

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,
ECONOMICAS Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO DEL
CUSCO, 2016 – 2017”**

TESIS PRESENTADO POR:

Bach. ACHAHUANCO CASA, KEIKO MILAGROS.

Bach. FUENTES RODRIGUEZ, MARGOT.

**PARA OPTAR AL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION.**

ASESOR: MGT. JOSE ARROYO POLANCO.

CUSCO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios quien me dio la fe, la fortaleza, la sabiduría, la salud y esperanza para poder culminar mi trabajo de investigación.

A mi hija Nicole por ayudarme a encontrar el lado dulce y no amargo de la vida. Eres mi mayor inspiración y motivación para mi superación personal y profesional.

A mi esposo Nicolás, por haberme apoyado en todo momento con su amor, comprensión, consejos, paciencia, y motivación.

A mis padres Pedro y Alicia, quienes sin escatimar esfuerzo alguno, han sacrificado gran parte de su vida para formarme y educarme. A quienes nunca podré pagar todos sus desvelos ni aún con las riquezas más grandes del mundo, deseo expresarles que mis ideales, esfuerzos y logros han sido también suyos. Los quiero mucho.

A mi abuela Juliana porque es la persona después de mis padres que más se preocupa por mí. Sus canas son sinónimo de sabiduría y me enseñaron muchas cosas vitales para la vida.

A mis hermanas Mirian y Eliana por orientarme y ser mi compañía en todo momento.

Keiko Milagros

DEDICATORIA

A DIOS Por darme su amor, sabiduría e inteligencia para poder cumplir esta meta tan importante en mi vida.

A MIS PADRES Simion Fuentes Titto y Benigna Rodríguez Quiñones, por ser lumbreras en mi vida y siempre guiarme por el buen camino y Quienes me han apoyado incondicionalmente en toda mi carrera universitaria y sobre todo fue mi motivación para realizar esta tesis.

A MIS HERMANOS Ruth, Antony y Luis por su comprensión y animarme a perseguir mis sueños y así ser mejor cada día.

Gracias también a las personas que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda.

Margot

AGRADECIMIENTOS

A Dios sobre todas las cosas por permitirnos estudiar su maravillosa creación.

A la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, nuestra Alma Mater, Facultad de Ciencias Administrativas Económicas Contables y Turismo, escuela profesional de Ciencias Administrativas, por brindarnos las oportunidades y formarnos profesionalmente en sus aulas, por donde pasaron maestros de gran trayectoria.

Al Mgt. Jose Arroyo Polanco por su asesoramiento y aceptación del trabajo de investigación.

A nuestros docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas por el apoyo, instrucción y confianza brindada quienes nos han guiado para ser mejores en la vida profesional.

A los funcionarios públicos de la municipalidad distrital de San Jerónimo en especial al Ing. Justo Pastor Vargas Sota por su apoyo y tiempo para poder realizar el estudio de investigación.

A nuestras compañeras y amigas de la escuela profesional: Belinda, Nora, Tabita, Laura quienes estuvieron con nosotras brindándonos su apoyo incondicional para alcanzar esta meta.

Las tesistas

PRESENTACIÓN

Señora Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, presentamos a ustedes la tesis intitulada: “ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO DEL CUSCO, 2016 – 2017”, para optar al título profesional de Licenciada en Administración.

El presente trabajo de investigación fue desarrollado de acuerdo al proyecto de investigación aprobada e inscrita en la escuela profesional, con el propósito de dar a conocer el estrés laboral (trabajo en sí mismo, contexto laboral, relación del sujeto con el trabajo) y desempeño laboral (rendimiento y competencias laborales) de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

Esta investigación representa el esfuerzo que entregamos, para poder lograr nuestras metas y objetivos profesionalmente.

Las tesistas

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene por objeto determinar los niveles de estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo del Cusco.

El tipo de investigación que presenta es aplicada, de nivel descriptiva porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren para identificar problemas sobre los que se debe intervenir como para definir las alternativas de solución y descriptiva porque se determinara las características, factores y niveles de las variables por separado en un tiempo determinado.

La población de estudio está conformada por 125 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo del Cusco, y utilizamos un muestreo censal que abarca la totalidad de trabajadores administrativos con responsabilidad directa al área administrativa.

Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta y se utilizó como instrumento el cuestionario, conteniendo 24 preguntas referentes a la variable Estrés Laboral y 10 preguntas para la variable Desempeño laboral. Una vez recolectados los datos, se sistematizaron estadísticamente por medio del software estadístico SPSS V.24 para el análisis, interpretación y conclusiones finales que se presentan detalladamente en la investigación. Concluyéndose que los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo del Cusco presentan un nivel de estrés laboral moderado y un nivel de desempeño laboral medio.

Palabras claves: Estrés laboral y desempeño laboral

ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine the levels of stress and job performance of the administrative workers of the District Municipality of San Jeronimo of Cusco.

The type of research presented is applied, descriptive level because it seeks the application or use of the knowledge that is acquired to identify problems on which to intervene as to define the alternatives of solution and descriptive because it will determine the characteristics, factors and levels of the variables separately in a given time.

The study population is made up of 125 administrative workers of the District Municipality of San Jerónimo of Cusco, and we use a census sampling that covers all administrative workers with direct responsibility to the administrative area.

For data collection, the survey technique was applied and the questionnaire was used as an instrument, containing 24 questions regarding the variable Work Stress and 10 questions for the variable Work Performance. Once the data were collected, they were systematized statistically by means of the statistical software SPSS V.24 for the analysis, interpretation and final conclusions that are presented in detail in the investigation. It is concluded that the administrative workers of the District Municipality of San Jerónimo of Cusco present a moderate level of work stress and an average level of job performance.

Keywords: Work stress and job performance

INTRODUCCION

El interés por el estrés se ha convertido en algo muy común en la actualidad, se ha incrementado notablemente y ha adquirido características que lo han hecho colocarse como un problema hacia la salud. De allí, que uno de los grandes problemas relacionados a la salud en el siglo XXI, es el estrés, que perjudica al trabajador y a la organización. Es por ello, que organismos internacionales se han dado a la tarea de promover ambientes saludables, seguros, donde el bienestar del trabajador es fundamental como también lo es la productividad, competitividad y sustentabilidad de las empresas.

A nivel individual, se ha encontrado que el Estrés Laboral está asociado al desarrollo de múltiples enfermedades, a mayores índices de accidentes laborales, ausentismo, rotación de personal, entre otros; y a nivel institucional, se sabe que el estrés laboral disminuye el rendimiento y la productividad de las empresas.

El desempeño laboral es el resultado de productividad del individuo en su trabajo, es la eficacia del personal que está dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la institución, donde funciona el sujeto con una satisfacción, en este sentido, el rendimiento de los trabajadores va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar los niveles de estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

Es por ello que nuestra investigación consta de cuatro capítulos divididos de la siguiente manera:

El Capítulo I: Aspectos generales; donde se encuentra el planteamiento del problema de investigación, la formulación del problema, formulación de los objetivos, delimitación de la

investigación, justificación del estudio, hipótesis de la investigación, variables e indicadores de estudio, operacionalización de las variables, metodología de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y análisis e interpretación de datos.

El Capítulo II: Marco Teórico y Conceptual; donde se encuentra el Estado del Arte de la investigación, marco legal, bases teóricas, dentro de las bases teóricas comprende, la administración de recursos humanos, recursos humanos, desempeño laboral y estrés laboral. El marco conceptual referido a conceptos y definiciones relacionados al estudio de las variables.

El Capítulo III: Contiene la Caracterización de la Municipalidad Distrital De San Jerónimo, descripción, ubicación geográfica, delimitación geográfica, direccionamiento estratégico, naturaleza, fines , objetivos, base legal, funciones, diagnóstico del proceso administrativo y estructura organizacional.

El Capítulo IV: Análisis e interpretación de los resultados de la investigación; contiene el análisis de los datos y la interpretación de las encuestas realizadas a los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital De San Jerónimo, Cusco. Este capítulo también contiene el análisis de los niveles de estrés y desempeño laboral.

Finalmente presentamos, las conclusiones y recomendaciones pertinentes, así mismo se incluye las referencias bibliográficas empleadas en el estudio de investigación como también los anexos correspondientes que demuestran la consistencia del trabajo de investigación.

CONTENIDO	PÁG.
CARÁTULA.....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	IV
PRESENTACION.....	V
RESUMEN.....	VI
ABSTRACT.....	VII
INTRODUCCIÓN.....	VIII
ÍNDICE GENERAL.....	X
ÍNDICE DE TABLAS.....	XIV
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XV
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	XV
ÍNDICE GENERAL	
CAPITULO I.....	1
1 PROBLEMA DE INVESTIGACION	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general:	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.4 Delimitaciones de la investigación.....	4
1.4.1 Delimitación temporal:	4
1.4.2 Delimitación espacial:.....	4
1.5 Justificación.....	4
1.5.1 Justificación práctica.....	4
1.5.2 Justificación teórica	5

1.5.3	Justificación metodológica.....	5
1.6	Hipótesis de la investigación.....	5
1.6.1	Hipótesis general.....	5
1.7	Operacionalización de las variables.....	5
1.8	Metodología.....	7
1.8.1	Tipo de investigación.....	7
1.8.2	Nivel de investigación.....	7
1.8.3	Diseño de investigación.....	7
1.8.4	Método de la investigación.....	7
1.8.5	Enfoque de la investigación.....	8
1.9	Población y muestra:.....	8
1.9.1	Población:.....	8
1.9.2	Muestra:.....	9
1.10	Técnicas e instrumentos.....	12
1.11	Procesamiento y análisis de datos:.....	12
CAPITULO II.....		13
2	MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL.....	13
2.1	Antecedentes:.....	13
2.1.1	Antecedentes internacionales.....	13
2.1.2	Antecedentes Nacionales.....	15
2.1.3	Antecedentes Locales.....	18
2.2	Base Legal (ver anexo 11).....	20
2.2.1	Ley de municipalidades.....	20
2.2.2	Ley de bases de la carrera administrativa y de remuneraciones del sector público D. L. N° 276.....	21

