiento laboral, y tomar las medidas necesarias para generar un ambiente laboral saludable que promueva un creciente rendimiento laboral afectando positivamente la productividad de la institución.

La investigación será desarrollada en el Centro de Salud Alto Moche, del distrito de Moche Provincia de Trujillo, departamento La Libertad, en el periodo octubre - diciembre 2016, y será una encuesta censal, ya que son solo 25 trabajadores.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En las diferentes instituciones de educación superior de Perú existen diversas investigaciones relacionadas sobre Recursos Humanos en diferentes empresas e instituciones, que abordan diferentes elementos y subcomponentes del gran sistema como: reclutamiento, selección, valoración, evaluación, el desempeño, rendimiento, estrés laboral, etc., pero ninguna realizada con el tema específico ni en la institución como tema propuesto, sin embargo haré referencia a alguna de ellas que tienen relación o alguna similitud con el tema, desarrolladas en la ciudad de Trujillo:

En el trabajo de investigación “Estrés Laboral”, Cobos (1998) concluye que el estrés laboral es ocasionado por diferentes factores que resultan de un acelerado ritmo en el mundo laboral actual. A cada trabajador le afecta de forma diferente; ya que cada uno tiene un patrón psicológico que le hace reaccionar de forma diferente a los demás, es decir que cada uno reacciona de formas diversas ante diferentes situaciones.

De otro lado, Romero (2012) señala en su tesis que la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los asesores de negocios en la Caja Trujillo, agencia España, de la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, llegó a la siguiente conclusión; el estrés laboral es el resultado del trabajo bajo condiciones de presión y factores que involucran un buen clima laboral, como la falta de reconocimientos laborales, falta de capacitaciones y apoyo del jefe inmediato. La influencia del estrés laboral disminuye el desempeño laboral de los asesores de negocios, así mismo el desempeño se ve afectado por la falta de capacitación, reconocimiento de logros y de dinámicas motivacionales para prevenir el estrés, además el estrés laboral se debe a que el clima organizacional no es adecuado.

Según Cava (2010), en su tesis de pregrado de la Universidad Nacional de Trujillo “El clima organizacional y el desempeño laboral de personal operativo de la empresa Damper Trujillo S.A.”, concluye que el clima organizacional influye directamente con en el desempeño de los trabajadores operativos, manifestándose en el trabajo diario que realiza

cada operador, al observar que no existe un clima organizacional saludable o armonioso, el personal no tiene un buen desempeño, lo que fue demostrado en el estudio.

Díaz (2010), en su tesis de pregrado de la Universidad nacional de Trujillo “Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Patáz 2009”, llegó a la siguiente conclusión “Cuando los trabajadores no se enfocan en lograr los resultados propuestos, los recursos de la empresa no son utilizados eficientemente, generando incertidumbre laboral y desempeño laboral deficiente”. Es por ello que las organizaciones deben dirigir sus esfuerzos hacia el recurso humano, para prevenir riesgos laborales y generar un ambiente laboral saludable y así el desempeño laboral sea creciente.

Se han mencionado investigaciones relacionadas con el clima y/o cultura organizacional, ya que el estrés laboral se manifiesta dentro de éstos; así mismo el rendimiento laboral es relacionado con el desempeño laboral.

En el Centro de Salud “Alto Moche” del distrito de Moche, no se ha realizado investigaciones referentes a la relación existente entre el estrés laboral y el rendimiento laboral del trabajador en la organización.

El estrés laboral que se desarrolla en los trabajadores se deben a diferentes factores, algunos son:

- Factores intrínsecos al propio trabajo.
- Factores relacionados con las relaciones interpersonales.
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional.
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional.

El estrés laboral es ocasionado por varias causas, pero sobre todo es por la “sobrecarga de trabajo”, produciendo insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, disminución del rendimiento, entre otros.

Además la sobrecarga laboral produce fatiga o desgaste, o comúnmente llamado “cansancio general”, causa fatiga predominantemente física o mental, ocasionando a su vez irritabilidad, cansancio, pérdida de apetito, perturbaciones de sueño, dolores diversos y lo que es más importante para las empresas, afecta el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa.

Gestionar el estrés laboral en las organizaciones va a impedir que perjudique la salud del trabajador y el buen funcionamiento de la entidad para la que trabaja, es decir el rendimiento en la organización.

En el Centro de Salud “Alto Moche”, el personal siente mayor presión, al finalizar cada mes, cuando no han cumplido las metas por el PSL; porque saben que en el siguiente mes tendrán que cumplir no solo las coberturas del presente mes, si no también completar las del mes anterior. Éstos incumplimientos de metas mensuales, hace que se vaya acumulando o sobrecargando el trabajador, sintiendo mayor presión laboral y por ende afectado su rendimiento.

2.2. BASES TEÓRICAS

El departamento de Recursos Humanos además de realizar procedimientos de Planificación, Reclutamiento, Selección e Inducción adecuados debe así mismo evaluar periódicamente el nivel de estrés laboral en los trabajadores; ya que son quienes conforman el nivel productivo, son quienes están en contacto con el socio/cliente. Sin embargo en el Centro de Salud “Alto Moche”, no se dispone del área de Recursos Humanos, ni de un sistema para evaluar, prevenir y gestionar el estrés laboral, el cual ha tenido correlación en los resultados de rendimiento de los trabajadores, es por ello que es importante buscar y aplicar estrategias de gestión de estrés laboral para obtener un rendimiento laboral óptimo para la organización empresarial con una excelente productividad.

El estrés laboral constituye un verdadero problema tanto para los trabajadores, como para las entidades; ya que está afectando al rendimiento laboral. La relación entre estas dos variables, permitirá determinar a la institución o directivos, examinar la gestión del estrés laboral, para mejorar en nivel de rendimiento de los trabajadores de la empresa.

2.2.1. Estructura Organizacional

La estructura organizacional se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados, entre gerentes y gerentes y entre empleados y empleados. Los departamentos de una organización se pueden estructurar, formalmente, en tres formas básicas: por función, por producto/mercado o en forma de matriz. Para establecer una adecuada estructura organizacional; se establecen divisiones y departamentos funcionales, así como la asignación de responsabilidades y políticas de delegación de autoridad, esto incluye la existencia de un departamento de Recursos Humanos.

- **DIAGRAMA ORGANIZACIONAL.-** Muestra como los departamentos, divisiones y varios niveles de una organización interactúan entre sí, a menudo es representado como una ilustración visual.
- **CADENA DE MANDO.-** La importancia de la estructura organizacional identifica quienes participan del proceso de toma de decisión y como estas decisiones se actualizan.
- **DISTRIBUCIÓN DE LA AUTORIDAD.-** Implica la determinación de cómo una estructura distribuye autoridad a través de una organización.
- **DEPARTAMENTALIZACIÓN.-** La estructura organizacional define como tareas específicas y actividades son asignadas a sus departamentos.
- **CONTROL.-** En la estructura organizacional se define el número de empleados sobre los cuales un mando ejerce su autoridad.

2.2.2. Estrés Laboral

2.2.2.1 Concepto. El estrés es una reacción que se produce ante determinados estímulos, como respuesta adaptativa a las características y/o procesos psicológicos del individuo, que es el resultado de alguna acción, situación o suceso externo (Kreither y Kinicki, 1997).

Por otro lado, Conde (2009) indica que el estrés no es forzosamente un fenómeno negativo, sino que es un proceso normal en el organismo, siempre y cuando las respuestas a estímulos no sean desadaptativas o patológicas.

Por el contrario, para Rodríguez (2008) es estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones que perturban el equilibrio emocional de la personal; es decir que el individuo siente una sobrecarga ante las demandas de la situación, como de los recursos que cuenta para afrontar la situación.

La OMS, indica que el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Cuando el individuo siente una situación de alarma en la que tienen que responder de forma inmediata, se produce el estrés como una respuesta adaptativa, en primera instancia ésta respuesta ayuda al sujeto a responder más rápido y eficazmente; pero también se puede producir una sensación de incapacidad para enfrentar la situación conllevando a alteraciones psicosomáticas.

2.2.2.2 Causas del estrés laboral. Hay diversas causas del estrés laboral, pero de forma general se puede decir que es causada por una mala organización del trabajo, el modo en que se definen los puestos y los sistemas de trabajo, y la forma en que se gestionan. Y siendo más precisos, el exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias, el trabajador no recibe el suficiente apoyo de los demás, o no hay suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva (Leka, Griffiths & Cox, 2004)

La OMS (2004), indica que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, cuando hay escasas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el poco que se recibe de los demás.

Conde (2009), indica que se suele pensar que el estrés es causado por situaciones externas al individuo, pero que en realidad es un proceso interno, en el que interaccionan las circunstancias del entorno y las respuestas cognitivas, emocionales y físicas de la persona. Concluyendo que existen innumerables agentes externos e internos y que no es necesario que el agente externo sea muy poderoso, basta que la respuesta al mismo lo sea.

El estrés laboral está ocasionado por diversos factores, que son perjudiciales, por ello son denominados “Peligros Relacionados con Estrés”. La OMS (2004), ha aceptado la existencia de nueve categorías de peligros relacionados con el estrés, no obstante que algunos de esos peligros pueden no ser universales o no considerarse perjudiciales en determinadas culturas.

CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO

- Características del puesto
 - Tareas monótonas, aburridas y triviales.
 - Falta de variedad.
 - Tareas desagradables.
 - Tareas que producen aversión.
- Volumen y ritmo de trabajo
 - Exceso o escasez de trabajo.
 - Trabajos con plazos muy estrictos.
- Horario de trabajo
 - Horarios de trabajos estrictos e inflexibles.
 - Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal.
 - Horarios de trabajo impredecibles.
 - Sistemas de turnos mal concebidos.
- Participación y control
 - Falta de participación en la toma de decisiones.
 - Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral).
- Perspectivas profesionales, estatus y salario

- Inseguridad laboral.
 - Falta de perspectiva de promoción profesional.
 - Promoción excesiva o insuficiente.
 - Actividad poco valorada socialmente.
 - Remuneración por trabajo o destajo.
 - Sistemas de evaluación del rendimiento injusto o poco claros.
 - Exceso o carencia de capacidades para el puesto.
- Papel en la entidad
 - Papel indefinido.
 - Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto.
 - Tener a cargo a otras personas.
 - Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.
- Relaciones interpersonales
 - Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona su apoyo.
 - Malas relaciones con los compañeros.
 - Intimidación, acoso o violencia.
 - Trabajo aislado o en solitario.
 - Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.
- Cultura institucional
 - Mala comunicación.
 - Liderazgo inadecuado.
 - Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.
- Relaciones entre la vida familiar y la vida laboral.
 - Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar.
 - Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

En el año 2015, según la organización Internacional del Trabajo (OIT) y la OMS, indican que las causas particulares del estrés son: exceso o escases de trabajo, horarios estrictos o inflexibles, inseguridad laboral, malas relaciones con los compañeros y falta de apoyo por parte de la familia.

El estrés laboral se ha convertido en una condición inherente a la vida empresarial moderna, es decir; cuando nos referimos a las demandas empresariales de la sociedad moderna, ante lo mencionado Luthans identifica los siguientes tipos de factores que producen estrés (Chiavenato, 2015 – Pág. 381).

2.2.2.2.1 Factores Extra organizacionales. Son elementos que tienen un profundo efecto en las organizaciones y las personas, los cuales pueden ser externos y ambientales: cambios en los estilos de vida y el trabajo, el efecto de la familia en el comportamiento de las personas, el efecto de los medios de comunicación y las variables sociológicas.

2.2.2.2.2 Factores organizacionales. Son las fuerzas relacionadas con la organización y funcionan como factores potenciales de estrés: políticas y estrategias de la organización, el diseño y estructura de la organización, los procesos organizacionales y las condiciones de trabajo.

2.2.2.2.3 Factores Grupales. Los grupos también pueden influir en el comportamiento de los trabajadores y ser una posible fuentes de estrés: falta de cohesión de grupo y falta de apoyo social.

2.2.2.2.4 Factores Individuales. Los rasgos de personalidad de cada individuo también son una posible fuente de estrés, que determinan tensión en éste, por ejemplo en características como: el autoritarismo, espontaneidad, emotividad, tolerancia, extraversión, ansiedad, incertidumbre, necesidad de realización, etc.

2.2.2.3 Fases del estrés laboral

- Reacción de alarma: Es la etapa más leve y se da frente a situaciones de actividades diarias en el trabajo.
- Resistencia: Es la segunda etapa y se produce cuando la situación de estrés aumenta, conllevando a alteraciones fisiológicas emocionales.
- Agotamiento: Es la última etapa y se produce cuando la tensión es tan alta y continua que el organismo se enferma.

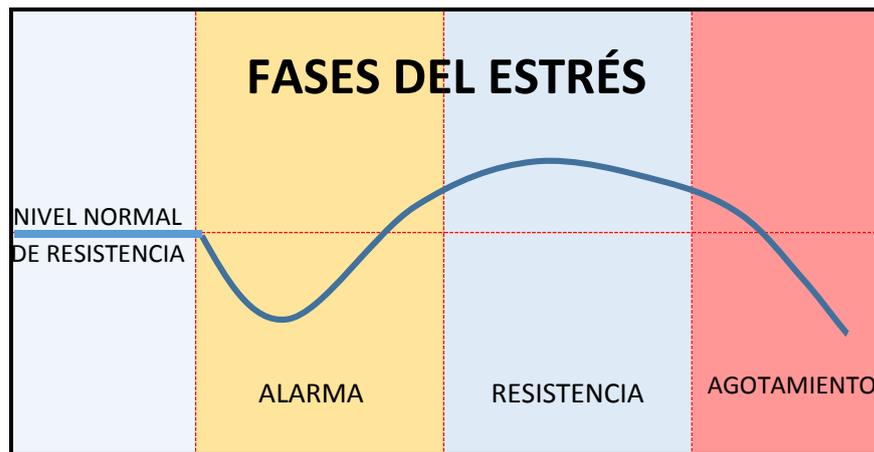


Figura 1- Fases Del Estrés Laboral. Fuente. Melgosa (1999, p.22)

2.2.2.4 Niveles del estrés. Cuando el individuo percibe una situación peligrosa que no puede resolver positivamente siente estrés. Selye (1975), determina que el estrés se puede clasificar en **cuatro niveles**: estrés disminuido, estrés necesario, exceso de estrés y estrés negativo.

- Estrés disminuido: El estrés es muy escaso, éste solo se manifiesta cuando las personas asumen algún desafío en la vida o cuando se ha perdido la motivación y las sensaciones de logro.
- Estrés Necesario: En este nivel se posee la cantidad precisa de estrés, ya que se activa al sistema nervioso o muscular, que no produce daños sino que exalta las funciones vitales. El estrés y la tensión en sí mismo no tienen nada de malo, pues son indispensables para triunfar.
- Exceso de Estrés: En este nivel el individuo se encuentra en un estado de ansiedad que siente que nunca le alcanza el tiempo para hacer las cosas ni para descansar.
- Estrés Negativo: El individuo siente que ha perdido el control, suele enfermarse con facilidad tanto física como mentalmente.