2.2.3 Decreto Legislativo 1057 que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios.....	22
2.3 Bases teóricas:	23
Estrés Laboral.....	23
2.3.1 Psicología del trabajo.....	23
2.3.2 Definiciones del estrés laboral	25
2.3.3 Instrumento de investigación del estrés laboral	26
2.3.4 Consecuencias del estrés laboral.....	29
2.3.5 Fases del estrés.....	31
2.3.6 Manejo del estrés	31
2.3.7 Síndromes relacionados con el estrés laboral	35
Desempeño laboral	38
2.3.8 Administración de recursos humanos.....	38
2.3.9 Recursos humanos.....	38
2.3.10 Procesos y subprocesos en el área de recurso humanos.....	39
2.3.11 Definición del desempeño laboral.....	40
2.3.12 Evaluación del desempeño laboral	41
2.3.13 Objetivos de la evaluación del desempeño	42
2.3.14 La responsabilidad de la evaluación del desempeño.....	43
2.3.15 Métodos tradicionales de evaluación del desempeño	44
2.3.16 Beneficios de la evaluación del desempeño	47
2.3.17 Competencias laborales.....	48
2.4 Marco Conceptual:	52
CAPITULO III.....	56
3 CARACTERIZACION DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO.....	56

3.1 Descripción de la municipalidad distrital de San Jerónimo	56
3.2 Ubicación geográfica.....	57
3.3 Delimitación geográfica	57
3.4 Direccionamiento estratégico.....	58
3.4.1 Misión	58
3.4.2 Visión.....	58
3.5 Naturaleza de la municipalidad distrital de San Jerónimo	59
3.6 Fines de la municipalidad distrital de San Jerónimo.....	59
3.7 Objetivos de la municipalidad distrital de San Jerónimo.....	59
3.8 Base legal	60
3.9 Funciones	60
3.10 Diagnóstico del proceso administrativo.....	61
3.11 Estructura organizacional	64
CAPITULO IV	66
4 COLECTA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	66
4.1 Datos descriptivos de la muestra.....	66
4.1.1 Género o sexo de los trabajadores administrativos.....	67
4.1.2 Edad de los trabajadores administrativos.....	68
4.1.3 Grupo ocupacional de los trabajadores administrativos	69
4.1.4 Vínculo laboral de los trabajadores administrativos.....	70
4.2 Determinar el nivel de estrés laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo del Cusco, 2016 – 2017.....	71
4.3 Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo del Cusco, 2016 – 2017.....	75
CONCLUSIONES	80

RECOMENDACIONES	82
BIBLIOGRAFÍA.....	85
ANEXOS.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Variables	5
Tabla N° 2 Operacionalizacion de variable.....	6
Tabla N° 3 Población de trabajadores administrativos de la MDSJ.....	8
Tabla N° 4 Elección de la muestra	9
Tabla N° 5 Número de trabajadores del área administrativa de la MDSJ según el grupo ocupacional	10
Tabla N° 6 Consecuencias del estrés laboral.....	30
Tabla N° 7 Descripción de la municipalidad distrital de San Jerónimo.....	56
Tabla N° 8 Genero o sexo de los trabajadores administrativos.....	67
Tabla N° 9 Edad de los trabajadores Administrativos.....	68
Tabla N° 10 Grupo ocupacional de los trabajadores administrativos	69
Tabla N° 11 Vínculo laboral de los trabajadores administrativos.....	70
Tabla N° 12 Nivel de estrés de los trabajadores administrativos	71
Tabla N° 13 Nivel de estrés laboral porcentajes	72
Tabla N° 14 Nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Psicología básica y aplicada	24
Figura N° 2 Fases del estrés	31
Figura N° 3 Procesos y subprocesos en el área de recursos humanos.....	39
Figura N° 4 Mapa de ubicación del distrito de San Jerónimo del Cusco	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Género o sexo de los trabajadores administrativos.....	67
Gráfico N° 2 Edad de los trabajadores administrativos.....	68
Gráfico N° 3 Grupo ocupacional de los trabajadores administrativos	69
Gráfico N° 4 Vínculo laboral de los trabajadores administrativos.....	70
Gráfico N° 5 Nivel de estrés laboral de los trabajadores administrativos	72
Gráfico N° 6 Análisis por dimensiones del estrés laboral	74
Gráfico N° 7 Nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos	76
Gráfico N° 8 Nivel de desempeño laboral por dimensiones	77
Gráfico N° 9 Rendimiento de los trabajadores administrativos	78
Gráfico N° 10 Competencias laborales de los trabajadores administrativos.....	79

CAPITULO I

1 PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Planteamiento del problema

A lo largo del siglo XXI, el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. De hecho, las diferentes encuestas sobre condiciones de trabajo ponen de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés que producen esta experiencia laboral, que suele ir asociada con consecuencias negativas. (Peiro .M, 2001)

Según Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, el estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico y también deteriorar la salud de las organizaciones. Es un elemento empobrecedor de la salud y la eficiencia, tanto individual como social, y actúa en gran medida en el lugar de trabajo, convirtiéndose en un aspecto principal de la seguridad y la salud laboral. La magnitud de los problemas relacionados con el estrés va en aumento debido a que el carácter del trabajo ha cambiado radicalmente en las últimas décadas. Tareas de todo tipo, que tradicionalmente requerían fuerza muscular, precisan ahora, muchas veces, un esfuerzo mental motivado en gran medida por la informatización del proceso de producción. Por otro lado, el ritmo de trabajo ha ido incrementándose constantemente, y con un número menor de trabajadores se deben alcanzar los mismos resultados e incluso mayores. El estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente al cambio, adaptación que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional (Delgado del Hoyo, 2004, p.6).

Según la Organización Mundial de la Salud señala que “el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan” (O.I.T, 1986, p.8).

Delgado del Hoyo (2004) indica que en la actualidad en varios países el estrés es uno de los grandes problemas dentro de las empresas tanto públicas como privadas, convirtiéndose el estrés laboral como uno de los causantes en el deterioro de la salud física y psicológica del trabajador afectando así su nivel desempeño (p.5)

“Un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; además, la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo” (Leka, 2004, p.9).

La evaluación del desempeño surge en EE.UU. en la década de 1920-1930, momento en el que las empresas deciden introducir un procedimiento que les permita justificar una política retributiva que se relacione con la responsabilidad del puesto trabajo y con las aportaciones de los empleados al éxito de la empresa. En Centroamérica este sistema se extiende en la década de los ochentas, y en la actualidad varias empresas en toda Centroamérica siguen implantando este sistema. (Chuiquicondor, 2012)

En este sentido, las organizaciones en la actualidad deben diseñar y aplicar sistemas de evaluación del desempeño que les permitan identificar de manera oportuna y eficaz las fallas y limitaciones que se registran para corregirlas y garantizar el alcance de los objetivos institucionales (Pedraza y Amaya, 2010).

El doctor Miguel Orozco, especialista en salud pública y director del Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud (CIES), de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-

Managua). Indica que “el estrés aunque no es precisamente una enfermedad, el estrés puede reducir la eficacia laboral de un individuo y causarle problemas de salud, cuando este está expuesto a la presión constante por un período largo” (García K, 2017, p.8).

El presente estudio pretende determinar los niveles de estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo- Cusco. La institución presenta casos en el que los trabajadores administrativos están expuestos a riesgos psicosociales, que eventualmente pueden deteriorar su salud física y mental, generando un declive en su desempeño laboral. Entre alguno de los factores a los que ellos se someten, se pudo observar y puede determinarse como causantes del estrés laboral al **Trabajo en sí mismo** que alude a las tareas y funciones que el sujeto tiene que realizar, **Contexto laboral** se entiende como factor relativo a las condiciones ambientales del trabajo, **Relación del sujeto con el trabajo** la cual está vinculado a la problemática de uno mismo con el trabajo.

Un factor que la institución no toma en cuenta o deja de lado, es la esencia sobre las **competencias laborales** que presentan los trabajadores y que necesariamente deben de ser enriquecidas como sus conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores que les permitirá tener un rendimiento eficaz y eficiente. Es por esto que se ha tomado en cuenta esta problemática para trabajar en ello y que la institución pueda hacer frente a esta situación de la manera más saludable y responsable tomando en cuenta técnicas y estrategias para combatir el estrés y elevar el desempeño laboral de los trabajadores de la institución.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general:

PG1. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo del Cusco?

PG2. ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo del Cusco?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

OG1. Determinar el nivel de estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo del Cusco.

OG2. Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo del Cusco.

1.4 Delimitaciones de la investigación

1.4.1 Delimitación temporal:

La investigación se desarrolló en un periodo de 15 meses, desde Setiembre del 2017.

1.4.2 Delimitación espacial:

Esta investigación se desarrolló en el área Administrativa de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, ubicada en la provincia del Cusco.

1.5 Justificación

1.5.1 Justificación práctica

Esta investigación se realizó, con motivo de determinar los niveles de estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo del Cusco.

1.5.2 Justificación teórica

Los resultados de la investigación podrán contribuir como información para los directivos de la municipalidad y a su vez puede servir de antecedente para otras investigaciones similares aportando soluciones en cuanto a prevención y control del estrés laboral producto de los factores de estrés que se presentan en el trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación del con el trabajo, lo cual arrojaría valiosa información que permitirá también implementar mejoras que favorezcan el desempeño laboral.

1.5.3 Justificación metodológica

En la investigación se acudió al empleo de instrumentos de investigación como el cuestionario, para su posterior procesamiento en el software estadístico SPSS, v. 24 para así poder determinar los niveles de estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo del Cusco, 2016-2017.

1.6 Hipótesis de la investigación

1.6.1 Hipótesis general

HG1. El nivel de estrés laboral que presentan los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo del Cusco; es moderado- alto.

HG2. El nivel de desempeño laboral que presentan los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo del Cusco; es medio-bajo.

1.7 Operacionalización de las variables

Tabla N° 1 Variables

VARIABLE X	VARIABLE Y
Vx=Estrés laboral	Vy=Desempeño laboral

Tabla N° 2 Operacionalización de variable

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE X		
<p style="text-align: center;">ESTRÉS</p> <p>“El estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés, todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente” (Delgado, 2004, pp.33-37). Para evaluar el estrés se utilizó el test EAE (Escala de Apreciación del Estrés) elaborado por Fernández y Robles (1992) Para medir la variable de estudio se tomó la escala de estrés socio-laboral, Integrada por 24 elementos cuyo contenido trata del trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación sujeto-trabajo.</p>	TRABAJO EN SÍ MISMO	Tareas y funciones que el sujeto tiene que realizar.
	CONTEXTO LABORAL	Condiciones ambientales de trabajo
	RELACIÓN SUJETO-TRABAJO	Problemática de uno mismo con el trabajo.
VARIABLE Y		
<p style="text-align: center;">DESEMPEÑO</p> <p>Chiavenato (2002) El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento (p.210) Se define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias (conocimientos, habilidades, actitudes,) de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. (Benavides, 2008, p. 189).</p>	RENDIMIENTO	Eficacia
		Eficiencia
	COMPETENCIAS LABORALES	Conocimientos
		Habilidades
		Actitudes

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

1.8 Metodología

1.8.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación que presenta el trabajo de investigación es “aplicada, por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir se investiga para actuar, transformar, modificar, producir cambios en un determinado sector de la realidad.” (Carrasco, 2013, p.49)

1.8.2 Nivel de investigación

“Es descriptivo, porque busca especificar, las propiedades y características importantes, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos y las variables de estudio” (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014, p.54). En la siguiente investigación se describió de manera independiente las características, factores y niveles que determinan el estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

1.8.3 Diseño de investigación

La investigación es “no experimental de corte transversal; por que las variables de estudio carecen de manipulación intencionada; y se analizan y estudian los hechos de la realidad después de su ocurrencia, en un momento determinado del tiempo” (Carrasco, 2013, p.72)

De acuerdo con el periodo que se capta la información, es un estudio retrospectivo.

1.8.4 Método de la investigación

El método que se usó en la presente investigación es “Inductivo, para así obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, cuya aplicación sea de carácter general”

(Bernal, 2010, p.59), el trabajo de investigación se analizó de manera particular el estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general.

1.8.5 Enfoque de la investigación

Según el enfoque de investigación, la presente investigación es de tipo “Cuantitativo, por que Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014, p.4). Se define el presente trabajo de investigación de enfoque cuantitativo, porque se recolectaron datos a través de una encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, en la misma donde se midieron las variables y contenidos en la hipótesis, posteriormente se analizó estadísticamente los datos obtenidos para su interpretación.

1.9 Población y muestra:

1.9.1 Población:

En la presente investigación la población está comprendida por:

Tabla N° 3 Población de trabajadores administrativos de la MDSJ

VINCULO LABORAL	N° DE TRABAJADORES
Personal nombrado	6
Personal contratado	119
TOTAL POBLACION	125

Fuente: Elaboración propia, basada en información proporcionada por la unidad de personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

1.9.2 Muestra:

En el trabajo de investigación se utilizó el muestreo censal constituida por toda la población en general, este tipo de método se utiliza cuando es necesario saber las opiniones de todos los participantes o cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso (Hayes, 1999, p.56)

Bajo esta concepción la investigación se desarrolló, utilizando este método de muestreo censal debido a que nuestra muestra será representada por el total de trabajadores que realizan funciones administrativas dentro de la Municipalidad, con excepción del Señor alcalde; puesto que dicho trabajo de Investigación va dirigido al Señor alcalde. Para que pueda tomar decisiones, según a su alcance.

Y está comprendida por:

Tabla N° 4 Elección de la muestra

VINCULO LABORAL	N° TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS	%
Personal nombrado	6	0.05
Personal contratado	119	0.95
TOTAL MUESTRA	125	1.00

Fuente: Elaboración propia, basada en información proporcionada por la unidad de personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

- De los cuales se evaluó bajo el siguiente criterio:

Tabla N° 5 Número de trabajadores del área administrativa de la MDSJ según el grupo ocupacional

GRUPO OCUPACIONAL	N^a Total de trabajadores del área administrativa de la M.D.S.J
PROFESIONAL	84
TECNICO	41
OPERATIVO	0
TOTAL MUESTRA	125

Fuente: Elaboración propia, basada en información proporcionada por la unidad de personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

Consideración del muestreo

Razones por la cual se utilizó este tipo de muestra:

- ✓ El área de estudio es el total de trabajadores que realizan funciones administrativas en la municipalidad distrital de San Jerónimo; de las cuales son:

1. Órganos de dirección

- Gerencia Municipal

2. Órgano de control

- Órgano de Control Institucional

3. Órganos de Asesoramiento y Asistencia Técnica

- Gerencia de Planificación y Presupuesto
- Gerencia de Proyectos e Inversiones
- Gerencia de Asesoría Legal

4. Órganos de apoyo

- Secretaria General
- Oficina de Relaciones Publicas y Protocolo
- Gerencia de Administración Tributaria
- Gerencia de Administración
- Oficina de Supervisión y Liquidación de Inversiones

5. Órganos de Línea

- Gerencia de Infraestructura
- Gerencia de Planificación y Acondicionamiento Territorial
- Gerencia de Desarrollo Humano y Social
- Gerencia de Desarrollo Económico Local
- Gerencia de Medio Ambiente y Saneamiento

- ✓ El capital humano es considerado según a los criterios:
 - Al personal que tienen como 1 año de experiencia mínima.
 - Están más expuestos a presentar casos de estrés dentro del ambiente institucional.
 - La información que nos brindaron, es gran aporte para sustentación de nuestro tema de investigación; en base de hechos reales y experiencias pasadas
 - Al personal nombrado por tener años de experiencia laboral.
 - Por la disponibilidad de los trabajadores que se encuentran dentro del municipio.

- Por la mayor accesibilidad al área administrativa de la municipalidad distrital de San Jerónimo.

1.10 Técnicas e instrumentos

- Técnicas:

Para la presente investigación, se utilizó la siguiente técnica para la recolección de datos como:

- ✓ *Encuesta*. Es una técnica de investigación que sirve para obtener información específica de una muestra de la población mediante el uso de cuestionarios estructurados que se utilizara para obtener datos precisos de las personas encuestadas con un total de 125 trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo; siendo así nuestra muestra representativa.

- Instrumentos:

- ✓ Cuestionario

1.11 Procesamiento y análisis de datos:

En el presente trabajo de investigación para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuestas mediante los cuestionarios con preguntas formuladas para su posterior procesamiento con el uso de programas de Microsoft Word, hoja de cálculo (Excel) y software estadístico SPSS, v. 24, concluyendo así con el análisis e interpretación y conclusiones.

CAPITULO II

2 MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Antecedentes internacionales.

Antecedente 1

Alvarez Herly, en su tesis que lleva por título **“EL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UN NUCLEO UNIVERSITARIO PUBLICO, AÑO 2015”** con motivo de optar el título de Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, Campus la Morita, Venezuela, 2015. Llego a las siguientes conclusiones:

1. En relación al primer objetivo, referente al diagnóstico de los factores psicosociales en el trabajador administrativo, se pudo evidenciar que existen niveles inadecuados en los cuatro factores de riesgos identificados: - Participación, implicación, responsabilidad - Formación, información, comunicación - Gestión del tiempo - Cohesión de grupo.
2. En el segundo objetivo, destinado a determinar los agentes estresores, los resultados obtenidos demuestran que Territorio organizacional y Falta de Cohesión, estresores organizacional y grupal respectivamente, son percibidos por los trabajadores administrativos como fuentes de estrés laboral, mientras que el clima organizacional, la influencia del líder y la tecnología son factores que se ubican en un nivel intermedio. La presencia de estrés dentro de la institución puede producir un deterioro negativo del ambiente de trabajo con influencia en las relaciones

interpersonales, la productividad y el rendimiento, así como también tiene repercusiones en el bienestar y calidad de vida del trabajador universitario.

Antecedente 2

Paredes Ballesteros Claudia, en su tesis que lleva por título “**EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA ALMOGAS. CIA.LTDA**” con motivo de optar el título de Psicóloga Industrial facultad de ciencias humanas y de la educación de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, 2016.

Conclusiones:

1. La investigación de campo permitió determinar que el estrés laboral es un determinante del desempeño; en base, a la percepción de los trabajadores que asumen que su rendimiento laboral se ve afectado en situaciones de estrés; también se evidencia, que el incremento del estrés laboral deteriora la salud física y mental del personal, desencadenando patologías que impiden que el individuo se desarrolle de manera adecuada, tanto dentro de la institución como fuera de la misma; se debe tomar en cuenta, que el bienestar fisiológico del colaborador es primordial para el adecuado desempeño de su rol en la empresa.
2. Existen varios elementos determinantes en el incremento de estrés laboral, los datos estadísticos demuestran que los factores que inciden en esta patología son un exceso de presiones laborales, ya que el 63% de los colaboradores manifiesta haber sentido esta condición; así también, la inadecuada distribución e identificación de tareas genera confusión y entorpece el desempeño laboral de los trabajadores de Almogas; ya que, los empleados cumplen varias funciones y responsabilidades; impidiendo la especialización del cargo; por

otro lado, esta no definición acertada de cargos imposibilita procesos básicos de planificación y organización de actividades con relación al tiempo de entrega.

3. El nivel de desempeño en Almogas se ve afectado notoriamente por una inadecuada distribución de funciones, determinada en base a la observación de campo en que la gran mayoría de cargos en áreas administrativas inician su jornada laboral muy temprano para poder cumplir con las actividades asignadas; así también, se evidencia incumplimientos en el plazo de entrega, ya que el 63% de colaboradores han recibido llamados de atención por esta causa; de igual modo, un 53% de trabajadores han recibido llamados de atención por errores en el cumplimiento de sus actividades laborales; por otra parte, un factor que disminuye la carga de estrés, es la percepción que existe sobre el adecuado liderazgo y clima laboral, lo cual puede estar influenciado positivamente por el estilo de liderazgo que se aplica actualmente y las óptimas relaciones interpersonales.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Antecedente 1

Chavez Lisbeth Catherine, en su tesis que lleva por título **“EL ESTRÉS LABORAL Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE GESTIÓN COMERCIAL DE ELECTRO SUR S.A. EN EL PERIODO 2015”** con motivo de optar el título de ingeniera comercial, facultad de ciencias empresariales de la Universidad Privada de Tacna 2016 - Perú, llegó a las siguientes conclusiones:

Primera

El presente trabajo estableció el efecto del estrés laboral en el desempeño, al mismo tiempo mediante el cálculo del chi cuadrado de Pearson se pudo establecer que el estrés laboral afecta significativamente al desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de ELS y que esto se debe a la determinación de distintos factores de estrés laboral y su medición en el desempeño.