2.2.2.5 Desarrollo del concepto en el campo empresarial.

La productividad está reflejada por la eficacia la cual está relacionada con el rendimiento laboral, que es producida por los trabajadores de las organizaciones, que son entornos donde existe conflicto permanente entre la necesidad de resultados y los recursos necesarios para obtener dichos resultados,

fundamentalmente tiempo y dinero. Con la finalidad de que las empresas obtengan los resultados deseados, ejercen una mayor presión sobre sus empleados, directivos y empresarios; para que éstos puedan dedicar más tiempos y generar más dinero en la organización. (Fernández, 2010). Pero esto puede desarrollar trabajadores estresados laboralmente.

Actualmente el estrés laboral, en el campo empresarial ha tomado mayor importancia, debido al cambio en la demanda y las diferentes presiones que se ejercen en la actividad laboral. Catalán (2010) en su revista “Reflepciones” indica que cuando la demanda del ambiente es excesiva, frente a los recursos de afrontamiento que el individuo posee, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas; está reacción es el estrés, que incluye diferentes reacciones emocionales negativas, como ansiedad, entre otras.

El estrés en el trabajo son las reacciones físicas y emocionales de forma nociva, que ocurre cuando las exigencias laborales no igualan a las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador (Pérez, Frenis & Toca, 2009).

No debe confundirse el estrés en el trabajo con el desafío, ya que éste último se desarrolla en un trabajo sano y productivo (óptimo rendimiento laboral); pero cuando éste se convierte en exigencias que conllevan al agotamiento, se produce el estrés laboral, así mismo cabe resaltar que lo que es estresante para una persona podría no ser problema para otra; ya que las diferentes características personales y el estilo de sobrellevar el estrés son diferentes.

Tanto el estrés positivo (eustrés), como el negativo (distrés), comparten las mismas reacciones pero en el del caso negativo, las respuestas quedan detenidas en la posición de funcionar permanentemente.

Para el desarrollo de una organización más productiva es necesario que los niveles de rendimiento se acrecienten y que éste no se vea afectando por su relación con el estrés laboral, es decir que para ello se debe desarrollar condiciones laborales saludables. Si bien es cierto no se pueden eliminar los factores que afectan el

rendimiento laboral, pero si se puede desarrollar una gestión para disminuirlo como el caso del estrés laboral.

2.2.2.6 Afectación a las entidades. Cuando el rendimiento laboral se ve afectado por su relación con el estrés laboral producido en un gran número de trabajadores o miembros claves de la entidad, puede ocasionar deterioro en el ámbito laboral influyendo negativamente en la productividad de la organización, amenazando así su buen funcionamiento y los resultados de ésta.

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

- Aumento del absentismo.
- Menor dedicación al trabajo
- Aumento de la rotación del personal.
- Deterioro del rendimiento y la productividad.
- Aumento de las prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes.
- Aumento de las quejas de usuarios y clientes.
- Efectos negativos en el reclutamiento de personal.
- Aumento de los problemas legales ante las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés.
- Deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara al exterior.

En diciembre 2014, el diario Gestión, informa que las empresas pierden \$2,800 por trabajador al año por culpa del causante estrés laboral, advirtiendo que las pérdidas son por baja productividad, ausentismo, rotación laboral y por alto índice de accidentes en el personal (estudio realizado en varios países del mundo).

Las Naciones Unidas reconocieron que el estrés laboral es una enfermedad del siglo XXI, por la alta incidencia que existe en el mundo y por la gravedad de sus consecuencias. Así mismo aseguró que sí existe la metodología para determinar el nivel de estrés en los trabajadores de una empresa y, además, la forma para lograr reducirlo (2014).

El estrés laboral tiene repercusiones en cuanto a la eficacia de las organizaciones, además de las consecuencias financieras que implica el tener que vigilar el nivel de tensión de los trabajadores en éstas.

Wagner y Hollenbeck (2010), mencionan que el estrés laboral genera los siguientes costos organizacionales (Chiavenato, 2015).

2.2.2.6.1 Costos de Asistencia Médica. Las organizaciones asumen gran parte de los costos de las atenciones médicas y hospitalarias de sus trabajos; ya que el estrés repercute en la salud y el bienestar de ellos.

2.2.2.6.2 Absentismo y Rotación. En forma de absentismo y rotación de personal, el estrés laboral es una fuente que genera costos directos e indirectos onerosos para las organizaciones; ya que la sustitución de personal que se ausenta o abandona la organización, disminuye la productividad del resto del personal; debido a que hay trabajos que exigen más tiempo de aprendizaje, cuando el empleado abandona el trabajo la organización pierde lo que han invertido en el desarrollo de éste.

2.2.2.6.3 Poco compromiso con la organización. Cuando el trabajador se siente estresado laboralmente, quiere permanecer menos tiempo en la organización, teniendo un menor compromiso que involucra el menor deseo de querer invertir grandes dosis de esfuerzo para provecho de la empresa.

2.2.2.6.4 Violencia en el Centro de Trabajo. El estrés laboral genera con frecuencia agresiones entre los miembros de la organización, generando un mal ambiente laboral.

2.2.2.6.5 Bajo Rendimiento. Cuando el desempeño laboral es deficiente, indica una discrepancia en relación con las expectativas de la organización, manifestándose claramente un problema de desempeño laboral en los trabajadores; y gran parte de éste problema de rendimiento está relacionado al estrés laboral.

2.2.2.7 Habilidades y capacidades laborales. Todas las empresas desean que sus trabajadores, tengan un rendimiento laboral excelente, y que cumplan con todas las funciones que se les asignan, y así produzcan más ganancias a la organización, pero muchas veces esto no se logra debido a diversos factores como pueden ser las habilidades y capacidades laborales, entre otros.

El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo por un lado, y sus conocimientos y capacidades por otro. El estrés pone la capacidad del individuo para afrontar su actividad, incluyendo no solo cuando la capacidad laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a las diversas situaciones laborales, sino también en situaciones cuando no se utilizan los conocimientos y capacidades suficientes.

La OMS indica que cuanto más se ajuste los conocimientos y capacidades del trabajador a las exigencias y presiones de trabajo, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral, es decir que cuando las habilidades y capacidades del trabajador corresponden a la presión que sobre él se ejerce, se está desarrollando un trabajo saludable, con mejores niveles de rendimiento, haciendo a la empresa más productiva.

2.2.2.8 Conclusión. Cuando los trabajadores no pueden cumplir las exigencias laborales, surge el estrés laboral como resultado y si éste persiste u ocurre repetidamente tiene efectos negativos sobre los trabajadores y las compañías para las que trabajan.

El estrés relacionado al trabajo afecta tanto al trabajador como a las organizaciones; en el trabajador afecta su salud psicológica, fisiológica, el proceso cognitivo y las conductas del trabajador, en las organizaciones afecta el rendimiento corporativo debido a los costos asociados con un creciente ausentismo y rotación de personal, reducción en el desempeño y productividad, aumento en las prácticas laborales inseguras y en las tasas de accidentes, aumento en las quejas de los clientes, sustitución de trabajadores, adiestramiento de trabajadores sustitutos y otros.

La OMS menciona que la mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Cuanto mayor sea el apoyo que el trabajador reciba de los demás en su trabajo o en relación con este, mayor sea el control que ejerce sobre su actividad laboral, la forma en que lo realiza, participe en las decisiones que atañen a su trabajo, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral, y mejorará la participación de su actividad laboral.

El secretario de la Comisión de Economía de San Lázaro, Jesús Valdés Palazuelos (mayo, 2015), aclaró que el estrés laboral no sólo es un problema de salud, ya que impacta en la economía, datos de la OIT, muestran que la situación puede presentar pérdidas de entre 0.5 y 3.5% del Producto Bruto Interno (PBI) de los países, el estrés laboral entre los trabajadores produce mermas entre cinco mil y 40 mil millones de dólares al año.

El estrés laboral afecta a las entidades empresariales, ya que amenaza el buen funcionamiento y los resultados de la entidad. Una entidad que no goce de buena salud no puede obtener lo mejor de sus empleados, y esto en un mercado cada vez más competitivo, puede afectar no solo a los resultados sino en la última instancia a la supervivencia de la propia entidad.

Una vez identificada la relación existente entre estrés laboral y el rendimiento laboral, se podrán adoptar medidas dirigidas a reducir el estrés laboral, y así evitar que éste fenómeno afecte la productividad de la organización.

2.2.3. RENDIMIENTO LABORAL

2.2.3.1. Concepto. La Real Academia Española (RAE) señala que el rendimiento laboral es la relación existente entre lo que se produce y los medios que se utiliza, ya sea mano de obra, materiales, etc. (RAE, 2015).

Motowildo (2003), nos dice que el rendimiento laboral, es cuando un empleado realiza en un tiempo determinado periodos discretos de trabajo, los cuales son valorados por la organización; estos valores pueden ser positivos o negativos, en

relación al buen o mal rendimiento del trabajador, haciendo consecución de la eficacia de su organización.

También McCloy, Opler y Saer (1993), indican que cuando se evalúa los resultados de rendimiento el individuo se hace más eficaz en su trabajo.

Algunos autores consideran el rendimiento en términos de *resultados* (outpus) del trabajador, según Waldman (1994), uno de los medios para evaluar la eficacia del rendimiento es mediante la conducta del empleado; es decir cuantificar lo que el empleado ha hecho asignando un juicio de valor o la calidad de esa medida cuantificada del rendimiento.

Otros autores consideran el rendimiento en términos de *conducta*, lo cual ayuda a observar la relación existente entre conductas y su resultado; ésta perspectiva precisa que los resultados indican el contexto del rendimiento, en donde los trabajadores saben a dónde dirigir su conducta (Dolan, Valle, Jackson y Schuler, 2003).

También Spencer (1993), define el rendimiento laboral desde el *modelo de competencias*, es decir que cualquier característica individual puede medirse o calcularse en forma fiable, marcando la diferencia entre los trabajadores buenos y los que no lo son. Vale resaltar que las competencias son un factor que determina o causa el rendimiento, pero no en sí mismo el rendimiento (resultado). McBer identifica *competencia comunes* y *competencias diferenciadoras*, la primera es la que todos necesitan para hacer un trabajo con un estándar mínimo aceptable, y no diferencias a los trabajadores; y la segunda es la que distingue a los trabajadores promedio y buenos (Williams, 2003).

2.2.3.2. Causas de un mal Rendimiento Laboral. Campbell (1993), afirma que pueden existir muchas causas de un mal rendimiento laboral que no dependen del trabajador en sí, como por ejemplo:

- *Prácticas Organizativas:* Formación escasa, directrices de trabajo poco claras, mala comunicación, falta de atención a las necesidades del trabajador, etc.
- *Preocupaciones Relacionadas con el Puesto:* Escasez de oportunidades de desarrollo, falta de habilidades para el puesto, aburrimiento o carga de trabajo, requisitos cambiantes o poco claros, etc.

- *Problemas personales*: Inestabilidad emocional, económicos, problemas para conciliar trabajo y familia, etc.
- *Factores externos*: Conflictos entre sindicatos y dirección, mucha competencia en el área, conflicto entre valores éticos del trabajador y la demanda del puesto, etc.

2.2.3.3. Qué medir del rendimiento de los trabajadores. El rendimiento es conducta, pero no toda conducta es sinónimo de rendimiento, por ello las organizaciones consideran relevante solo la conducta que les lleva al cumplimiento de los objetivos institucionales. Se consideran dos tipos diferentes de rendimiento, en función de sus consecuencias para la organización (Borman Y Motowildo, 1993).

2.2.3.3.1. Rendimiento de tarea o intra-rol. Relaciona la conducta de los trabajadores a sus tareas u obligaciones laborales, constituyéndose:

- Aplicación del conocimiento, tareas y técnicas para conseguir los objetivos organizacionales.
- 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

Este tipo de conducta puede ser por; transformación de materias primas en bienes y servicios, y/o realiza tareas que faciliten la anterior.

2.2.3.3.2. Rendimiento o extra-rol. Brief Y Motowildo (1986), no coincide que son conductas que la organización no exige de manera formal, pero que son necesarias para su éxito global. Se caracteriza por ser:

- *Intencionales*: el individuo es quien decide comprometerse con su empresa a través de sus comportamientos.
- *Voluntarias*: nunca están entre las obligaciones del puesto.
- *Desinteresadas*: la principal motivación no es un bien personal, aunque no lo excluya.
- *Positivas*: pretenden beneficiar a la organización

Los empleados pueden contribuir en el contexto laboral de distintas formas: realizando conductas que ayuden a la empresa a ahorrar recursos, mejorando las circunstancias psicosociales de la organización, aumentando su predisposición para incrementar el valor de la empresa, etc.

2.2.3.4. Factores que inciden en el rendimiento. Hay múltiples factores que inciden en el rendimiento laboral; por lo cual se debe tener en cuenta los factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el rendimiento de los trabajadores; para esta investigación se consideran los siguientes factores: Fluidez conductual, satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo capacitación para el trabajo (Davis, k. y Newtrom, J., 1991, Comportamiento Humano en el Trabajo).

- Fluidez conductual. Es una medida de rendimiento que combina la velocidad con la precisión. La fluidez conductual hará más probable que el personal muestre su competencia a pesar de las distracciones (estrés); ayudará a su retención por períodos más largos y aplicará lo aprendido en la adquisición de nuevas competencias. El fortalecimiento de repertorios fluidos es una estrategia de entrenamiento que mejora el rendimiento laboral.
- Satisfacción del Trabajador. Se puede considerar como un fin en sí misma, que compete tanto al trabajador como a la empresa; produce beneficios a los empleados al ayudarles a mantener una buena salud mental, Contribuye a mejorar la productividad de una empresa y con ello su rentabilidad; ya que un trabajador motivado y satisfecho está en mejores condiciones de desempeñar un trabajo adecuado, que otro que no lo esté (Davis y Newton, 1993).
- Autoestima. Es un conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos, hacia nuestra manera de ser y de comportarnos, y hacia los rasgos de nuestro cuerpo y nuestro carácter. Ésta es importante porque concierne a nuestro ser, a nuestra manera de ser y al sentido de nuestra valía personal.

- Trabajo en equipo. Un equipo de trabajo es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común. Bajo el concepto de equipo deben entenderse diferentes profesionales que forman pequeños grupos de trabajo para realizar ciertas tareas. La característica distintiva de estos grupos son su comportamiento de colaboración, las relaciones recíprocas relativamente fuertes y la participación igualitaria de todos los miembros en la discusión de los métodos, contenidos y objetivos de su trabajo.

- Capacitación del trabajador. Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo de los individuos en el desempeño de una actividad. La capacitación en la actualidad representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que y deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan. Se manifiesta como un instrumento que enseña, desarrolla sistemáticamente y coloca en circunstancias de competencia a cualquier persona. (Drovett, 1992).

Es requisito de las organizaciones medir constantemente el potencial humano para su plena aplicación, a fin de poder aprovechar sus competencias para dar oportunidades de crecimiento y desarrollo efectivo a todos los trabajadores, lo cual conllevará al cumplimiento de los objetivos organizacionales (disminución del rendimiento laboral, por ende la productividad).

2.2.3.5. Requisitos en el campo laboral. Para la OIT – OMS (1984), en el campo laboral hay interacciones entre el trabajo y su medio ambiente, las condiciones de su organización, la satisfacción en el trabajo, por un lado y por el otro las capacidades, habilidades y necesidades del trabajador su cultura y situación personal fuera del trabajo, todo lo cual influyen en la salud, la satisfacción y el **rendimiento** en el trabajo.

Según la OIT – OMS, los requisitos psicosociales en el campo laboral tienen que ver con tres categorías:

- a. La organización y condiciones de trabajo; está relacionado con la sobrecarga de trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el tamaño de la empresa, el peligro físico, entre otros.
- b. El tipo de trabajo; hay diversos factores que pueden afectar la salud del trabajador, como son: la automatización, la monotonía, el uso de aptitudes y habilidades en forma inadecuada.
- c. Los factores Humanos; la capacidad de tolerancia y adaptación que tiene el trabajador influye para que éste supere o no una situación estresante en el trabajo. Su capacidad depende de su madurez afectiva y social, la cual está determinada por factores endógenos (edad, sexo, personalidad, etc.) y factores exógenos (vida familiar, ámbito cultural, contexto socioeconómico).

Si quiere lograr un buen nivel de rendimiento laboral es importante que los trabajadores conozcan de forma clara: cuáles son sus funciones o tareas específicas, cuáles son los procedimientos que deben seguir dentro de la organización, los procedimientos que deben seguir, las políticas que deben respetar, los objetivos que deben cumplir, y así se podrá mejorar la productividad de la empresa.

2.2.3.6. Nuevas dinámicas en el mercado laboral. Las exigencias del trabajo moderno, la actividad laboral en los diversos sectores productivos se halla condicionada por las tecnologías, el tiempo de trabajo, las nuevas exigencias de los perfiles de los diversos cargos, etc.

Las nuevas dinámicas en el mercado laboral exigen que las empresas tengan un mejor rendimiento, pero; ¿por qué las empresas no tienen un rendimiento laboral óptimo?, puede ser porque sus recursos no están optimizados, ya sea a nivel de personas o a nivel de ingresos. Aunque el primer indicativo puede resultar difícil de medir o cuantificar, es el recurso más importante de las empresas, y por consiguiente el que más se debe cuidar.

Aumentar la rentabilidad implica aumentar el rendimiento o productividad del trabajador, por lo que es necesario realizar su medición y análisis de las condiciones laborales de éste, obteniendo datos que permitan conocer la situación de la empresa y su rendimiento laboral.

Es importante señalar que en el presente análisis del rendimiento laboral se desarrollará desde la óptica de su relación con el estrés laboral, es decir que éste recurso será el elemento clave para el rendimiento o productividad de la organización (Fernández, 2010).

El problema en la mayoría de las empresas es que se obsesionan con el rendimiento de la organización que dejan de lado el indicador humano que es el que produce, éste es un error que termina por ocasionar malas condiciones laborales produciendo estrés laboral en el trabajador y las consecuencias que esto conlleva. Para evitar ésta situación se debe buscar el equilibrio entre rendimiento laboral y estrés laboral.

En la nueva dinamización del mercado laboral se debe tener en cuenta los siguientes principios laborales (Fernández, 2010):

- Especializar al operario en el menor número de trabajos posibles para producir con mayor eficacia.
- Vincular la retribución de forma directa con el rendimiento prestado (salario).
- Ajustar el tiempo de fabricación del producto y de la realización de las maniobras con la mayor precisión posible a las limitaciones fisiológicas del trabajador.
- Se debe fijar la prescripción de la forma que se ha de dividir y estructurar el trabajo.

2.2.3.7. Evaluación del Rendimiento laboral. La evaluación del rendimiento laboral, según Lawler (1994), ha sido la práctica más debatida, ensalzada y criticada de todas la practicas de gestión durante décadas; ya que las empresas necesitan realizar ésta evaluación desarrollando así mismo sistemas que le permitan lograr sus objetivos.

La evaluación del rendimiento laboral es un proceso sistémico de carácter periódico, que sirve para estimular cualitativa y cuantitativamente el grado de eficacia de los trabajadores en el rendimiento de sus puestos de trabajo (Chiavenato, 2009)

Bonache y Cabrera (2002), nos dicen que cuando se realiza la evaluación del rendimiento laboral se pueden cumplir diversos objetivos tales como:

- Tomar decisiones de Recursos Humanos, como por ejemplo: promociones, retenciones, despidos, retribuciones, etc.
- Mejorar el rendimiento de los trabajadores, identificando cuáles son sus puntos débiles y fuertes.
- Transmitir normas y valores organizativos, que permitan buscar resultados y métodos aceptables para conseguir un mejor rendimiento.
- Valorar la eficacia de otras prácticas de Recursos Humanos; como el desarrollo profesional, la formación, retribución, selección, etc.

Las medidas de rendimiento laboral deben estar ligadas a los objetivos estratégicos de la organización, es decir que los objetivos deben estar bien definidos para tener una buena conexión con la estrategia organizacional. Además las medidas de rendimiento también deben o debería servir a los trabajadores como puntos de referencia para saber dónde se encuentran (en su rendimiento) y donde debería estar; así mismo los evaluadores deben conocer los “criterios” de su evaluación y las dimensiones que determinan la cantidad y calidad del rendimiento que la organización espera de los trabajadores. Además todo esto se debe complementar con prácticas de gestión de Recursos Humanos y estar en consonancia con el contexto de la organización (Gómez-Mejía, Balkin y Cardy, 2001).

2.2.3.7.1. Medidas del Rendimiento Laboral. Los sistemas de evaluación pueden estar en extremos de criterios objetivos y subjetivos (Gómez-Mejía, Balkin y Cardy, 2001):

- Medidas Objetivas: El rendimiento es medido en función de lo que el trabajador obtiene en su trabajo (evaluación por resultados), por ejemplo: nuevos clientes, incremento de ventas, etc. Este sistema de forma más extendida se encuentra en la Dirección por Objetivos (DPO), en el cual el evaluador y evaluado tienen que conseguir objetivos “específicos”, “claros” y “medibles” en un tiempo determinado (Chiavenato, 2006). Algunas de las ventajas de ésta medidas son: es cómodo para el evaluador, es adecuado cuando existe conflictos sociales, satisface a determinados factores importantes, etc.; pero también se presentan inconvenientes como; que es

un sistema muy pobre para el desarrollo, perjudica la competitividad a largo plazo, conduce a olvidar las tareas importantes, puede premiar y castigar a los trabajadores y puede tener efectos negativos en el espíritu de cooperación, etc.

- Medidas Subjetivas: El evaluador valora en qué grado o medida el trabajador posee determinadas características (evaluación de rasgos) o muestra ciertos comportamientos (evaluación por comportamiento) en su puesto de trabajo. Ésta medida tiene la ventaja de poder evitar premiar o castigar a los trabajadores por sus resultados, determinar el tipo de comportamiento que se requiere en la organización; pero también tiene el peligro de suministrar valoraciones poco válidas; es decir que el nivel de rendimiento real del trabajador no corresponda con su calificación real. Existen varios factores que ponen en peligro la valoración de ésta medida, como son: *efecto halo* (propensión a valorar distintas dimensiones de forma parecida (Balzer y Sulsky, 1992)), *error por restricción del intervalo* (el evaluador restringe todas sus valoraciones a un pequeño abanico a la escala de valoración), *experiencia del evaluador*, *simpatías del evaluador por evaluado*, *inferencia del evaluador de la autoevaluación del evaluado*, *facilidad de observación*, etc. (Judge y Ferris, 1994)

2.2.3.8. Conclusión. Las empresas tienen que cambiar su mentalidad si quieren mejorar sus datos de productividad y rendimiento laboral y darse cuenta que es necesario dar al recurso humano las condiciones laborales necesarias para que éste se encuentre motivado y conducido a la satisfacción y bienestar del mismo, conllevando así mismo a un alto rendimiento, mayor productividad económica, mejor imagen de la organización.

Es importante analizar y evaluar el rendimiento laboral dentro de cada organización, creando buenos sistemas de evaluación, en la cual cada empresa debe encontrar el modelo que más se adapte a sus necesidades y políticas.

2.2.4. Estrés Laboral Relacionado al Rendimiento Laboral

Las dos variables están relacionadas, según Fernández (2010), porque se relaciona directamente con el ritmo de trabajo, la complejidad de la tarea, la automatización de los procesos, el trabajo a turnos, entre otros. La OMS (2008), afirma que el estrés en el trabajo se relaciona directamente con el desempeño corporativo debido a los costos asociados con el aumento de la rotación de personal, reducción de rendimiento y productividad, ausentismo, etc.

Cuando se relaciona el estrés laboral al rendimiento del trabajador, se puede establecer un patrón de estrés laboral con reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales direccionado al rendimiento del trabajador, en la organización y/o ambiente de trabajo, cuando los trabajadores se sienten estresados, sienten que no pueden hacer frente a las exigencias laborales, para mejorar su rendimiento.

En los países industrializados las personas están más familiarizada con lo que es el estrés laboral y cómo manejarlo (p. ej. OMS, 2005; OMS, 2003), etc.; sin embargo, en los países en desarrollo como el nuestro, puede que este no sea el caso. Aunque en los países en desarrollo, han llevado a cabo investigaciones, particularmente en América Latina, no existen suficientes estudios a profundidad que analicen por completo tanto las diferencias culturales como conductuales, que varían de un país a otro. Junto a las dificultades existentes para controlar otros riesgos laborales mejor conocidos, existe poca conciencia sobre el estrés laboral y pocos recursos para combatirlo, afectando considerablemente el rendimiento laboral.

2.2.4.1 Gestionar el estrés laboral para mejorar el rendimiento del trabajador. Para ello es necesario que las organizaciones conozcan los recursos con los que cuenta para poder gestionar el estrés laboral, y mejorar el rendimiento laboral. Además es importante la identificación de los trabajadores con rendimiento laboral inadecuado y cuáles son las situaciones de riesgo que están produciendo estrés laboral afectando el rendimiento (OMS, 2004)

Hay diversos medios que las organizaciones pueden utilizar para reducir el estrés laboral, Chiavenato (2015), algunos de ellos son:

2.2.4.1.1. Enriquecimiento del trabajo. Ésta técnica se utiliza cuando hay labores simples y repetitivas, para disminuir la monotonía, aumentando gradualmente su variedad y desafíos, es decir; aumentando la complejidad y el significado del trabajo.

2.2.4.2. Rotación de puestos. Se realiza para reducir la insatisfacción y el estrés, la rotación es una forma de huir de la rutina y del estancamiento, además de ofrecer nuevos conocimientos.

2.2.4.3. Análisis de puestos. Con ello se mejora la comunicación con subordinados, colegas, supervisores e incluso clientes; ya que sirve para aclarar las expectativas de la función que desempeña en el cargo, y así desarrollar funciones equilibradas.

2.2.4.4. Entendimiento de habilidades. Se desarrolla con el objetivo de aumentar las habilidades de los trabajadores y así entender, prever y controlar lo que ocurre en el trabajo.

2.2.4.5. Oportunidades para hablar sobre el trabajo. Cuando el trabajador tiene la oportunidad de hablar de sus problemas e insatisfacciones laborales, permite conocer las experiencias laborales estresantes para ellos, por lo que es necesario el manejo positivo de éstas.

2.2.4.6. Participación en la toma de decisiones. El estrés y la insatisfacción son manejados con mayor seguridad cuando se da la oportunidad, que las decisiones laborales son tomadas en base a las opiniones de los trabajadores.

Además hay organizaciones que ofrecen diferentes opciones para disminuir el estrés laboral, por ejemplo: asesoría al trabajador, asesoría al gerente, meditación, bio-realimentación, etc.

El secreto radica en administrar la crisis antes de que se presente. Prevenir es mejor que remediar, sin embargo cuando las empresas inyectan cierta dosis de estrés, se logra estimular la creatividad, la innovación, y se desarrolla en el trabajo una dinámica interna.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

La definición de los términos operacionales permitirán darle claridad a las formulaciones utilizadas en el informe de la investigación realizada.

- **CALIDAD DE TRABAJO:** Proporciona documentación adecuada cuando se necesita. Evalúa la exactitud, seriedad, claridad y utilidad en las tareas encomendadas.
- **CAPITAL HUMANO:** Mano de obra capacitada y calificada como factor de producción.
- **CANTIDAD DE TRABAJO:** Realiza un volumen aceptable de trabajo en comparación con lo que cabe esperar, cumple con los objetivos de trabajo.
- **CONOCIMIENTO DEL PUESTO:** Mide el grado de conocimiento y entendimiento del trabajo, comprende los principios conceptos, técnicas, requisitos etc. necesario para desempeñar las tareas del puesto.
- **CORTO PLAZO:** Plazo menor a 1 año.
- **DESEMPEÑO LABORAL.-**Es la manera como el empleado desarrolla sus actividades en base a los estímulos que recibe y al clima laboral en donde se desarrolla contribuyendo al logro de los objetivos institucionales
- **DIRECCIÓN Y DESARROLLO DE LOS SUBORDINADOS:** El jefe dirige a los subordinados en las funciones que tienen asignadas y hace un seguimiento de los mismos para asegurar los resultados deseados, también les informa sobre las políticas y procedimientos de la empresa y procura su aplicación; así como identifica las áreas que necesitan capacitación para facilitar el aprendizaje.
- **ENCUESTA:** Investigación a fondo o limitada de una actividad, o de una organización, hecha para evaluar la situación imperante.
- **ENTREVISTA:** Conversación amoldada a ciertos patrones, encaminada a una meta definida, distinta a la satisfacción derivada de la conversación misma.
- **EQUIPO DE TRABAJO:** Conjunto de personas interrelacionadas que se van a organizar para llevar a cabo una determinada tarea.
- **ESTRESOR:** Cualquier estímulo o situación capaz de provocar una respuesta de estrés.
- **EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO.-** Proceso en que se comunica a una persona cómo lleva a cabo el trabajo.
- **EVALUACIÓN SISTEMÁTICA:** Evaluación que sigue un orden secuencial.