Segunda

De acuerdo a la validación de hipótesis de la variable independiente “estrés laboral” se ha llegado a la conclusión que el factor que determina el estrés laboral que se manifiesta en los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELS. Son ocasionados por una recarga laboral, esta afirmación está sustentado en el trabajo de campo y se puede visualizar en el tabla n°29 en la cual un 59,4% de los trabajadores encuestados lo cual indica que tienen en general una percepción de la existencia del alto estrés laboral debido a que son ocasionados por una recarga laboral.

Tercera

según los resultados obtenidos por la hipótesis específica de la variable dependiente “desempeño”, se pudo evaluar el desempeño de los trabajadores administrativos del área comercial de ELS.; de los resultados obtenido de la “tabla n° 30” indicó con un 78,1% de los trabajadores encuestados perciben que existe bastante exigencia del desempeño laboral y se ve reflejado en sus habilidades laborales.

Antecedente 2

Davalos Perez Hilda Yessica, en su tesis que lleva por título **NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL NACIONAL DE EMERGENCIAS “JOSÉ**

CASIMIRO ULLOA” con motivo de optar el título profesional de licenciada en Enfermería, Facultad de Medicina Humana de La Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima - Perú 2005.

Teniendo en cuenta los objetivos planteados en el estudio, se concluye lo siguiente:

Conclusiones:

1. La mayoría de la enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias “José Casimiro Ulloa”; presentan un nivel de estrés laboral medio referido a sentimientos de agotamiento emocional y despersonalización.
2. La mayoría de la enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias “José Casimiro Ulloa”; presentan un nivel de estrés laboral medio en la dimensión agotamiento emocional referido a sentimientos de cansancio emocional y desgaste físico hacia su trabajo y hacia el paciente.
3. La mayoría de la enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias “José Casimiro Ulloa”; presentan un nivel de estrés laboral baja en la dimensión realización personal referido a que tratan con mucha eficacia los problemas emocionales en su trabajo, influyen positivamente con su trabajo en la vida de sus pacientes y con siguen muchas satisfacciones y logros en su trabajo.
4. La mayoría de la enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias “José Casimiro Ulloa”; presentan un nivel de estrés laboral media en la dimensión despersonalización referido a sentimientos de endurecimiento emocional
5. Al establecer relación entre el nivel de estrés laboral de la enfermeras y la edad mediante la prueba del Ji cuadrado se encontró que no existe relación, por lo que se rechaza la hipótesis de estudio, es decir no existe relación entre el nivel de estrés laboral y la edad, sin embargo es importante expresar que la mayoría de la enfermeras(o) sean jóvenes, adultas y adultas maduras

presentan estrés laboral medio referido a que podrían tener dificultades para concentrarse mejor en su trabajo, problemas en las relaciones interpersonales, y ausentismo en el trabajo.

2.1.3 Antecedentes Locales.

Antecedente 1

Olivera Velasquez Flor y Tamata Surquislla Lisbeth, en su tesis que lleva por **TÍTULO “FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA ENTIDAD MUNICIPAL PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SEDACUSCO S.A. 2015 – 2016”** con motivo de optar al título profesional de Lic. En administración, facultad de ciencias administrativas, contables, económicas y turismo de la universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco – Perú 2017.

Llego a las siguientes conclusiones:

- El estudio determinó que existe una relación inversa entre las variables de Factores del Clima Organizacional y Estrés Laboral en un grado de -0.690 (coeficiente de correlación Tau-b de Kendall). Dicho valor indica que existe una relación negativa y significativa.
- En cuanto a los Factores que intervienen en el Clima Organizacional, se determinó que el personal de la E.P.S. SEDACUSCO S.A. percibe un Clima organizacional, en general, desfavorable. Siendo los siguientes factores los más relevantes en la investigación: Los Factores del Ambiente Social tienen el mayor índice de percepción desfavorable en comparación con los demás factores; dentro de esta dimensión los indicadores Comunicación y Trabajo en equipo son los más desfavorables. Los Factores Estructurales también son percibidos como desfavorables, siendo los indicadores Estilo de Dirección y Cantidad de Reglas percibidos como desfavorables. Por último los Factores del Ambiente Físico también

son percibidos como desfavorables, el indicador Espacio Físico es percibido como desfavorable y el indicador Condiciones Ambientales es percibido como muy desfavorable. De todo esto podemos señalar que estos Factores son los que más afectan y ponen en peligro la salud y el desempeño de los trabajadores de la EPS. SEDACUSCO S.A.

- De la misma manera el estudio determinó que el nivel de estrés laboral que se presenta en el personal de la EPS. SEDACUSCO S.A. es moderado. La dimensión de mayor relevancia es la de Estresores Extra Organizacionales, siendo el indicador Problemas Económicos el causante de mayor estrés laboral y la segunda causa de Estrés Laboral es la dimensión Estresores Organizacionales siendo el indicador Liderazgo el causante de un mayor estrés laboral.
- La implementación de políticas que contribuyan a la mejora del clima organizacional reducirá el nivel de estrés laboral que presenta el personal de la E.P.S.SEDACUSCO S.A.

Antecedente 2

Ccarhuarupay Loaiza Indira Liseth y Quispe Torres Roxana, en su tesis que lleva por título **“EL ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, 2013”** con motivo de optar al título profesional Lic. En enfermería, facultad de enfermería de la universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, llego a las siguientes conclusiones:

1. Los profesionales de enfermería objeto de estudio corresponden en su mayoría al sexo femenino y el intervalo de edad oscila entre 39 a 50 años.
2. El nivel de estrés laboral que presentan los profesionales de enfermería en su mayoría es moderado.

3. En lo que respecta a la carga laboral la gran mayoría del profesional de enfermería refiere atender un número de pacientes mayor a lo establecido, además su jornada de trabajo semanal supera las horas establecidas, por otro lado referente tipo de relaciones interpersonales no se evidencia diferencia porcentual entre las relaciones interpersonales adecuadas e inadecuadas; en cuanto a la dotación de materiales y equipos se observa que estos son inadecuados en todos los servicios de estudio.
4. Respecto a la relación de la sobrecarga laboral con el nivel de estrés no existe asociación estadística significativa, sin embargo observamos en los resultados que cuanto mayor es la carga de trabajo más elevados son los niveles de estrés laboral en los enfermeros; en lo que refiere a las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería y el nivel de estrés podemos decir que existe una asociación estadística significativa, por lo cual podemos inferir que cuanto más inadecuadas son las relaciones interpersonales mayor es el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería; respecto a la dotación de materiales y equipos resaltó que la cantidad de materiales y equipos para realizar procedimientos es inadecuada generando así estrés laboral, aunque estos no guarden relación estadística significativa.

2.2 Base Legal (ver anexo 11)

2.2.1 Ley de municipalidades

Ley N°27972. Ley Orgánica De Municipalidades. Promulgado el 27 de mayo del año 2003 en el diario oficial el peruano cuando era Presidente el economista Alejandro Celestino Toledo Manrique.

ARTÍCULO 1°.- Objeto De La Ley

La presente ley orgánica establece normas sobre la creación, origen, naturaleza, autonomía, organización, finalidad, tipos, competencias, clasificación y régimen económico de las municipalidades; también sobre la relación entre ellas y con las demás organizaciones del Estado y las privadas, así como sobre los mecanismos de participación ciudadana y los regímenes especiales de las municipalidades.

2.2.2 Ley de bases de la carrera administrativa y de remuneraciones del sector público D. L. N° 276.

Promulgado el 6 de Marzo de 1984 cuando era presidente Fernando Belaúnde Terry.

Concepto:

Carrera Administrativa es el conjunto de principios, normas y procesos que regulan el ingreso, los derechos y los deberes que corresponden a los servidores públicos que con carácter estable prestan servicios de naturaleza permanente en la Administración Pública.

Objetivos:

Tiene por objeto permitir la incorporación de personal idóneo, garantizar su permanencia, asegurar su desarrollo y promover su realización personal en el desempeño del servicio público.

Quienes no están comprendidos en la Carrera Administrativa:

Los servidores públicos contratados ni los funcionarios que desempeñan cargos políticos o de confianza. También no comprenden los miembros de las fuerzas armadas y fuerzas policiales, etc.

Principios de la Carrera Administrativa

La Carrera Administrativa es permanente y se rige por los principios de:

1. Igualdad de oportunidades

2. Estabilidad
3. Garantía del nivel adquirido; y
4. Retribución justa y equitativa, regulada por un sistema único homologado

Principios del Sistema Único de Remuneraciones

El Sistema Único de Remuneraciones se rige por los principios de:

- a) Universidad;
- b) Base técnica;
- e) Relación directa con la Carrera Administrativa; y
- d) Adecuada compensación económica.

La Carrera Pública y el Sistema Único de Remuneraciones son una sola institución: unicidad institucional

2.2.3 Decreto Legislativo 1057 que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios.

Artículo 1º.- Finalidad

La presente norma regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios, y tiene por objeto garantizar los principios de méritos y capacidad, igualdad de oportunidades y profesionalismo de la administración pública.

Artículo 2º.- Ámbito de aplicación

El régimen especial de contratación administrativa de servicios es aplicable a toda entidad pública sujeta al Decreto Legislativo No 276. Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de

Remuneraciones del Sector Público, y a otras normas que regulan carreras administrativas especiales; asimismo, a las entidades públicas sujetas al régimen laboral de la actividad privada, con excepción de las empresas del Estado.

Artículo 3°.- Definición del contrato administrativo de servicios

El Contrato Administrativo de Servicios constituye una modalidad especial de contratación laboral, privativa del Estado. Se regula por la presente norma, no se encuentra sujeto a la Ley de Bases de la Carrera Administrativa, el régimen laboral de la actividad privada ni a otras normas que regulan carreras administrativas especiales. El Régimen Laboral Especial del Decreto Legislativo 1057 tiene carácter transitorio.

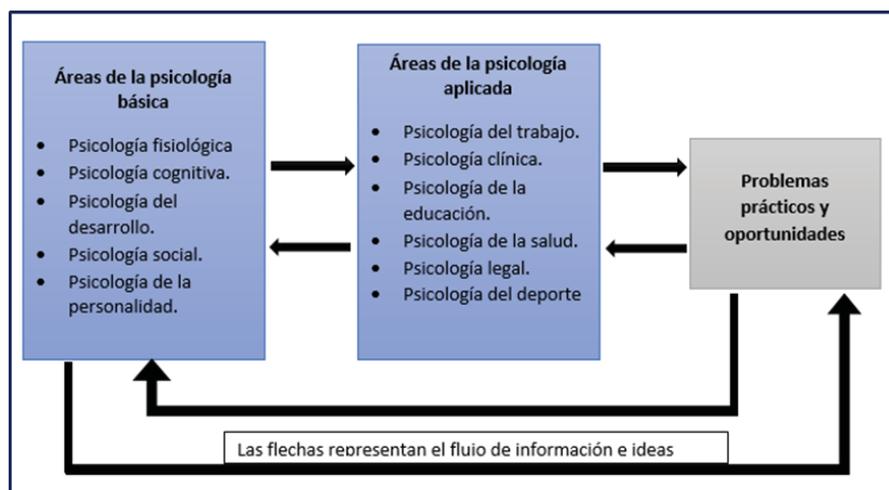
2.3 Bases teóricas:

Estrés Laboral

2.3.1 Psicología del trabajo

PSICOLOGIA: Según Miller (1966) la psicología es “la ciencia de la vida mental” la vida mental se refiere a tres fenómenos: comportamientos, pensamientos y emociones. Los objetivos son describir explica y predecir, comportamientos, pensamientos y emociones. La psicología del trabajo se define en términos de su contexto de aplicación y no en sí misma una de las subdisciplinas de la psicología antes definidas. Es un área de la psicología aplicada. Los psicólogos del trabajo utilizan conceptos, teorías y técnicas derivadas de todas las áreas de la psicología básica. Las áreas de la psicología aplicada utilizan información e ideas de la psicología básica. Sin embargo, también suelen contribuir con ideas e información al desarrollo de la psicología básica (p.132).

Figura N° 1 Psicología básica y aplicada



Fuente: (Arnold John; Randall Ray, 2012, pág. 6); Psicología del trabajo.

ORÍGENES DE LA PSICOLOGÍA DEL TRABAJO

La psicología del trabajo proviene de dos raíces distintas dentro de la psicología aplicada. La primera consiste “ajustar al hombre al trabajo” (AHT) y “ajustar el trabajo al hombre” (ATH). La tradición de ajustar al hombre al trabajo se manifiesta en la selección del personal, capacitación y la orientación vocacional. En cambio la tradición de ajustar el trabajo al hombre se enfoca el trabajo sobre todo en el diseño de las tareas, el equipo y las condiciones laborales que se ajustan a las características físicas y psicológicas del individuo. Las AHT y ATH se ocupan en esencia a la relación entre los individuos y su trabajo (Miller, 1966, p.136).

¿QUE ES LA PSICOLOGIA DEL TRABAJO?

Miller (1966) define la psicología del trabajo se ocupa de todos los aspectos del comportamiento, los pensamientos, los sentimientos y las experiencias humanas referidos al

trabajo, tanto como la interacción entre un individuo y su trabajo, como de las relaciones entre las personas y el contexto laboral (p.137)

2.3.2 Definiciones del estrés laboral

El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. El estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente. Desde esta perspectiva en el trabajo existen estresores del ambiente físico, estresores relativos al contenido de la tarea, estresores relativos a la organización (Delgado, 2004, p.33).

Según Simon, Garcia y Diez Piñol (2005) El estrés laboral “es el desequilibrio entre las aspiraciones de un individuo y la realidad de sus condiciones de trabajo o dicho en otras palabras es la diferencia percibida entre las demandas profesionales y la capacidad de las personas para llevarlo a cabo” (p.21).

Según Organización Mundial de la Salud (2004) “El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajusta a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p.4).

Robbins y Judge (2013) Mencionan que aunque el estrés suele analizarse en un contexto negativo, no necesariamente es algo malo en sí mismo; también tiene un valor positivo. Cuando ofrece una ganancia potencial representa una oportunidad, por ejemplo, el mejor desempeño de un atleta o un actor demuestran en una situación de “aceleramiento”. Estos individuos a menudo utilizan el estrés de manera positiva para aprovechar la ocasión y desempeñarse al máximo. De manera similar, muchos profesionales consideran las presiones de las grandes cargas de trabajo

y de las fechas límite como desafíos positivos que mejoran la calidad de su trabajo y aumentan la satisfacción que obtienen por hacerlo. Recientemente, los investigadores plantearon que los factores del estrés desafiantes son aquellos asociados con la carga de trabajo, presión para determinar las tareas y las presiones de tiempo que operan de modo muy diferente a los factores de estrés obstrutores- los que impiden que el individuo logre sus metas (por ejemplo papeleo burocrático, políticas de oficina y confusión sobre las responsabilidades en el trabajo).aunque la investigación al respecto aun es incipiente, las primeras evidencias sugieren que los factores de estrés desafiante producen menos tensión que los obstrutores (p.126).

2.3.3 Instrumento de investigación del estrés laboral

Según Fernandez Seara y Mielgo Robles (1992) Para analizar la validez de la batería de acontecimientos estresantes hemos utilizado procedimientos de tipo factorial. Para el análisis de la estructura interna de cada escala (4) se utilizan los datos recogidos con las distintas aplicaciones de los mismos. El procedimiento utilizado ha sido el de componentes principales. Para ello se contó con 4 grupos:

- General (escala G)
- Acontecimientos estresantes en ancianos (Escala A)
- Estrés socio-laboral (Escala S)
- Estrés en la conducción. (Escala C)

Aplicación de la escala Socio Laboral ((Escala S)

Según Fernandez Seara y Mielgo Robles (1992), para el análisis de la estructura interna de esta escala se contó con 24 ítems de los cuales se han aislado factorialmente 3 dimensiones cuya denominación e interpretación son:

Factor I: Trabajo en sí mismo

Factor II: Contexto laboral

Factor III: Relación del sujeto con el trabajo

Factor I: Trabajo en sí mismo

Alude a la tareas y funciones que el sujeto tiene que realizar.

- *Carga mental de trabajo:* La expresión carga mental designa la obligación cognitiva o el grado de movilización de energía y capacidad mental que la persona pone en juego para desempeñar la tarea. La sobrecarga o estimulación excesiva se produce cuando estamos sometidos a más exigencias de las que podemos satisfacer. (Delgado del Hoyo, 2004, p.34)
- *Control sobre la tarea:* Un estresor importante es el control inadecuado sobre la tarea. El control se refiere al grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar, y viene dado por el grado de autonomía; iniciativa y responsabilidad. (Delgado del Hoyo, 2004, p.36)
- *Jornada de trabajo:* La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al individuo hacer frente a las situaciones estresantes. El aumento de la cantidad de tiempo dedicado al trabajo normalmente está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso, durante el cual el individuo puede abastecerse parcialmente de las reservas de energía necesarias para la adaptación. (Delgado del Hoyo, 2004, p.37)

Factor II: Contexto laboral

Se entiende como factor relativo a las condiciones ambientales del trabajo.

- *Relaciones interpersonales.* Exigencias interpersonales son las presiones que ejercen otros empleados. La falta de apoyo de los compañeros y las malas relaciones interpersonales pueden causar mucho estrés, especialmente en los empleados con grandes necesidades sociales. Las relaciones interpersonales y grupales generalmente son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un estresor importante. (Delgado del Hoyo, 2004, p.37)
- *Ambiente físico:* Se han identificado gran parte de los efectos específicos sobre la salud de factores como ruido, vibraciones, iluminación, temperatura. Toxicidad y disponibilidad y disposición del espacio físico. Pero estos factores también pueden, en determinados ambientes de trabajo, constituirse en estresores. (Delgado del Hoyo, 2004, p.33)
- *Falta de reconocimiento:* Falta de reconocimiento o recompensa después de haber tenido un buen rendimiento laboral (SEAS,2015)

Factor III: Relación del sujeto con el trabajo

Está vinculado a la problemática de uno mismo con el trabajo.

- *Promoción / desarrollo de la carrera profesional:* “El desequilibrio entre, las aspiraciones del individuo sobre su carrera profesional y el nivel real de sus logros se puede convertir en fuente de preocupación, ansiedad y frustración” (Delgado del Hoyo, 2004, p.37)

2.3.4 Consecuencias del estrés laboral

Robbins y Judge (2009) El estrés se manifiesta de varias maneras. Por ejemplo, un individuo que experimente mucho estrés puede desarrollar presión sanguínea elevada, úlceras, irritabilidad, dificultad para tomar decisiones rutinarias, pérdida del apetito, propensión a sufrir accidentes, etc. Estos síntomas se agrupan en tres categorías generales: fisiológicos, psicológicos y de comportamiento (p.642).