- **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:** Enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la Organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro.
- **INICIATIVA:** Actúa sin necesidad de indicársele. Tiene nuevas ideas, inicia la acción y muestra originalidad a la hora de hacer frente y manejar situaciones de trabajo. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.
- **ÍNDICES DE RENDIMIENTO:** Son datos en series temporales que reflejan y registran cambios a través de un número significativo de dimensiones relevantes.
- **OBJETIVO ORGANIZACIONAL:** Situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro.
- **ORGANIZACIÓN:** Agrupación de personas para lograr un objetivo convenido, por medio de la asignación de responsabilidades y funciones.
- **PLANIFICACIÓN.** Programa las órdenes de trabajo a fin de cumplir los plazos y utiliza a los subordinados y los recursos con eficiencia. Puede fijar objetivos y prioridades adecuadas a las órdenes de producción.
- **POTENCIAL HUMANO:** Es lo que el hombre es capaz de hacer, el potencial que tienen una persona en su interior y dicho potencial se puede entrenar.
- **RECURSO HUMANO:** Trabajo que aporta el conjunto de empleados o colaboradores de una organización.
- **RELACIONES CON EL SUPERVISOR:** Transmite información oportuna al supervisor sobre el progreso laboral y problemas que se puedan presentar, trabaja siguiendo fielmente sus órdenes.
- **RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS:** Suministra información a sus compañeros en el momento apropiado, sobre sus tareas, proyectos, resultados, etc.
- **RENDIMIENTO.-** El grado en que se logran las tareas que constituyen el trabajo de un sujeto.
- **RENDIMIENTO LABORAL:** Relación existente entre medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue.
- **RESPONSABILIDADES:** Relacionada con la igualdad de oportunidades en el empleo y la acción positiva en la empresa y el cumplimiento con sus calendarios.

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Todas las organizaciones desean tener un buen nivel de productividad para ser más competitivos en el mundo empresarial, la productividad se mide en términos de eficacia, efectividad y eficiencia.

La eficacia de la organización está relacionada con su nivel de rendimiento el cual se ve afectando considerablemente cuando se relaciona al estrés laboral.

El estrés laboral es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, la creciente presión que se vive en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, provocando consecuencias diversas que afectan su rendimiento laboral.

El estrés laboral aparece cuando las capacidades del trabajador no son suficientes para enfrentar o mantener bajo control las exigencias de su entorno laboral, y se puede manifestar de diversas formas que afectan a la organización, ya sea con deterioro de la productividad, absentismo laboral, desentendimiento de las obligaciones laborales, etc.

Es importante que los directivos de las empresas conozcan los recursos con los que cuentan, para que puedan tomar acciones que contribuyan con la eficacia de empresa en su productividad desarrollándose ésta sobre un ambiente laboral saludable con un nivel mínimo de estrés laboral.

Fue ésta la razón que me impulsó a realizar el presente trabajo de investigación, para ello se ha elaborado dos instrumentos. El primero para medir el estrés laboral y que consta de 17 ítems divididos en dos dimensiones: Características del trabajo y el contexto laboral. La segunda variable está constituida por 11 ítems dividida en dos dimensiones: Los factores y Logro de metas corporativo / rendimiento laboral.

Los resultados estadísticos a los cuales se ha arribado son los siguientes:

En forma general se observa que el 68% de los trabajadores corresponden al sexo femenino y que el 32% son del sexo masculino, con relación a las edades se observa que

la mayoría absoluta de los trabajadores tienen hasta 40 años de edad con el equivalente del 64% y que el promedio de edades es de 38.7 años por lo que se trata de una población relativamente joven, también se indica que la mayoría absoluta esto es 14 de los 25 trabajadores son nombrados y 11 contratados, de los 14 nombrados 10 tienen un tiempo de servicios de hasta 20 años.

En la variable Estrés laboral al comparar el género en la dimensión características del trabajo se observa que en el sexo masculino la cifra porcentual más significativa es que el 16% en esta dimensión se encuentran en el nivel severo, mientras que en sexo femenino el 32% se encuentra en el nivel moderado y en los totales se observa que el 40% de los trabajadores se encuentran en el nivel Moderado, el 24% en el nivel leve y el 36% en el nivel severo. Al comparar esta dimensión según grupo de edades en el grupo etario hasta 30 años está en el nivel leve. En el moderado se encuentra con el 16% en el grupo de 31 – 40 años, mientras que el 12% corresponde la edad hasta de 30 años, en el nivel severo el 12% corresponde al grupo etario hasta los 30 años y la misma cifra porcentual ubica a la edad entre los 41 – 50 años. En la dimensión del contexto laboral las cifras resaltantes corresponden al nivel moderado, pues se observa que el 20% corresponde a la edad hasta los 30 años, el 16% corresponde a la edad de 31 – 40 años, las demás cifras no son muy resaltantes; en forma general diremos que el 20% de los trabajadores están en el nivel leve, el 60% en el nivel moderado y el restante 20% en el nivel severo. A nivel de variable del estrés laboral el 20% se encuentra en el nivel leve o sea el estrés no es muy preocupante, el 48% se ubica en el nivel moderado y el 32% está en el nivel severo.

En la variable del rendimiento laboral hemos encontrado que en la dimensión factores en forma resaltante observamos que en el grupo etario comprendido entre los 31 – 40 años el 16% ha obtenido el nivel regular mientras que el 24% cuyas edades son menores de 30 años ha alcanzado el nivel Bueno, ello explica que la población joven efectúa mejor su trabajo en el centro de salud, también existe entre la edades de 51 – 60 años el 12% también ha logrado el nivel bueno en cuanto al rendimiento laboral: en forma general se observa que el 20% en esta dimensión ha alcanzado el nivel Bajo, el 36% el nivel Regular y el 44% el nivel de logro Bueno. En la dimensión de las metas corporativas y rendimiento, se observa en forma notoria que entre 31 – 40 años existe un 16% en el nivel bajo, en el grupo de edad de 41 – 50 años el 12% también en el mismo nivel bajo; en el nivel regular se encuentra un 24% en el grupo de edad de hasta 30 años, las demás cifras

porcentuales corresponden a los demás niveles y grupos de edad repartidos; a nivel total en el nivel bajo se encuentra el 36%, en el nivel regular se ubica el 48% que constituye la mayoría relativa y el 16% ha obtenido el nivel Bueno. A nivel de la variable rendimiento Laboral observamos en forma notoria que el 24% se encuentra en el nivel bajo distribuidas entre las edades que van desde menos de 30 años hasta los 50 años, el 48% ha obtenido el nivel regular con mayor énfasis en el grupo de edad hasta 30 años o el grupo más joven, el 12% entre 31 – 40 años y que el total en esta dimensión alcanza la mayoría relativa con el 48%, en el grupo Bueno las cifras porcentuales más notorias corresponden al grupo hasta 30 años con el 12% y que el total en este nivel alcanza el 28%.

Posteriormente hicimos las contrastaciones de las hipótesis, pero antes de ello para determinar qué tipo de prueba se va a emplear usamos la prueba de normalidad y hemos encontrado que le corresponde la prueba de Rho de Spearman por cuanto los dos pares de hipótesis en todos los casos no presentan la distribución normal en forma simultánea, los resultados de la contrastación indican:

Al contrastar la dimensión características del trabajo con el rendimiento laboral se ha obtenido el coeficiente de Rho de Spearman de -0.772 con $p = 0.000023$ lo cual indica que sí existe relación, pero que es inversa y tiene la categoría de Buena correlación según la tabla interpretativa del anexo y que es además significativa por cuanto $p < \alpha$ ($0.000023 < 0.05$), por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

En la contrastación de la hipótesis del contexto laboral con el rendimiento laboral se ha obtenido un rho de Spearman de -0.773 con $p = 0.000003$ lo cual indica que esta relación es también inversa y que ésta correlación es Buena y además significativa por lo que también se acepta la hipótesis alterna.

Al establecer la relación entre la variable del Estrés laboral y el rendimiento laboral se ha obtenido un coeficiente de Rho de Spearman de -0.750 con $p = 0.00008$ siendo por tanto una Buena correlación y como $p < \alpha$ quiere decir que es significativa pero inversa lo cual quiere decir que a medida que aumenta el estrés laboral, el rendimiento laboral disminuye y viceversa, y ésta correlación afecta la productividad de la organización de forma positiva cuando el rendimiento es mayor y negativa cuando es menor, por los resultados obtenidos se acepta la correspondiente hipótesis alterna.

3.2. PRUEBAS DE HIPÓTESIS

No	Contrastación de la dimensión características del trabajo y el Rendimiento laboral de los trabajadores del centro de Salud “Alto Moche”						
1	<p><u>Formulación de la Hipótesis:</u></p> <p>H₀₁: Existe relación significativa entre la dimensión Características del trabajo de la variable Estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores del centro de Salud “Alto Moche” del distrito de Moche, Trujillo, correspondiente al periodo octubre - diciembre 2016.</p> $r < 0$						
2	<p><u>Estadístico de contraste:</u> <i>r de de Spearman</i> (Porque ambas no presentan distribución normal)</p> $r = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$						
3	<p><u>Nivel de Confianza.</u></p> <p>$\alpha = 0.05 = 5\%$. Por tanto: El nivel de confianza = $1 - \alpha = 95\%$</p>						
4	<p><u>Resumen de resultados:</u></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Valor r_s</th> <th>valor de α</th> <th>valor de p</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>-0.722</td> <td>0.05</td> <td>0.000023</td> </tr> </tbody> </table> <p>$r_s = -0.722$ es una correlación buena e inversa y como $p = 0.000023$ por tanto es significativa.</p>	Valor r_s	valor de α	valor de p	-0.722	0.05	0.000023
Valor r_s	valor de α	valor de p					
-0.722	0.05	0.000023					
5	<p><u>Decisión:</u></p> <p><i>Existe Correlación inversa y significativa entre la dimensión Características del trabajo de la variable Estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores del centro de Salud “Alto Moche” del distrito de Moche, Trujillo, correspondiente al periodo octubre - diciembre 2016.</i></p>						

No	Contrastación del Contexto laboral y el Rendimiento laboral de los trabajadores del centro de Salud “Alto Moche”						
1	<p><u>Formulación de la Hipótesis:</u></p> <p>H₀₂: Existe relación significativa entre la dimensión contexto laboral de la variable estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores del centro de Salud “Alto Moche” del distrito de Moche, Trujillo, correspondiente al periodo octubre - diciembre 2016.</p> $r < 0$						
2	<p><u>Estadístico de contraste:</u> <i>r de de Spearman</i> (Porque ambas no presentan distribución normal)</p> $r = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$						
3	<p><u>Nivel de Confianza.</u></p> <p>$\alpha = 0.05 = 5\%$. Por tanto: El nivel de confianza = $1 - \alpha = 95\%$</p>						
4	<p>Resumen de resultados:</p> <table border="1" data-bbox="309 1245 1295 1393"> <thead> <tr> <th>Valor r_s</th> <th>valor de α</th> <th>valor de p</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>-0.773</td> <td>0.05</td> <td>0.000003</td> </tr> </tbody> </table> <p>$r_s = -0.773$ es una correlación Buena e inversa y como $p = 0.000003$ por tanto es significativa</p>	Valor r_s	valor de α	valor de p	-0.773	0.05	0.000003
Valor r_s	valor de α	valor de p					
-0.773	0.05	0.000003					
5	<p><u>Decisión:</u></p> <p><i>Existe Correlación inversa y significativa entre la dimensión contexto laboral de la variable estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores del centro de Salud “Alto Moche” del distrito de Moche, Trujillo, correspondiente al periodo octubre - diciembre 2016.</i></p>						

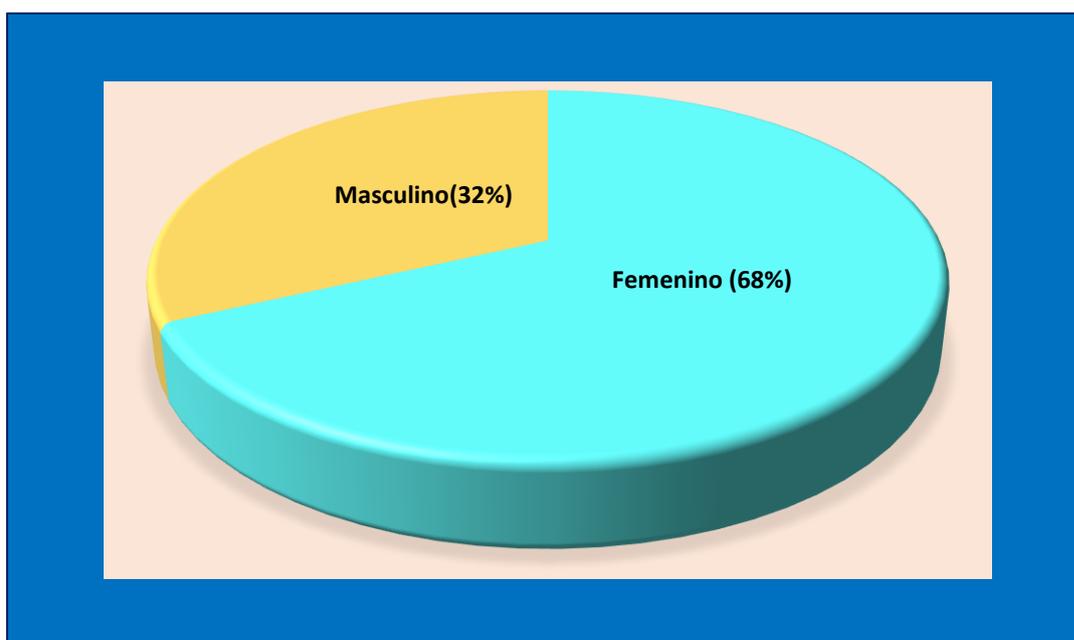
No	Contrastación de la variable Estrés laboral y el Rendimiento laboral de los trabajadores del centro de Salud “Alto Moche”						
1	<p><u>Formulación de la Hipótesis:</u></p> <p>H_{aG}: Existe si existe una correlación entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores del centro de Salud “Alto Moche” del distrito de Moche, Trujillo, correspondiente al periodo octubre - diciembre 2016.</p> $r < 0$						
2	<p><u>Estadístico de contraste:</u> <i>r de Spearman</i> ((Porque ambas no presentan distribución normal)</p> $r = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$						
3	<p><u>Nivel de Confianza.</u></p> <p>$\alpha = 0.05 = 5\%$. Por tanto: El nivel de confianza = $1 - \alpha = 95\%$</p>						
4	<p>Resumen de resultados:</p> <table border="1" data-bbox="319 1328 1305 1473"> <thead> <tr> <th>Valor r_s</th> <th>valor de α</th> <th>valor de p</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>-0.750</td> <td>0.05</td> <td>0.000008</td> </tr> </tbody> </table> <p>rs =-0.750 es una correlación Buena e inversa y como p = 0.000008 por tanto es significativa</p>	Valor r_s	valor de α	valor de p	-0.750	0.05	0.000008
Valor r_s	valor de α	valor de p					
-0.750	0.05	0.000008					
5	<p><u>Decisión:</u></p> <p><i>Existe Correlación buena, inversa y significativa entre el Estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores del centro de Salud “Alto Moche” del distrito de Moche, Trujillo, correspondiente al periodo octubre - diciembre 2016.</i></p>						

3.3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 1: Distribución de los trabajadores según género

Genero	fi	f%
Masculino	8	32
Femenino	17	68
Total	25	100.0

FUENTE: MATRIZ DE DATOS (VARAS, 2017)



GRAFICA 01. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE ESTUDIO SEGÚN GÉNERO

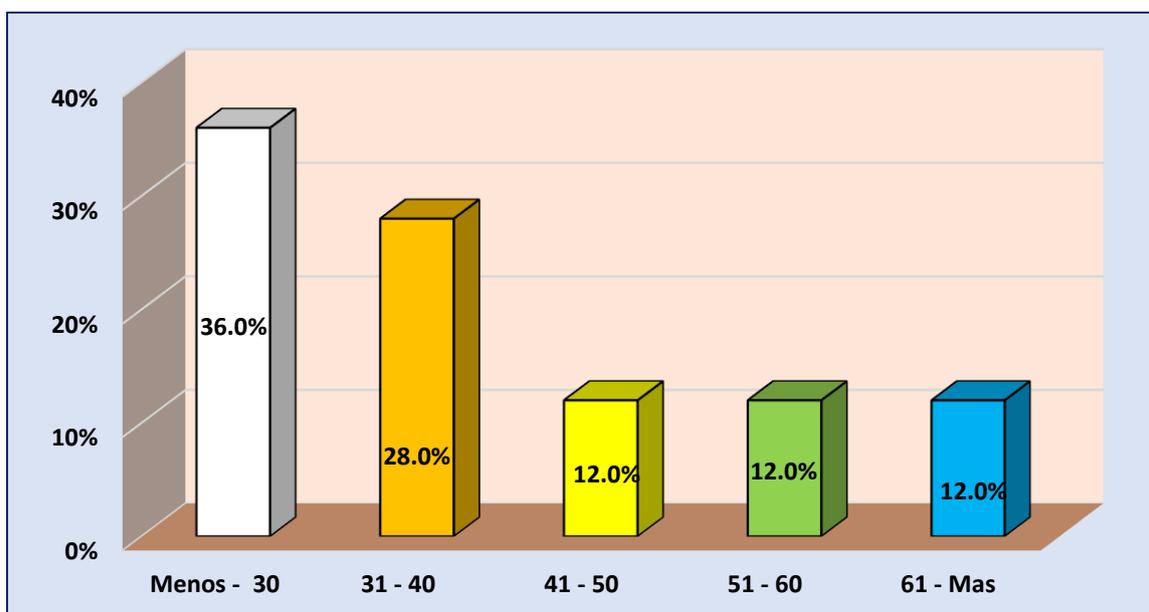
Descripción.

La mayoría absoluta con el 68% del personal es del sexo femenino, mientras que el restante 32% corresponde al sexo masculino.

Tabla 2: Distribución de la muestra según edades.

Edades	fi	f%
Menos - 30	9	36.0
31 - 40	7	28.0
41 - 50	3	12.0
51 - 60	3	12.0
60 - mas	3	12.0
Promedio de edad	38.7	
Total	25	100.0

FUENTE: MATRIZ DE DATOS DE LA MATRIZ DE DATOS DEL ESTRÉS LABORAL (VARAS, 2017)



GRAFICA 02. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE ESTUDIO SEGÚN EDADES

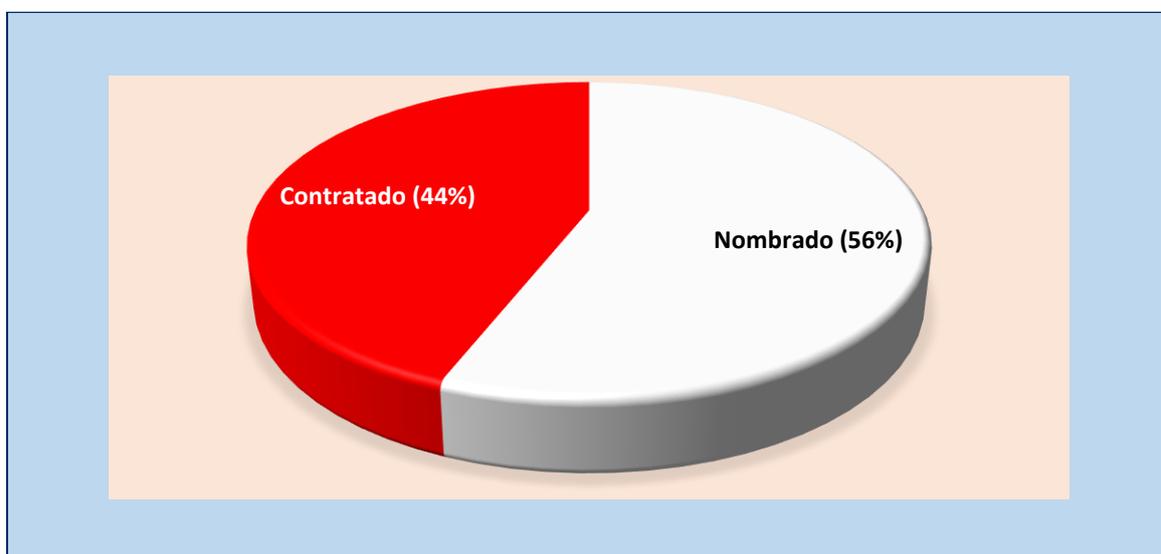
Descripción.

En la tabla 2 se observa que la mayoría de los trabajadores del centro de salud “Alto Moche” es una población que en mayoría registra una edad inferior a los 40 años de edad ya que el promedio indica que alcanzan los 38.7 años de edad y la moda se ubica en una edad hasta los 30 años de edad.

Tabla 3: Condición laboral de los trabajadores del centro de salud “Alto Moche”

Condición Laboral	fi	f%
Contratado	14	56.0
Nombrado	11	44.0
Total	25	100.0

FUENTE: MATRIZ DE DATOS (VARAS, 2017)



GRAFICA 03. CONDICIÓN LABORAL DEL CENTRO LABORAL DEL CENTRO DE SALUD “ALTO MOCHE”, FUENTE. TABLA 3

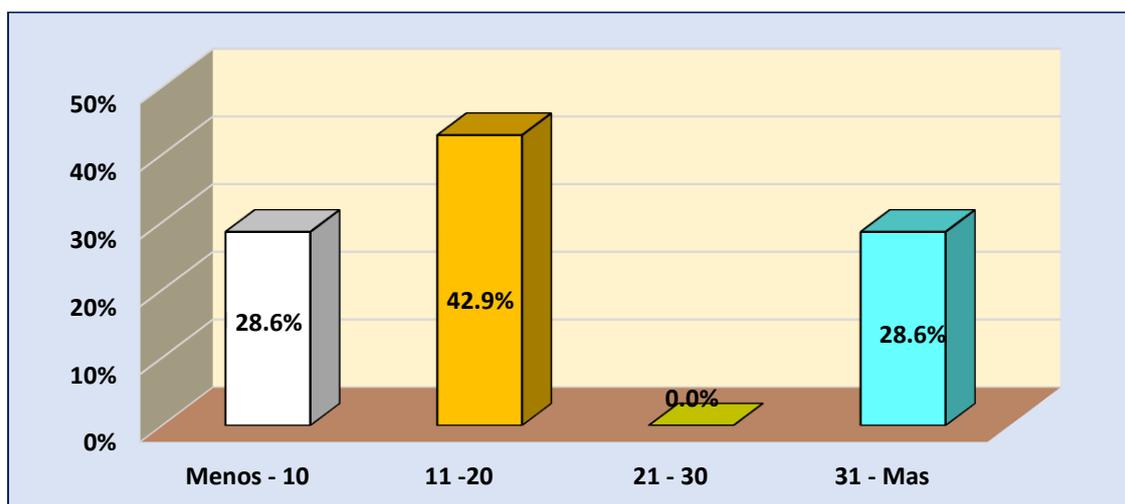
Descripción.

La tabla 3 indica la condición laboral de los trabajadores, se observa que la mayoría absoluta representada por el 56% de los trabajadores están nombrados, por tanto gozan de una condición laboral estable lo cual es beneficioso para los trabajadores por tanto el mismo centro de salud puede planificar actividades más sostenibles en el tiempo para mejorar el rendimiento laboral, pero existe un 44% que está en condición de contratado.

Tabla 4: Tiempo de servicios del personal nombrado del centro de salud “Alto Moche”

Tiempo de servicios (años)	fi	f%
Menos – 10	4	28.6
11 - 20	6	42.9
21 - 30	0	0.0
31 - Más	4	28.6
Total	14	100.0

FUENTE: MATRIZ DE DATOS (VARAS, 2017)



GRAFICA 04. DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL NOMBRADO SEGÚN TIEMPO DE SERVICIOS, FUENTE TABLA 4

Descripción.

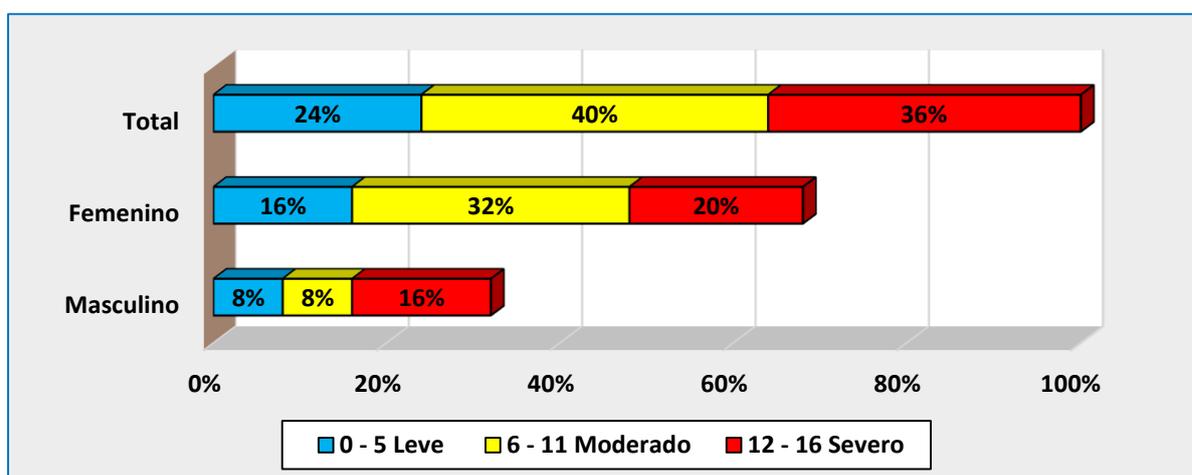
La tabla 4 se refiere al tiempo de servicios del personal nombrado, se observa que del personal nombrado, la mayoría relativa con el 42.9% corresponde al personal que tiene de 11 a 20 años de servicios, posteriormente observamos que están compartidas con el 28.6% los tiempos de servicios comprendidos entre menos hasta los 10 años y entre los 31 a más años de servicios y que no se observa a ningún trabajador entre los 21 y 30 años. Con relación al personal contratado todos tienen un tiempo de servicios menor de 1 año.

Lo anterior indica que la muestra de estudio es laboralmente una población joven y que se puede realizar muchos proyectos ya que el personal es estable.

Tabla 5: Distribución de resultados de la dimensión características del trabajo del centro de salud “Alto Moche” según género.

Escala	Nivel	Género				Total	
		Masculino		Femenino			
		fi	f%	fi	f%	fi	f%
0 - 5	Leve	2	8.0	4	16.0	6	24.0
6 - 11	Moderado	2	8.0	8	32.0	10	40.0
12 - 16	Severo	4	16.0	5	20.0	9	36.0
Total		8	32.0	17	68.0	25	100.0

FUENTE: MATRIZ DE DATOS (VARAS, 2017)



GRAFICA 05. REPRESENTACION DE LAS CARACTERISTICAS DEL TRABAJO SEGÚN SEXO, FUENTE: TABLA 5

Descripción.

La tabla 5 presenta los niveles de las características del trabajo, según sexo, en ella se observa que:

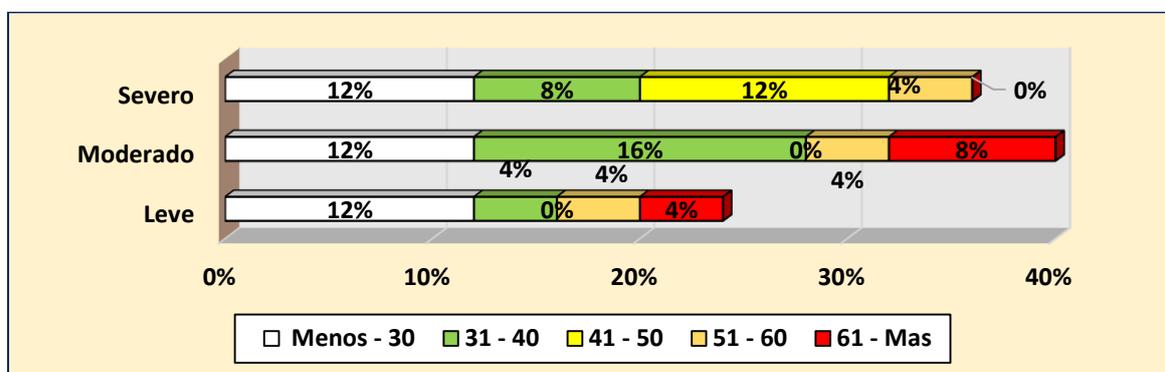
En el nivel leve se ubica el 8% de los varones y el 16% de las damas y que hacen un total de 24%. En el nivel moderado, el sexo masculino registra el 8%, el femenino el 32% y hace un total de 40% y en el nivel severo los varones registran un 16%, las damas ostentan un 20% y el total asciende al 36%.

De lo anterior se desprende que existe una mayoría relativa en el total y que representa al 40% de los trabajadores que se encuentran en el nivel moderado.

Tabla 6: Distribución de resultados de la dimensión características del trabajo del centro de salud “Alto Moche” según grupo de edad.

Grupo de edad	Leve		Moderado		Severo		Total	
	fi	f%	fi	f%	fi	f%	fi	f%
Menos - 30	3	12.0	3	12.0	3	12	9	36.0
31 - 40	1	4.0	4	16.0	2	8	7	28.0
41 - 50	0	0.0	0	0.0	3	12	3	12.0
51 - 60	1	4.0	1	4.0	1	4	3	12.0
61 - Mas	1	4.0	2	8.0	0	0.0	3	12.0
Total	6	24.0	10	40.0	9	36.0	25	100.0

FUENTE: MATRIZ DE DATOS (VARAS, 2017)



GRAFICA 06. REPRESENTACION DE LAS CARACTERISTICAS DEL TRABAJO SEGÚN EDAD, FUENTE. TABLA 06

Descripción.