Tabla N° 6 Consecuencias del estrés laboral

CONSECUENCIAS	SÍNTOMAS
	<p>Síntomas fisiológicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Jaquecas ➤ Alta presión sanguínea ➤ Enfermedad cardiaca ➤ Problemas gastrointestinales ➤ Problemas dermatológicos
	<p>Síntomas psicológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ansiedad ➤ Depresión ➤ Disminución de la satisfacción en el trabajo.
	<p>Síntomas en el comportamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Productividad ➤ Ausentismo ➤ Rotación ➤ Falta de cooperación con los compañeros. ➤ Incremento de quejas

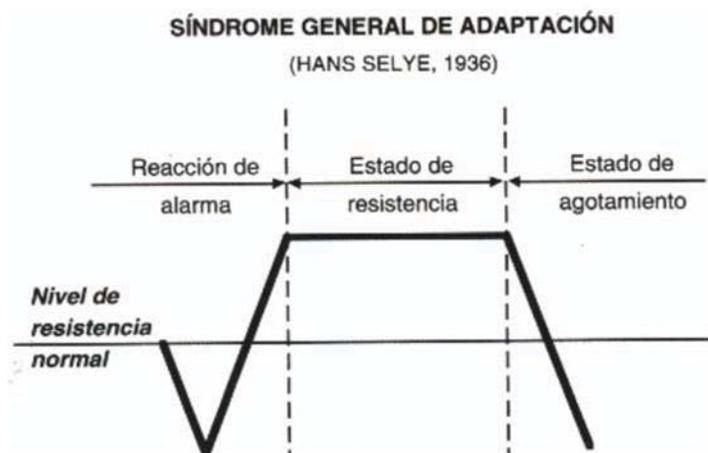
Fuente: Consecuencias del estrés laboral (Robbins, Timothy A. Judge, 2009, pág. 642) y (Simon L, Garcia, & Diez Piñol, 2005, p.29)

2.3.5 Fases del estrés

Selye (1946) Elaboró un modelo más completo de la respuesta humana a los factores de estrés. El modelo se conoce se conoce como “síndrome de adaptación general” y consta de tres etapas (p.146):

1. Reacción de alarma, en la que una fase inicial de baja resistencia es seguida por una reacción contraria durante la cual los mecanismos de defesas de la persona se activa.
2. Resistencia, etapa de máxima adaptación; si se desarrolla con éxito, la persona regresa al equilibrio. Sin embargo, si el agente estresante continuo el mecanismo de mecanismo no funciona, el individuo se dirigirá hacia la tercera etapa.
3. Agotamiento, etapa en la cual los mecanismos adaptativos colapsan.

Figura N° 2 Fases del estrés



Fuente: Fases del Estrés según Hans Selye.

2.3.6 Manejo del estrés

Según Robbins y Judge (2013) los niveles de estrés de bajos a moderados pueden ser funcionales y conducir a un mejor desempeño, es posible que los gerentes no se preocupen

cuando los empleados experimentan estrés. Sin embargo, es muy probable que los individuos perciban el estrés, aun en bajos niveles como algo indeseable. Por tanto; no sería raro que los empleados y la dirección conceptos diferentes de lo que constituye un nivel aceptable de estrés en el trabajo. Es muy probable que lo que la administración considera un “estímulo positivo que mantiene el flujo de adrenalina” se interprete como una “presión excesiva” por parte del empleado. Tenga esto en mente cuando estudiemos los enfoques individual y organizacional para el manejo del estrés (pp.602-603).

Enfoque individual.

Un empleado tiene la responsabilidad personal de reducir sus niveles de estrés. Las estrategias individuales que se han mostrado eficaces incluyen la implementación de técnicas de administración del tiempo, más ejercicio físico, capacitación para relajarse y aumento de la red social de apoyo. Muchas personas administran mal su tiempo. El empleado bien organizado, igual que el estudiante bien organizado, con frecuencia logra lo doble que la persona mal organizada. Por tanto, la comprensión y utilización de los principios básicos de la administración del tiempo ayuda a los individuos a manejar mejor las tensiones creadas por las exigencias de su puesto de trabajo. Algunos de los principios más conocidos de administración del tiempo son: 1) elaborar listas diarias de las actividades por hacer, 2) dar prioridad a las actividades según su importancia y urgencia, 3) programar las actividades de acuerdo con las prioridades, y 4) conocer su ciclo personal diario y ejecutar las partes más demandantes de su trabajo durante la parte alta del ciclo, cuando está más alerta y es más productivo. Los médicos recomiendan practicar un ejercicio físico no competitivo, como aeróbicos, caminar, trotar, nadar y andar en bicicleta, como la forma ideal de manejar los niveles excesivos de estrés. Estas formas de ejercicio físico incrementan la capacidad del corazón, disminuyen el ritmo cardiaco,

brindan una distracción mental de las presiones del trabajo y ofrecen un medio para “dejar salir el vapor”. Los individuos pueden aprender a reducir la tensión por medio de técnicas de relajamiento tales como la meditación, hipnosis y bio-retroalimentación. El objetivo es alcanzar un estado de relajación profunda en el que se sientan relajados físicamente, algo apartado del ambiente inmediato y de las sensaciones corporales. La relajación profunda, de 15 a 20 minutos diarios, libera la tensión y da a las personas una marcada sensación de paz. Es importante señalar que con la relajación profunda se logran cambios significativos en el ritmo cardiaco, presión sanguínea y otros factores fisiológicos. Como se dijo antes, en este capítulo, tener amigos, familia o compañeros de trabajo con los cuales hablar, proporciona una salida a los niveles excesivos de tensión. Entonces, la expansión de la red social de apoyo es un medio para disminuir la tensión, ya que se cuenta con alguien que escuche los problemas y ofrezca un punto de vista más objetivo de la situación.

Enfoques organizacionales.

Algunos de los factores que causan estrés en particular son las demandas de la tarea y el rol están controlados por la administración, por lo que pueden ser modificados o cambiados. Las estrategias que la administración puede considerar incluyen una mejor selección de personal y colocación en el trabajo, capacitación, planteamiento realista de metas, rediseño de trabajos, más involucramiento del empleado, mejor comunicación organizacional, oferta de periodos sabáticos a los empleados, y el establecimiento de programas de bienestar corporativo. Ciertos puestos son más estresantes que otros, los individuos responden de manera diferente ante las situaciones de estrés. Por ejemplo, sabemos que las personas con poca experiencia o locus externo de control tienden a ser más susceptibles al estrés. Las decisiones de selección y colocación deben tomar en consideración esos hechos. Es obvio que la administración no debe

restringir la contratación solo a individuos experimentados con un locus interno, sino que éstos se adaptan mejor a los puestos de mucha tensión y los desempeñan con más eficacia. De manera similar, la capacitación aumenta la autoeficacia de un individuo, por lo que disminuye la tensión en el trabajo. Con base en una gran cantidad de investigaciones concluimos que los individuos se desempeñan mejor cuando tienen metas específicas y difíciles y reciben retroalimentación acerca de lo bien que avanzan hacia ellas. El uso de metas reduce la tensión y da motivación. Las metas específicas que se perciben como alcanzables aclaran las expectativas de desempeño. Además, la retroalimentación sobre las metas reduce las incertidumbres respecto del desempeño real en el trabajo. El resultado es menos frustración de los empleados, ambigüedad en el rol y estrés. El rediseño del trabajo da a los empleados más responsabilidad, más significancia en el trabajo, más autonomía, y una retroalimentación mayor reduce la tensión porque esos factores proporcionan al empleado más control sobre sus actividades de trabajo y una dependencia menor de los demás. Pero como se dijo en el estudio del diseño del trabajo, no todos los empleados quieren tener un trabajo enriquecido. Entonces el rediseño correcto del trabajo para aquellos con menor necesidad de crecimiento tal vez sea el que les da menos responsabilidad y más especialización. Si los individuos prefieren lo estructurado y rutinario, la reducción de la variedad de aptitudes que requieren también debería de disminuir las incertidumbres y los niveles de estrés. El estrés por el rol es dañino debido en gran parte a que los empleados sienten incertidumbre sobre las metas, expectativas, cómo serán evaluados, etc. Al darles voz en las decisiones que afectan directamente su desempeño en el trabajo, la administración aumenta el control del empleado y reduce dicho estrés por el rol. Por tanto, los directivos deben considerar un mayor involucramiento del trabajador en la toma de decisiones. La mayor comunicación organizacional con los empleados reduce la incertidumbre porque disminuye la ambigüedad del

rol y el conflicto por éste. Dada la importancia que tienen las percepciones para moderar la relación entre el estrés y la respuesta, la administración también usa la comunicación eficaz como un medio de dar forma a las percepciones de los empleados. Recuerde que los empleados clasifican a las demandas, amenazas u oportunidades con la sola interpretación que de ellas hacen, y que ésta se ve afectada por los símbolos y acciones comunicados por la dirección.

Nuestra sugerencia final es ofrecer programas de bienestar apoyados por la organización. Éstos se centran en la condición física y mental del empleado. Por ejemplo, es común dar talleres que ayuden a las personas a dejar de fumar, controlar el uso del alcohol, perder peso, comer mejor y desarrollar un programa regular de ejercicio físico. La suposición que subyace en la mayor parte de los programas de bienestar es que los empleados necesitan hacerse responsables de su salud física y mental. La organización tan solo es un vehículo que facilita este objetivo. Las organizaciones pueden esperar una recuperación de su inversión en los programas de bienestar, y la mayoría de las que los han establecido han logrado beneficios significativos.

2.3.7 Síndromes relacionados con el estrés laboral

a) Síndrome del “Burnout”.

Herbert Freudenberger incorporó el término "Burnout" al campo de la psicología laboral.

Gil-Monte (2005) Define que es “una situación en la que el trabajador se ve desbordado y se percibe impotente para hacer frente a los problemas que le genera su entorno laboral. Los individuos se sienten desgastados y agotados por la percepción continuada de presión en su trabajo” (p.50).

Martinez (2010) Menciona a Shirom (1989), “síndrome de Burnout tiene que ver con una pérdida de las fuentes de energía del sujeto y lo define como “una combinación de fatiga física, cansancio emocional y cansancio cognitivo” (p.50).

b) Síndrome de “Doble presencia”

Según (Reina L. Rodríguez, Romero y Rodríguez Romo (2014) se entiende como tal al trabajo realizado tanto como empleados/as remunerados/as, como al realizado en las tareas familiares, domésticas, generalmente de cuidados, o como el hecho de que recaigan sobre una misma persona la necesidad de responder a las demandas del espacio de trabajo doméstico-familiar y a las demandas del trabajo asalariado, sería un riesgo para la salud que se origina por el aumento de la carga de trabajo así como por la dificultad para responder a ambas demandas (p.172).

c) Síndrome del “Boreout”.

El “*Síndrome Boreout*” la Union general de trabajadores (2010) menciona que este síndrome, acuñado por Philippe Rothlin y Peter R. Werder en 2007, es todo lo contrario a “estar quemado”, y se caracteriza por un “aburrimiento crónico”. Pese a que muchos puedan pensar que no hacer nada en el trabajo es un sueño cumplido, la realidad es totalmente distinta: la obligación de estar en el trabajo durante horas sin saber qué hacer es una situación desmoralizadora (p.2).

¿Cómo se manifiesta este síndrome?

El Boreout tiene 3 características:

1. *Infra exigencia*, con tareas repetitivas y monótonas. Realizar tareas sin sentido. Da la sensación de poder rendir o no estar dando todo lo que uno puede dar. Sensación de estar desaprovechado.

2. *Aburrimiento*, definido como un estado anímico de desgana, apatía y duda porque el empleado no sabe qué hacer durante el día.

3. *Desinterés*, por falta de identificación con el trabajo.

Las causas del Boreout

Según los mismos autores, este síndrome se produce por varios motivos:

- Cumplimiento de labores por debajo de las capacidades del empleado
- El trabajador se encuentra en un empleo que no le produce una gran motivación o tiene expectativas que difieren del puesto en que se encuentra.
- Falta de planificación o falta de especificación de las funciones del puesto de trabajo, lo que puede producir ambigüedad de rol.
- Acaparamiento de las tareas más motivadoras por parte de los superiores o de compañeros con más antigüedad, dejando al resto las más repetitivas.
- Realización de tareas monótonas todos los días y durante horas.
- La estructura organizativa o el estilo de liderazgo que impide a los trabajadores participar o desarrollar su potencial dentro de la empresa.
- Imposibilidad de ascenso o aumento del salario y falta de estimulación o reconocimiento por parte de sus superiores, por lo que no se asocia el

esfuerzo en el trabajo a los resultados obtenidos. A la larga se produce indefensión aprendida.

Desempeño laboral

2.3.8 Administración de recursos humanos

Es la parte de la organización que trata con la dimensión "humana". La administración de recursos humanos puede verse desde dos enfoques distintos. Primero, es una función humana para proporcionar personal o apoyo a la organización. Su papel es ayudar en los asuntos de la administración de recursos humanos para organizar a los empleados o en aquellos temas que tengan que ver directamente con la organización de los bienes y servicios. Segundo, es una función que compete a todos los gerentes. Ya sea que trabajen o no en un departamento "formal" de administración de recursos humanos. En términos menos académicos se puede decir que la **Administración De Recursos Humanos**, se compone de cuatro actividades: 1) obtener personas, 2) prepararlas, 3) estimularlas y 4) conservarlas (Chiavenato, 2011, p. 81).

2.3.9 Recursos humanos

Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea (Chiavenato, 2011, p.81).

Según Chiavenato (2009), El concepto de talento humano conduce necesariamente al de capital humano, el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito. El capital humano está compuesto por dos aspectos principales:

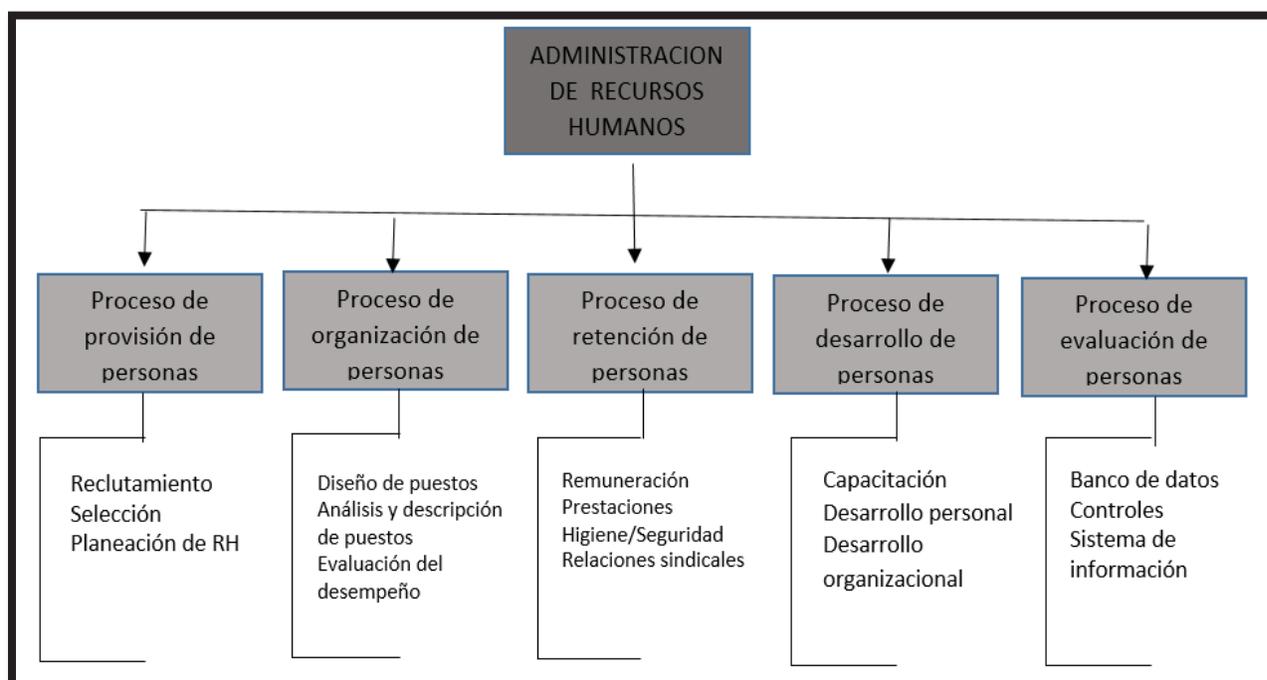
1. Talentos-. Dotados de conocimientos, habilidades y competencias que son reforzados, actualizados y recompensados de forma constante. Sin embargo, no se puede abordar el talento de

forma aislada como un sistema cerrado. Solo no llega lejos, pues debe existir y coexistir en un contexto que le permita libertad, autonomía y cobertura para poder expandirse.

2. Contexto-. Es el ambiente interno adecuado para que los talentos florezcan y crezcan. Sin él, los talentos se marchitan o mueren (p.52).

2.3.10 Procesos y subprocesos en el área de recurso humanos

Figura N° 3 Procesos y subprocesos en el área de recursos humanos



FUENTE: Procesos y subprocesos en el área de recursos humanos administración de recursos humanos

- *Subsistema de provisión de personas*

Los procesos de provisión de personas se relacionan con el suministro de personas a la organización. Son los procesos responsables de los insumos humanos y comprenden todas las actividades relacionadas con la investigación de mercado, reclutamiento y selección del personal.

- *Subsistema de organización de recursos humanos*

El proceso de organización de recursos humanos incluye la integración a la organización de los nuevos miembros, el diseño, descripción y análisis de puestos, evaluación del desempeño.

- *Subsistema de mantenimiento de recursos humanos*

La retención de los recursos humanos exige una serie de cuidados especiales, entre los cuales sobresalen los planes de remuneración (administración de sueldos y salarios), prestaciones sociales (la organización entrega a sus colaboradores para tenerlos satisfechos y motivados), Calidad de vida implica crear, mantener y mejorar el ambiente laboral.

- *Subsistema de desarrollo de recursos humanos*

Son los procesos para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal.

- *Subsistema de auditoría de recursos humanos*

La auditoría de recursos humanos es un análisis sistemático de las políticas y las practicas del personal y una evaluación de su funcionamiento, tanto para corregir las desviaciones como para su mejora continua.

2.3.11 Definición del desempeño laboral

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

comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción (p.210).

“El rendimiento laboral sirve para estimar cuantitativa y cualitativamente el grado de eficacia y eficiencia de las personas en el desempeño de sus puestos” (workMeter, 2013)

Garcia (2001) define “desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa” (p.67). En este contexto, según Benavides (2008) “una competencia es entendida como la consecuencia de la integración de aquellos recursos (conocimientos, habilidades, actitudes, entre otras) expresados en una labor ejecutada en un contexto de trabajo particular, que conlleva a un desempeño exitoso” (p.189)

Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la expuesta por Stoner (1996), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p.510). Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

2.3.12 Evaluación del desempeño laboral

Según Chiavenato (2009) define la evaluación del desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un

proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización (p.189)

Según Cuesta (2010) “Es un proceso o actividad clave de la gerencia de recursos humanos consistente en un procedimiento que pretende valorar de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento o desempeño de los empleados de la organización” (p.341)

¿Por qué se Evalúa el Desempeño?

El análisis del desempeño o de la gestión de una persona es un instrumento para dirigir y supervisar personal. Entre sus principales objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos. Una evaluación de desempeño debe realizarse siempre con relación al perfil de puesto. Solo se podrá decir que una persona se desempeña bien o mal, en relación con algo, en este caso “ese algo” es el puesto que ocupa (Alles, 2005, p.27).

2.3.13 Objetivos de la evaluación del desempeño

Según Robbins y Judge (2009) La evaluación del desempeño tiene varios objetivos:

- Ayudar a la dirección a que tome decisiones de recursos humanos sobre ascensos, transferencias y despidos.
- Las evaluaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo, ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para las cuales se pueden desarrollar programas correctivos.

- Brinda retroalimentación a los empleados sobre la forma en que la organización percibe su desempeño, y con frecuencia son la base para asignar recompensas, como aumentos de salario por méritos. (p.595)

2.3.14 La responsabilidad de la evaluación del desempeño

De acuerdo con la política de recursos humanos que adopte la organización, la responsabilidad de la evaluación del desempeño se atribuye al gerente, al propio individuo, al individuo y su gerente, al equipo de trabajo, al área encargada de la administración de recursos humanos o a comisión de evaluación del desempeño cada una de esas seis opciones implica una filosofía de acción (Robbins y Judge,2009, p.602)

➤ EL GERENTE:

En casi todas las organizaciones el gerente de línea asume la responsabilidad del desempeño y evaluación de sus subordinados. En ellas, el propio gerente o supervisor evalúan el desempeño del personal, con asesoría del área encargada de administrar a las personas, la cual establece los criterios y medios para cada evaluación.