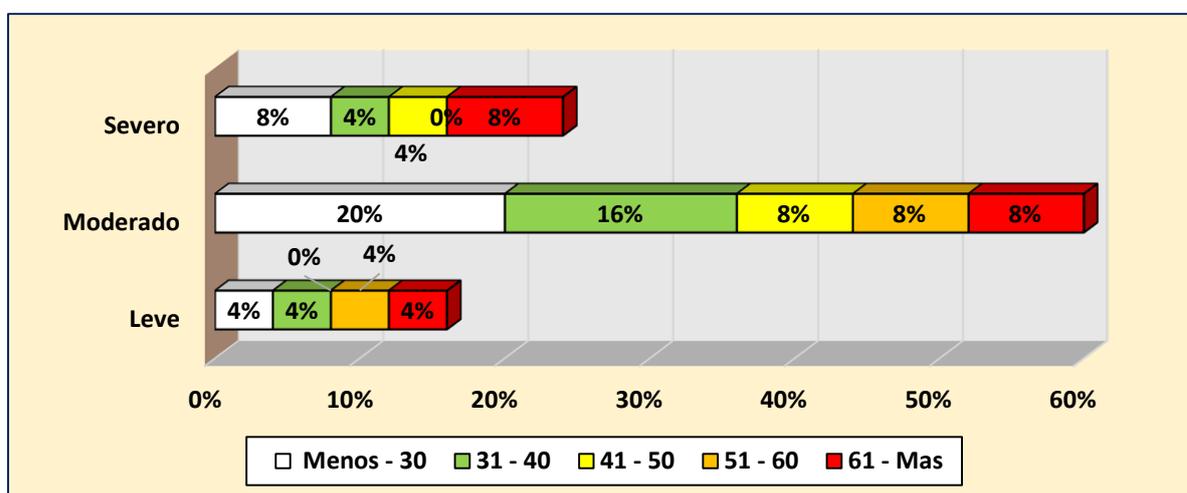
La tabla 6 compara los resultados de las características del trabajo pero con relación a los grupos de edades, en ella se observa que:

En la edad de menos de 30 años en el nivel leve se encuentra el 12.0%, en el moderado también el 12.0%, lo mismo sucede con el nivel severo y que representa el 36% del total. En el grupo de 31 – 40 años en el nivel leve está el 4.0%, en el Moderado el 16.0% y en el severo el 8.0% y que hacen en esta edad el 28.0% del total. En el grupo de edad de 41 – 50 años se registra solamente en el nivel severo con el 12.0%. En el grupo de edad de 51 – 60 años se encuentran repartidos los niveles con el 4.0% cada uno y que totalizan el 12.0% del total y finalmente en el grupo de 61 a más años el 4.0% se ubica en el nivel leve, el 8.0% en el nivel moderado y ninguno en el nivel severo y también totalizan el 12.0 del total. En el nivel leve por edades se encuentra el 24.0%, en el moderado el 40.0% y el 36.0% en el nivel severo.

Tabla 07: Distribución de resultados de la dimensión Contexto laboral del centro de salud “Alto Moche” según grupo de edad.

Grupo de edad	Leve		Moderado		Severo		Total	
	fi	f%	fi	f%	fi	f%	fi	f%
Menos - 30	2	4.0	5	20.0	2	8.0	9	36.0
31 - 40	1	4.0	4	16.0	2	4.0	7	28.0
41 - 50	0	0.0	2	8.0	1	4.0	3	12.0
51 - 60	1	4.0	2	8.0	0	0.0	3	12.0
61 - Mas	1	4.0	2	8.0	0	8.0	3	12.0
Total	5	20.0	15	60.0	5	20.0	25	100.0

FUENTE. MATRIZ DE DATOS (VARAS, 2017)



GRAFICA 07. REPRESENTACION DEL CONTEXTO LABORAL SEGÚN EDAD, FUENTE. TABLA: 07

Descripción.

La tabla 7, presenta los resultados del contexto laboral según edades, se observa que:

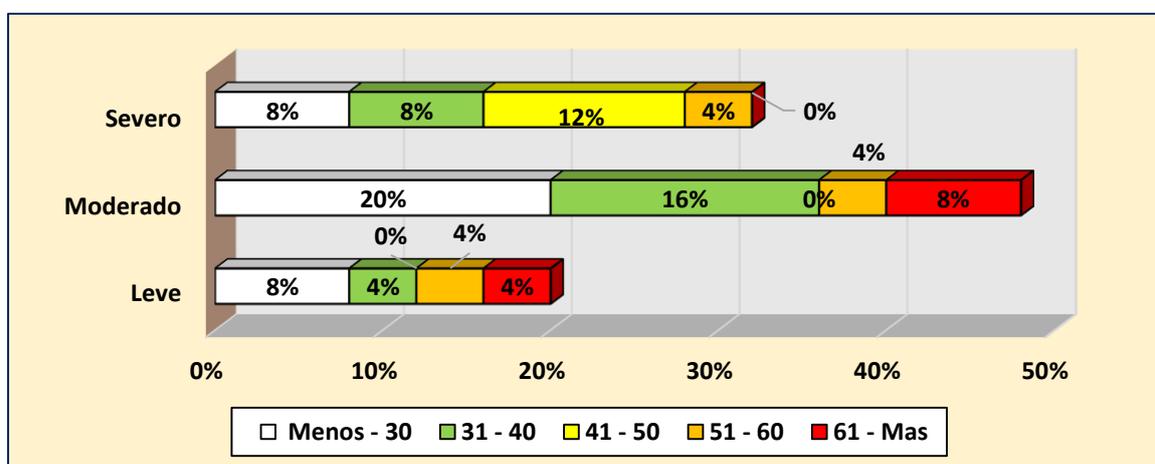
En el grupo de edades de hasta 30 años, el 4% está en el nivel leve, el 20% en el nivel moderado y el 8% en el nivel severo haciendo un total del 36%, entre los 31 y 40 años como valor significativo tenemos el 16% en el nivel moderado y hacen un total de 28%, en los demás grupos de edades los datos están un poco dispersos pero que no representan una mayoría que sea diferenciada, pues el total es de 12%.

Los valores que expresan diferencias están en el nivel moderado con el 20% y el 16% en el nivel moderado de las edades de menos de 30 años y del grupo etario comprendido entre 31 y 40 años.

Tabla 08. Distribución de resultados de la Variable Estrés laboral del centro de salud “Alto Moche” según grupo de edad.

Grupo de edad	Leve		Moderado		Severo		Total	
	fi	f%	fi	f%	fi	f%	fi	f%
Menos - 30	2	8.0	5	20.0	2	8.0	9	36.0
31 - 40	1	4.0	4	16.0	2	8.0	7	28.0
41 - 50	0	0.0	0	0.0	3	12.0	3	12.0
51 - 60	1	4.0	1	4.0	1	4.0	3	12.0
61 - Mas	1	4.0	2	8.0	0	0.0	3	12.0
Total	5	20.0	12	48.0	8	32.0	25	100.0

FUENTE: MATRIZ DE DATOS (VARAS, 2017)



GRAFICA 08. REPRESENTACION DE LA VARIABLE ESTRÉS ABORAL SEGÚN EDAD, FUENTE. TABLA: 08

Descripción.

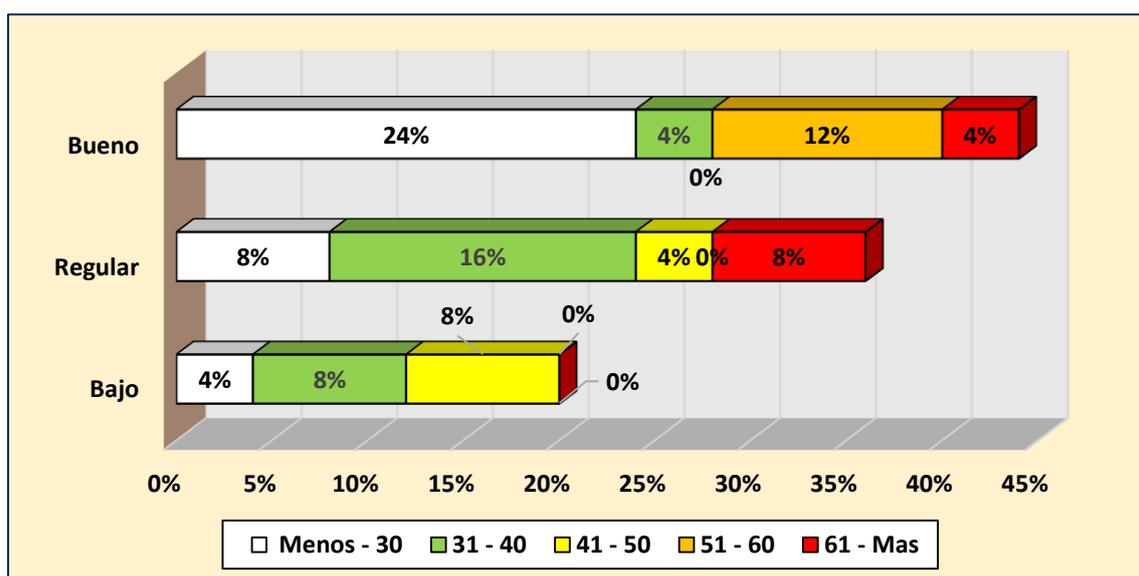
La tabla 8 representa los resultados obtenidos en la variable Estrés laboral de los trabajadores del centro de Salud “Alto Moche”, en ella se observa que:

En el nivel moderado se encuentra la mayoría relativa representada por el 48% de los trabajadores y que en forma preocupante el 20% de la muestra se encuentra comprendida en la edad de hasta 30 años y que constituye una población joven, pero que en su mayoría están compuesta por trabajadores contratados y que mediante observación aparte el 100% de esta edad es contratada lo cual explica los resultados estadísticos. Se observa también que el 16% de los trabajadores con estrés moderado están en las edades de 31 – 40 años y de los cuales algunos son también contratados, el resto de los trabajadores se distribuyen entre los demás niveles y edades.

Tabla 09: Distribución de resultados de la dimensión factores del rendimiento laboral del centro de salud “Alto Moche” según grupo de edad.

Grupo de edad	Bajo		Regular		Bueno		Total	
	fi	f%	fi	f%	fi	f%	fi	f%
Menos - 30	1	4.0	2	8.0	6	24.0	9	36.0
31 - 40	2	8.0	4	16.0	1	4.0	7	28.0
41 - 50	2	8.0	1	4.0	0	0.0	3	12.0
51 - 60	0	0.0	0	0.0	3	12.0	3	12.0
61 - Mas	0	0.0	2	8.0	1	4.0	3	12.0
Total	5	20.0	9	36.0	11	44.0	25	100.0

FUENTE. MATRIZ DE DATOS (VARAS, 2017)



GRAFICA 9. REPRESENTACION DE LOS FACTORES DEL RENDIMIENTO LABORA SEGÚN EDAD, FUENTE. TABLA: 09

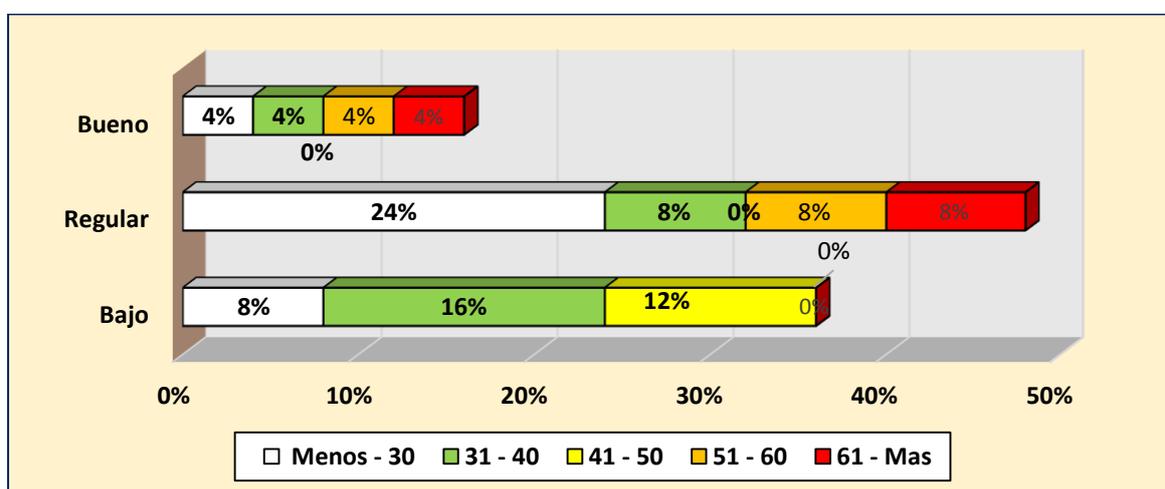
Descripción.

La tabla anterior condensa los resultados de la dimensión factores del rendimiento laboral se desprende que en primera instancia y con la mayoría relativa con el 24% se encuentra el grupo etario que corresponde a menos de 30 años se encuentran en el nivel Bueno, con el 16% se encuentra el nivel Regular y que corresponde al grupo etario comprendido entre 31 – 40 años de edad y también existe un 12% del nivel Bueno que corresponde a la edad de 51 – 60 años de edad, en forma general observamos que el 20% se encuentra en el nivel bajo, el 36% en el nivel Regular y el 44% en el nivel Bueno, este 44% constituye la mayoría relativa con relación al rendimiento laboral de los trabajadores del centro de salud “Alto Moche”.

Tabla 10: Resultados de la dimensión metas corporativas y rendimiento laboral de los trabajadores del centro de salud “Alto Moche” según grupo de edad.

Grupo de edad	Bajo		Regular		Bueno		Total	
	fi	f%	fi	f%	fi	f%	fi	f%
Menos - 30	2	8.0	6	24.0	1	4.0	9	36.0
31 - 40	4	16.0	2	8.0	1	4.0	7	28.0
41 - 50	3	12.0	0	0.0	0	0.0	3	12.0
51 - 60	0	0.0	2	8.0	1	4.0	3	12.0
61 - Mas	0	0.0	2	8.0	1	4.0	3	12.0
Total	9	36.0	12	48.0	4	16.0	25	100.0

FUENTE. MATRIZ DE DATOS (VARAS, 2017)



GRAFICA 10. REPRESENTACION DE LA DIMENSIÓN DE METAS CORPORATIVAS Y RENDIMIENTO LABORAL SEGÚN EDAD, FUENTE. TABLA: 10

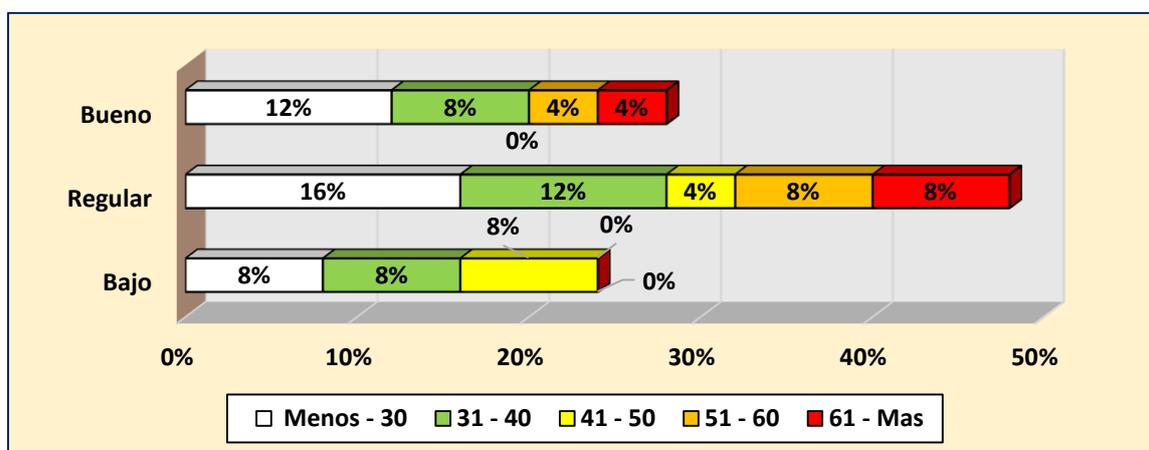
Descripción.

La tabla 10 se relaciona con las metas corporativas y el rendimiento laboral, en esta tabla se observa que el grupo etario cuyas edades llegan hasta 30 años presentan un 24% en metas corporativas con el rendimiento Regular, existe así mismo un valor relevante que equivale al 16% del grupo etario de 31 – 40 años en el nivel en rendimiento bajo, las demás cifras porcentuales son más o menos parecidas. A nivel de los totales el 48% que es la mayoría relativa indica que el rendimiento es regular, el 36% es Bajo y solamente el 16% expresa un conocimiento de metas corporativas en el nivel bueno, ello quizá se deba al poco acceso a los planes de desarrollo institucional para optimizar el rendimiento laboral, que los mismos no son dados a conocer en forma adecuada.

Tabla 11: Resultados de la variable rendimiento laboral de los trabajadores del centro de salud “Alto Moche” según grupo de edad.

Grupo de edad	Bajo		Regular		Bueno		Total	
	fi	f%	fi	f%	fi	f%	fi	f%
Menos - 30	2	8.0	4	16.0	3	12.0	9	36.0
31 - 40	2	8.0	3	12.0	2	8.0	7	28.0
41 - 50	2	8.0	1	4.0	0	0.0	3	12.0
51 - 60	0	0.0	2	8.0	1	4.0	3	12.0
61 - Mas	0	0.0	2	8.0	1	4.0	3	12.0
Total	6	24.0	12	48.0	7	28.0	25	100.0

FUENTE: MATRIZ DE DATOS (VARAS, 2017)



GRAFICA 11. REPRESENTACION DE LA VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL SEGÚN EDAD, FUENTE. TABLA 11

Descripción.

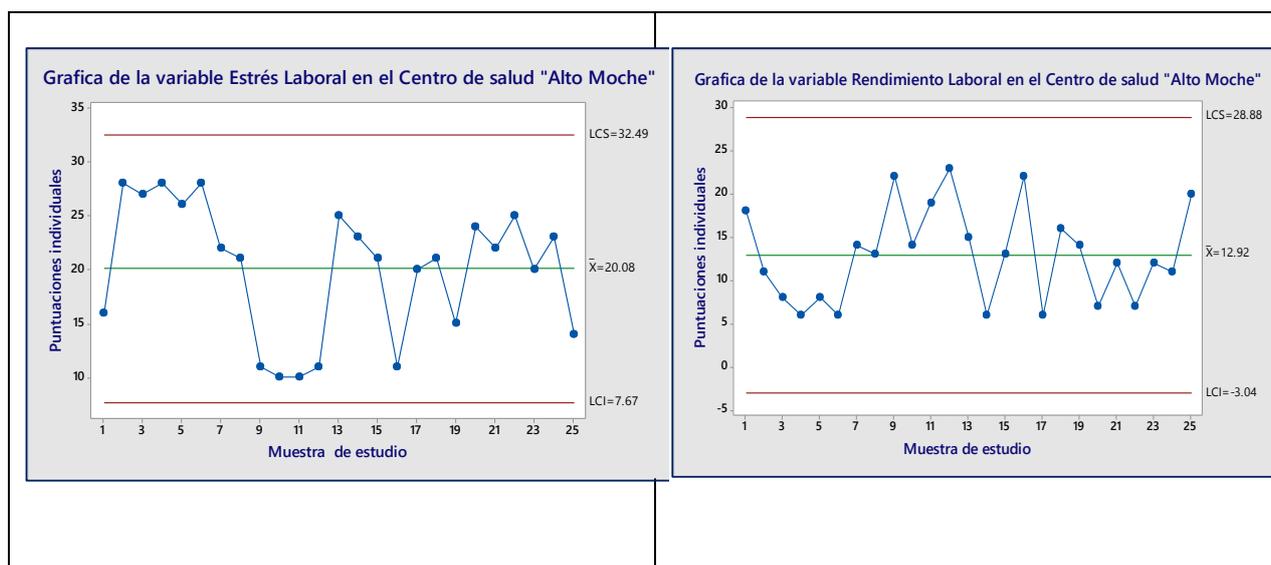
La tabla 11 condensa los datos obtenidos en la variable Rendimiento laboral distribuidos según las edades, en ella se observa que en la edad correspondiente hasta los 30 años, los trabajadores en un 16% registran un rendimiento regular, el 12% del mismo grupo de edad ha alcanzado el nivel Bueno, también el 12% de los trabajadores cuyas edades corresponden a 31 – 40 años han obtenido el nivel Regular, las demás cifras porcentuales se encuentran distribuidas entre el resto de grupos de edad y los niveles tal como indica la tabla 11, a nivel de totales se observa que el 48% de los trabajadores que equivale a la mayoría relativa obtuvo el nivel de rendimiento laboral regular, el 28% alcanzó el nivel Bueno, mientras que el 24% obtuvo el nivel Bajo.

Lo anterior indica que aproximadamente el 76% de los trabajadores están ubicados desde el nivel de rendimiento regular hacia arriba, pero que también existe un preocupante 24% que ha obtenido el nivel bajo y es con ellos que se debe trabajar con la finalidad de que el centro de salud “Alto Moche” tenga un mejor rendimiento laboral.

Tabla 12: Resultados obtenidos a nivel de las variables: Estrés laboral y Rendimiento laboral de los trabajadores del centro de salud “Alto Moche”

Estrés laboral	16	28	27	28	26	28	22	21	11	10	10	11	25	23	21	11	20	21	15	24	22	25	20	23	14
Rendimiento Laboral	18	11	8	6	8	6	14	13	22	14	19	23	15	6	13	22	6	16	14	7	12	7	12	11	20

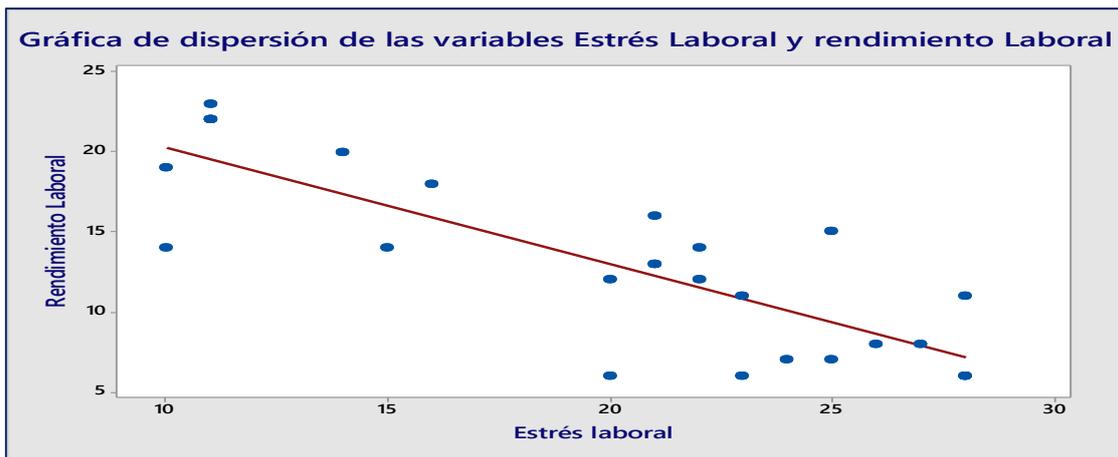
FUENTE: MATRIZ DE DATOS (VARAS, 2017)



GRAFICA 12: FLUCTUACIONES DE LAS PUNTUACIONES DE LAS VARIABLES: ESTRÉS LABORAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD "ALTO MOCHE", FUENTE. TABLA 12

Descripción.

Los resultados de la gráfica anterior indican las fluctuaciones de las puntuaciones en torno a la media aritmética, en la tabla se observa que no se registran valores atípicos o que estén fuera de control, pues en ambas variables se observa que están dentro de los límites de control inferior (LCI) y el límite de control superior (LCS).



GRAFICA 13. DISSPERSIÓN DE PUNTUACIONES ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD "ALTO MOCHE", FUENTE. TABLA 12

Descripción.

De la misma tabla 12 al representar las puntuaciones de las dos variables de estudio observamos que en términos generales están agrupados en forma decreciente o lo que se llama en caída, ello se debe a que al aumentar el estrés laboral disminuye el rendimiento laboral y en forma contraria si disminuye el estrés laboral, el rendimiento de los trabajadores se ve incrementada, es lo que podría tratarse de una correlación inversa y que posiblemente se trate de una correlación negativa, la línea de rojo es la línea de tendencia, esto se puede ver más claramente en la gráfica 14.

CONCLUSIONES

- Se evidencia una correlación inversa entre la variable estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores del centro de salud “Alto Moche”, aceptándose la H1 de la investigación, la cual registra un coeficiente de Spearman de -0.722 y un $p = 0.000023$, lo que significa que a mayor nivel de estrés laboral, se produce un menor rendimiento laboral de los trabajadores de un centro de salud. Esto demuestra que ante el incremento del estrés se vería afectada la productividad de los colaboradores, y por ende las capacidades de la organización.
- En la variable Estrés laboral el centro poblado “Alto Moche” ha obtenido el 20% en el nivel leve, el 48% en el nivel moderado y el 32% en el nivel severo, lo cual quiere decir que la mayoría del personal tiene un nivel de estrés moderado, y que también es preocupante que el 32% represente un nivel severo, repercutiendo significativamente en el nivel de rendimiento de los trabajadores.
- En la dimensión: características del trabajo de la variable Estrés laboral el 24% se encuentra en el nivel Leve, el 40% en el nivel Moderado y el 36% en el nivel Severo. Indicando que el porcentaje más relevante se encuentra afectado en un 40% por las características del trabajo donde se desarrollan; como son las exigencias de las condiciones laborales, entre otras; siendo los factores intra organizacionales los que elevan el nivel de estrés en los trabajadores.
- En la dimensión contexto laboral de la variable estrés laboral los trabajadores del centro de salud “Alto Moche” han obtenido el 20% en el nivel débil, el 60% en el nivel Moderado y el 20% en el nivel Severo. Determinado que los indicadores que se desarrollan en el contexto laboral; como clima laboral, control, participación, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, desarrollo profesional y seguridad laboral, producen un nivel relevante de estrés en los trabajadores, repercutiendo en el rendimiento de la institución.
- En la variable del rendimiento laboral se observa que el 24% se ubicó en el nivel Bajo, el 48% en el nivel Regular y el 28% en el nivel Bueno. Los resultados evidencian que el personal solo tiene el 28% de buen rendimiento laboral, siendo afectado por la variable independiente.

- Los niveles obtenidos en la dimensión factores del rendimiento laboral, los trabajadores han obtenido el 20% bajo, el 36% fue moderado en tanto que el 44% obtuvo el nivel Bueno. Esto indica que los factores como; satisfacción de trabajador, autoestima y capacitación del trabajador, tienen menor relevancia en la influencia del rendimiento laboral, siendo el 20%.
- Los niveles de la dimensión Logro de metas corporativo / rendimiento laboral de la variable Rendimiento laboral en los trabajadores del Centro de salud “Alto Moche”, el 36% fue bajo, el 48% fue Regular y el 16% obtuvo el nivel Bueno. Se observa en esta dimensión que el rendimiento se ve significativamente afectado ya que el 16% representa un buen rendimiento laboral; teniendo como indicadores en la dimensión a la cantidad de trabajo, nivel físico y emocional y la calidad del trabajo, generando ésta dimensión afectaciones negativas en el rendimiento y productividad de la organización.
- El grado de relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores de “Alto Moche” fue de $r_s = -0.750$ con $p=0.00008$ por lo que esta es una correlación inversa, buena y significativa, afectando al rendimiento laboral, así que se acepta la hipótesis establecida.
- La relación entre las características del trabajo y el contexto laboral de la variable Estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores del Centro de salud “Alto Moche” fue de $r_s = -0.772$ con $p = 0.000023$ lo cual indica que es una buena correlación, inversa y significativa por lo que también se acepta la hipótesis determinada.
- Al contrastar la dimensión Logro de metas corporativo / rendimiento laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores del centro de salud “Alto Moche” se obtuvo $r_s = -0.773$ con $p = 0.000003$ lo cual indica que es una buena correlación, inversa y significativa por lo que también se acepta la hipótesis determinada.

RECOMENDACIONES

- A, los directivos del centro de salud, verificar el volumen de trabajo y tomar en cuenta las opiniones del trabajador, así como reconocer sus logros; todo ello para desarrollar un buen contexto laboral, con la finalidad de mejorar los niveles del rendimiento laboral.
- A, los trabajadores del centro de salud “Alto Moche” a manejar con mejor eficacia el estrés laboral por cuanto está incidiendo de manera negativa en su rendimiento laboral.
- Es importante que se realicen evaluaciones para medir los niveles de estrés laboral y así tomar las medidas necesarias y evitar repercusiones tanto en el rendimiento laboral como en la salud laboral.
- A, los directivos del centro de salud a organizar estrategias de crecimiento de productividad tomando medidas en las que el rendimiento laboral se desarrolle sobre bases de condiciones laborales saludables.
- Se recomienda proponer un plan de manejo de estrés laboral con la finalidad de mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores del centro de salud.
- Fortalecer más las habilidades y conocimientos de los trabajadores del centro de salud, mediante una mayor implementación de programas y/ o cursos de capacitación que les permitan mejorar el nivel de su rendimiento laboral.
- A los directivos del MINSA a hacer seguimiento en los centros de salud del distrito de Moche sobre cómo se ve afectado el rendimiento del trabajador por la variable estrés laboral, para desarrollar el tratamiento oportuno como una forma de mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chiavenato I. (2000). *Administración de Recursos Humanos, Quinta Edición*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración, Tercera Edición*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Chiavenato I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital Humano en las organizaciones, Novena edición*. México: Mc Graw-Hill Educación.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional, Tercera Edición*. México: Mc Graw Hill.
- Leka, S., Griffiths A& Cox T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia: I-WHO.
- Baron J. & Kreps D. (1999). *Strategic Human Resources*. Estados Unidos: Wiley.
- Hernández S., Fernández C. & Baptista L. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill Educación.
- Katayama R. (2010). *Metodología del Trabajo Universitario*. Perú: Lealtad.
- Pérez M. (2010). *Diccionario de Administración*. Perú: San Marcos.
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española (23.a ed.)*. Madrid, España: Autor.
- Koontz W. & Weihrich H. (2007). *Elementos de administración, Séptima Edición*. México: Mc Graw Hill.
- Milkovich G. & Boudrem J. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos: Un enfoque de estrategia, Sexta Edición*. Estados Unidos: McGraw-Hill Internacional.
- Melgosa J. (2009). *¡ Sin Estrés!*. España: Safeliz SL.
- Allende D. (2014). *Organízate con eficacia: El arte de la Productividad sin Estrés*. España: Activa.
- Bain, R. (2008). *La productividad. 2ª. Edición*. Colombia: McGraw Hill.
- Kootz, H, y Weihrich, H. (2004). *Administración 11ª. Edición*. México: McGraw-Hill.
- Prokopenko J. (2010). *La Gestión de la Productividad*. Ginebra: I-WHO..

- Atalaya M. (2001). *Estrés Laboral y su Influencia en el Trabajo*. Agosto, 10, 2016, de Industria Data Sitio web: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754>
- Peiro J. (2001). *El Estrés Laboral: Una Perspectiva Individual y Colectiva*. Agosto 25, 2016, de Investigación Administrativa Sitio web: https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/39174637_El_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf
- Gil P. (2010). *Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional*. Julio 10, 2016, de Dialnet Sitio web: <http://www.informaciopsicologica.info/OJSmottif/index.php/leonardo/article/view/102>

ANEXOS

Modelo de encuesta

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

Encuesta sobre “Correlación inversa entre el estrés laboral y Rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud Alto Moche periodo “octubre – diciembre” 2016.

A continuación se presentan una serie de preguntas, elaboradas con el propósito de determinar el grado de estrés laboral que se produce en los trabajadores del “Centro de Salud Alto Moche”, así como los factores que intervienen en ésta; para ello se pide responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad, sus respuestas e información son totalmente confidenciales.

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque la alternativa que usted considere refleja mejor su situación en mes correspondiente.

DATOS GENERALES:

Edad: _____

Sexo: _____

Tiempo que trabaja en Institución: _____

Condición laboral: Contratado Nombrado

INFORMACIÓN ESPECÍFICA:

N°	ÍTEM	VALORACIÓN		
		SI	NO	A VECES
1	¿El trabajo que frecuentemente realiza, es bajo condiciones de presión, ya sea por plazos estrictos que hay que cumplir o alcance de metas?			
2	¿Con frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual?			
3	¿Falta con frecuencia al trabajo?			
4	En general, ¿tiene claras cuáles son sus tareas en su centro de trabajo?			
5	¿Recibe información suficiente para llevar a cabo su trabajo correctamente?			
6	¿Son suficientes sus ingresos para mantenerse y mantener a su familia?			
7	¿Lleva trabajo o parte de su trabajo a su casa?			
8	¿A menudo su trabajo interfiere con sus responsabilidades familiares o con sus actividades en el tiempo libre?			
9	¿Generalmente se desarrolla un buen clima laboral en su lugar de trabajo?			
10	¿Puede escoger su ritmo, métodos y orden del trabajo?			
11	¿Está involucrado en la toma de decisiones?			
12	¿Cuándo surge un problema, puede usted ponerse directamente en contacto con su superior o jefatura?			
13	¿Recibe apoyo de su supervisor o sus colegas cuando lo necesita?			
14	¿Ha sufrido algún tipo de violencia de parte de los usuarios, familiares, o miembros del público de la organización en donde trabaja?			
15	¿Tiene con frecuencia discusiones con sus compañeros de trabajo o superiores?			
16	¿En su puesto actual tiene la oportunidad de desarrollarse en su carrera profesional?			
17	¿Su trabajo le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos?			
18	¿Se potencializa en el interior de la institución sus competencias personales?			
19	¿Se reconoce y motiva el rendimiento eficiente de un trabajador cuando cumple sus metas laborales?			
20	¿Se desarrolla un plan de capacitaciones para mejorar su rendimiento laboral?			
21	¿Recibe retroalimentación de su rendimiento laboral?			
22	¿Cuentas con suficiente tiempo para realizar su trabajo correctamente?			
23	¿Se siente emocionalmente agotado y cansado al final de la jornada laboral?			
24	¿Padece de alguna enfermedad como; gastritis, dolores de cabeza o de espalda, migraña o presión alta?			
25	¿A menudo siente ansiedad, angustia o ira?			
26	¿Comete con frecuencia fallas en el trabajo?			
27	¿Siente que su rendimiento laboral ha disminuido?			
28	¿Cumple con sus metas laborales todos los meses?			

Matriz de datos de la variable: Estrés Laboral

No	D1: Características del Trabajo		Contexto Laboral		Estrés Laboral	
	Puntaje D1	Nivel de D1	Puntaje D2	Nivel de D2	Puntaje de la Variable 1	Nivel de la Var1
1	8	Moderado	8	Moderado	16	Moderado
2	15	Severo	13	Severo	28	Severo
3	15	Severo	12	Moderado	27	Severo
4	14	Severo	14	Severo	28	Severo
5	13	Severo	13	Severo	26	Severo
6	13	Severo	15	Severo	28	Severo
7	12	Severo	10	Moderado	22	Moderado
8	10	Moderado	11	Moderado	21	Moderado
9	5	Leve	6	Leve	11	Leve
10	5	Leve	5	Leve	10	Leve
11	5	Leve	5	Leve	10	Leve
12	5	Leve	6	Leve	11	Leve
13	13	Severo	12	Moderado	25	Severo
14	11	Moderado	12	Moderado	23	Moderado
15	11	Moderado	12	Moderado	21	Moderado
16	5	Leve	6	Leve	11	Leve
17	10	Moderado	10	Moderado	20	Moderado
18	10	Moderado	11	Moderado	21	Moderado
19	8	Moderado	7	Moderado	15	Moderado
20	12	Severo	12	Moderado	24	Severo
21	11	Moderado	11	Moderado	22	Moderado
22	12	Severo	13	Severo	25	Severo
23	10	Moderado	10	Moderado	20	Moderado
24	11	Moderado	12	Moderado	23	Moderado
25	5	Leve	9	Moderado	14	Moderado

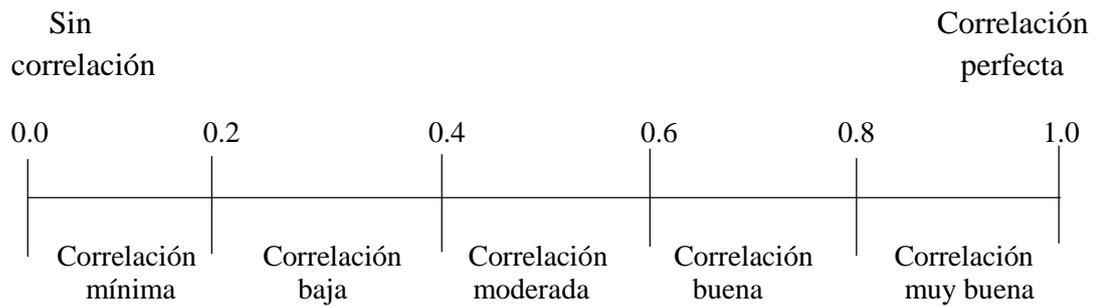
Matriz de datos de la variable: Rendimiento Laboral de los trabajadores del centro de salud “Alto Moche”

No	D1 Factores		D1:Logro de metas Corp/R lab		Rendimiento Laboral	
	Puntaje de D1	Nivel de D1	Puntaje de D2	Nivel de D2	Puntaje de Var	Nivel de la Var
1	9	Bueno	9	Regular	18	Bueno
2	5	Regular	6	Regular	11	Regular
3	4	Regular	4	Bajo	8	Regular
4	3	Bajo	3	Bajo	6	Bajo
5	4	Regular	4	Bajo	8	Regular
6	3	Bajo	3	Bajo	6	Bajo
7	7	Bueno	7	Regular	14	Regular
8	7	Bueno	6	Regular	13	Regular
9	11	Bueno	11	Bueno	22	Bueno
10	8	Bueno	6	Regular	14	Regular
11	10	Bueno	9	Regular	19	Bueno
12	12	Bueno	11	Bueno	23	Bueno
13	8	Bueno	7	Regular	15	Regular
14	3	Bajo	3	Bajo	6	Bajo
15	6	Regular	7	Regular	13	Regular
16	11	Bueno	11	Bueno	22	Bueno
17	3	Bajo	3	Bajo	6	Bajo
18	5	Regular	11	Bueno	16	Bueno
19	7	Bueno	7	Regular	14	Regular
20	3	Bajo	2	Bajo	7	Bajo
21	6	Regular	6	Regular	12	Regular
22	4	Regular	3	Bajo	7	Bajo
23	6	Regular	6	Regular	12	Regular
24	6	Regular	5	Bajo	11	Regular
25	10	Bueno	10	Regular	20	Bueno

Tablas de interpretación del coeficiente de Rho de Spearman.

Interpretación

- El signo indica la dirección de la correlación.
- Los valores cercanos a 1 nos indican una correlación muy buena y los cercanos a cero una relación mínima o nula.



Matriz De Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><i>¿Existe una correlación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud Alto Moche, en el distrito de Moche, periodo octubre - diciembre 2016?</i></p>	<p>General: Establecer si existe una relación entre la variable Estrés laboral y el Rendimiento Laboral de los trabajadores del centro de Salud “Alto Moche” del distrito de Moche, Trujillo, correspondiente al periodo octubre - diciembre 2016.</p>	<p>General: Existe si existe correlación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores del centro de Salud “Alto Moche” del distrito de Moche, Trujillo, correspondiente al periodo octubre- diciembre 2016.</p>	<p>Variable Independiente: Estrés Laboral</p>	<p>Indicadores de la V.I.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigencias de las condiciones laborales. - Horario de trabajo. - Papel en la compañía e información. - Ingresos. - Relación trabajo-hogar. - Clima laboral. - Control, participación y trabajo en equipo. - Relaciones interpersonales. - Desarrollo profesional y seguridad laboral. 	<p>La presente investigación es de metodología transversal, de carácter exploratorio-descriptivo, porque analiza e interpreta los estudios correlacionales que pretenden medir la relación y la forma de cómo interactúan dos o más variables entre sí.</p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><i>¿Existe una correlación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud Alto Moche, en el distrito de Moche, periodo octubre - diciembre 2016</i></p>	<p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los niveles de la dimensión características del trabajo en la variable estrés laboral de los trabajadores del Centro de salud “Alto Moche”. • Determinar los niveles de la dimensión contexto laboral de la variable del estrés laboral de los trabajadores del Centro de salud “Alto Moche”. • Establecer los niveles de la dimensión factores de la variable Rendimiento laboral en los trabajadores del Centro de salud “Alto Moche”. • Identificar los niveles de la dimensión Logro de metas corporativo / rendimiento laboral de la variable Rendimiento laboral en los trabajadores del Centro de salud “Alto Moche”. • Cuantificar el grado de correlación entre la variable Estrés laboral y la variable Rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de salud “Alto Moche”. • Determinar el grado de correlación entre las dimensiones: características del trabajo y el contexto laboral de la variable Estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores del Centro de salud “Alto Moche”. 	<p>Secundarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre dimensión características del trabajo de la variable Estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores del centro de Salud “Alto Moche” del distrito de Moche, Trujillo, correspondiente al periodo octubre- diciembre 2016. • Existe relación significativa entre la dimensión contexto laboral de la variable estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores del centro de Salud “Alto Moche”, Trujillo, correspondiente al periodo octubre - diciembre 2016. 	<p>Variable Dependiente:</p> <p>Rendimiento Laboral.</p>	<p>Indicadores de la V.D.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción del trabajador. - Autoestima. - Trabajo en equipo. - Capacitación del trabajador. - Cantidad de trabajo. - Nivel físico y emocional. - Calidad de trabajo. 	<p>La presente investigación es de metodología transversal, de carácter exploratorio-descriptivo, porque analiza e interpreta los estudios correlacionales que pretenden medir la relación y la forma de cómo interactúan dos o más variables entre sí.</p>

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1

Operacionalización de la variable independiente: Estrés Laboral.....19

Cuadro N° 2

Operacionalización de la variable independiente: Estrés Laboral.....20

Cuadro N° 3

Operacionalización de la variable dependiente: Rendimiento Laboral.....21

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1

Distribución de los trabajadores según género.....57

Tabla N° 2

Distribución de la muestra según edades.58

Tabla N° 3

Condición laboral de los trabajadores del centro de salud “Alto Moche”.....59

Tabla N° 4

Tiempo de servicios del personal nombrado del centro de salud “Alto Moche”.....60

Tabla N° 5

Distribución de resultados de la dimensión características del trabajo del centro de salud “Alto Moche” según género.61

Tabla N° 6

Distribución de resultados de la dimensión características del trabajo del centro de salud “Alto Moche” según grupo de edad.62

Tabla N° 7

Distribución de resultados de la dimensión Contexto laboral del centro de salud “Alto Moche” según grupo de edad.63

Tabla N° 8

Distribución de resultados de la Variable Estrés laboral del centro de salud “Alto Moche” según grupo de edad.64

Tabla N° 9

Distribución de resultados de la dimensión factores del rendimiento laboral del centro de salud “Alto Moche” según grupo de edad.65

Tabla N° 10

Resultados de la dimensión metas corporativas y rendimiento laboral de los trabajadores del centro de salud “Alto Moche” según grupo de edad.....66

Tabla N° 11

Resultados de la variable rendimiento laboral de los trabajadores del centro de salud “Alto Moche” según grupo de edad.67

Tabla N° 12

Resultados obtenidos a nivel de las variables: Estrés laboral y Rendimiento laboral de los trabajadores del centro de salud “Alto Moche”68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1

Distribución de la muestra de estudio según género.....57

Gráfico N° 2

Distribución de la muestra de estudio según edades.....58

Gráfico N° 3

Condición laboral del centro laboral del centro de salud “Alto Moche”59

Gráfico N° 4

Distribución del personal nombrado según tiempo de servicios.....60

Gráfico N° 5

Representación de las características del trabajo según sexo.....61

Gráfico N° 6

Representación de las características del trabajo según edad.....62

Gráfico N° 7

Representación del contexto laboral según edad.....63

Gráfico N° 8

Representación de la variable estrés laboral según edad.....64

Gráfico N° 9

Representación de los factores del rendimiento labora según edad.....65

Gráfico N° 10

Representación de la dimensión de metas corporativas y rendimiento laboral según edad.....66

Gráfico N° 11

Representación del variable rendimiento laboral según edad.....67

Gráfico N° 12

Fluctuaciones de las puntuaciones de las variables: estrés laboral y rendimiento laboral en el centro de salud "Alto Moche"68

Gráfico N° 13

Dispersión de puntuaciones entre el estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores del centro de salud "Alto Moche"69