➤ LA PROPIA PERSONA:

En las organizaciones más democráticas, el propio individuo es responsable de su desempeño y de su evaluación. Esas organizaciones emplean la autoevaluación del desempeño, de modo que cada persona evalúa el propio cumplimiento de su puesto, eficiencia y eficacia, conforme a determinados indicadores que le proporcionan el gerente o la organización.

➤ EL INDIVIDUO Y EL GERENTE

Hoy en día las organizaciones adoptan un esquema avanzado y dinámico de la administración del desempeño. En este caso, resurge la antigua administración por objetivos (APO), pero ahora con una nueva presentación y sin los conocidos traumas que caracterizaban su ejecución en las organizaciones, como arbitrariedad, autocracia, el constante estado de tensión y angustia que provocaba en los involucrados. Ahora la APO en esencia democrática, participativa, incluyente y motivadora. Con esta nueva APO la administración del desempeño se orienta a los siguientes caminos.

2.3.15 Métodos tradicionales de evaluación del desempeño

Según Chiavenato (2007) Los principales métodos de evaluación del desempeño son: (pp.249-261)

1. Método de evaluación del desempeño mediante escalas gráficas.
2. Método de elección forzosa.
3. Método de evaluación del desempeño mediante investigación de campo.
4. Método de evaluación del desempeño mediante incidentes críticos.
5. Método de comparación de pares.
6. Método de frases descriptivas.

1. Método de evaluación del desempeño mediante escalas gráficas

El método de evaluación del desempeño mediante escalas gráficas mide el desempeño de las personas empleando factores previamente definidos y graduados. De este modo, utiliza un cuestionario de doble entrada, en el cual las líneas horizontales representan los factores de evaluación del desempeño, mientras que las columnas verticales representan los grados de

variación de esos factores. Éstos son seleccionados y escogidos previamente a efecto de definir las cualidades que se pretende evaluar en el caso de cada persona o puesto de trabajo. Cada uno es dimensionado a efecto de que retrate desde un desempeño débil o insatisfactorio hasta uno óptimo o excelente,

2. Método de elección forzada

Características del método de elección forzada Consiste en evaluar el desempeño de los individuos mediante frases descriptivas de determinadas alternativas de desempeño individual. En cada bloque de frases el evaluador debe escoger sólo una o las dos que más se aplican al desempeño del empleado evaluado.

Hay dos formas de composición:

➤ se forman bloques de dos frases de significado positivo y dos de significado negativo. Al juzgar se elige la frase que más se ajuste y, luego, la que menos se ajuste al desempeño del evaluado.

➤ forman bloque de sólo cuatro frases de significado positivo. Al juzgar se elige la frase que más se ajuste al desempeño del evaluado.

3. Método de investigación de campo

Es un método de evaluación más amplio ya que permite además de un diagnóstico del desempeño del empleado, la posibilidad de planear junto con el supervisor inmediato su desarrollo en el cargo y en la organización. También permite acompañar el desempeño del empleado de manera mucha más dinámica que otros métodos.

La evaluación de desempeño la efectúa el supervisor (jefe), pero con asesoría de un especialista (staff) en evaluación del desempeño. El especialista va a cada una de las secciones para entrevistar a los jefes sobre el desempeño de sus respectivos subordinados.

4. Método de incidentes críticos

Características del método de incidentes críticos El método no se preocupa de las características situadas dentro del campo de la normalidad, sino de aquellas características muy positivas o muy negativas. Se trata de una técnica sistémica mediante la cual el supervisor inmediato observa y registra los hechos excepcionalmente positivos y los excepcionalmente negativos con respecto al desempeño de sus subordinados. Los aspectos positivos deben realizarse y preferiblemente utilizarse, en tanto que los negativos deben corregirse y eliminarse.

5. Método de comparación por pares

Compara a los empleados en turnos de a dos, y se anota en la columna de la derecha aquel que se considera mejor en cuanto al desempeño. En este método también pueden utilizarse factores de evaluación. De este modo, cada hoja del formulario está ocupada por un factor de evaluación de desempeño. Resulta una clasificación final con relación al factor de desempeño.

6. Métodos de frases descriptivas

Es ligeramente diferente del método de elección forzada, sólo porque no exige obligatoriedad en la elección de las frases. El evaluador señala sólo las frases que caracterizan el desempeño del subordinado y aquella que demuestran el opuesto de su desempeño.

Retroalimentación de 360 grados

Según Robbins (2005) La retroalimentación de 360 grados es un método que utiliza la retroalimentación desde supervisores, empleados y colegas. En otras palabras, esta evaluación utiliza información proporcionada por el círculo completo de personas con quienes interactúa el gerente (p.297)

2.3.16 Beneficios de la evaluación del desempeño

Según Dolores Diaz, Hernández Fernaud, Isla Díaz y Delgado Rodríguez (2014) La evaluación del desempeño tiene múltiples beneficios para la empresa y para el individuo, menciona los siguientes beneficios (p.115) :

- Aumentar el conocimiento de la institución sobre cómo se está realizando el trabajo.
- Orientar en el diseño y desarrollo de los procesos de selección.
- Facilita la detección de las necesidades de formación.
- Promueve el reconocimiento de los colaboradores y el desarrollo de planes motivacionales.

Chiavenato (2009) La evaluación del desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas. Para ello, debe cumplir los siguientes lineamientos básicos (p.199):

- La evaluación debe cubrir no sólo el desempeño actual de las actividades, sino también la consecución de metas y objetivos. El desempeño y los objetivos deben ser temas inseparables de la evaluación del desempeño.
- La evaluación debe dar importancia al colaborador que ocupa el puesto y no en la impresión que se tiene respecto a los hábitos personales que observa en el trabajo. La evaluación se

debe concentrar en un análisis objetivo del desempeño y no en una evaluación subjetiva de los hábitos personales. Empeño y desempeño son cosas muy diferentes.

- La evaluación debe ser aceptada por las dos partes, el evaluador y el evaluado. Los dos deben estar de acuerdo en que la evaluación producirá algún beneficio para la organización y para el colaborador.
- La evaluación del desempeño debe servir para mejorar la productividad del colaborador en la organización y lo debe llevar a estar mejor equipado para producir con eficacia y eficiencia.

2.3.17 Competencias laborales

Morales (2010) indica que en recursos humanos, hablamos comúnmente de aptitudes, intereses y rasgos de personalidad para representar parámetros según los cuales podamos diferenciar a las personas. Es la habilidad para desempeñar un conjunto de actividades de manera competente. Sin embargo, hoy día es cada vez más común encontrar las descripciones de puestos, o los requerimientos de nuestros superiores en términos de competencia. La competencia Laboral es el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas u actitudes que son aplicables al desempeño de una función productiva a partir de los requerimientos de calidad y eficiencia esperados por el sector productivo. Es conocida también como un conjunto de actividades, destrezas, habilidades y conocimientos requeridos para ejecutar con calidad determinadas funciones productivas en un ambiente de trabajo (p.12).

Conocimiento

El conocimiento es un activo intangible e invisible que se encuentra en las cabezas de las personas o, en algunos casos, archivado en sistemas de información administrados mediante

informes, perfil de productos o servicios, diagramas de flujo, etc. La administración del conocimiento es la actividad determinante de la organización para efectos de la obtención de una ventaja competitiva (Chiavenato, 2007, p.112).

Habilidad

Es la capacidad actual de la persona en determinada actividad o comportamiento. La habilidad se adquiere a partir de una aptitud preexistente mediante la práctica o el ejercicio. Entonces la aptitud queda plenamente disponible y lista para ser utilizada por la persona en sus actividades.

La habilidad es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio. Casi todos los seres humanos, incluso aquellos que observan algún problema motriz o discapacidad intelectual, entre otros, se distinguen por algún tipo de aptitud. (Corcino, 2013, p.47)

Robbins (2005) Menciona que Robert L. Katz encontró en sus investigaciones que los gerentes necesitan tres habilidades básicas (p.12).

Habilidades técnicas

Son los conocimientos y competencia en un campo especializado, como ingeniería, cómputo, contabilidad o manufactura. Estas habilidades son más importantes en los niveles inferiores de la administración, pues estos gerentes tratan directamente con los empleados que hacen el trabajo de la organización.

Habilidades de trato personal

Consisten en la capacidad de trabajar bien con otras personas, tanto en forma individual como en grupo. Como los gerentes tratan directo con las personas, estas habilidades son

cruciales. Los gerentes que las poseen son capaces de sacar lo mejor de su personal. Saben cómo comunicarse, motivar, dirigir e infundir entusiasmo y confianza, estas habilidades también son importantes en todos los niveles de la administración.

Habilidades conceptuales

Son las que deben poseer los gerentes para pensar y conceptualizar situaciones abstractas y complicadas. Con estas habilidades los gerentes contemplan la organización en su totalidad, comprenden las relaciones entre sus unidades y ven el lugar que ocupa en el entorno general.

ACTITUDES

Según, Robbins (2005) Las actitudes son declaraciones evaluadoras, favorables o desfavorables, respecto de objetos, personas o acontecimientos. Reflejan cómo se siente un individuo hacia algo. Cuando una persona dice, “me gusta mi trabajo”, está expresando una actitud hacia el trabajo. Lógicamente, los gerentes no se interesan en todas las actitudes de un empleado. Se interesan de manera especial en las actitudes relacionadas con el trabajo. Las tres actitudes más conocidas son la satisfacción en el trabajo, la participación en el trabajo y el compromiso organizacional, los cuales han sido temas populares para los investigadores organizacionales (p.344).

Satisfacción en el trabajo

La satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de una persona hacia su trabajo. Una persona que tiene un nivel alto de satisfacción en el trabajo tiene una actitud positiva hacia el trabajo, en tanto que una persona que está insatisfecha con su trabajo tiene una actitud negativa.

La participación en el trabajo

Es el grado en el que un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera que su desempeño laboral es importante para su propia valía. Los empleados que tienen un nivel alto de participación en el trabajo se identifican fuertemente con el tipo de trabajo que realizan y se preocupan realmente por él.

El compromiso organizacional

Es el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y sus objetivos, y desea mantener su membresía en la organización. En tanto que la participación en el trabajo es la identificación con el trabajo, el compromiso organizacional es la identificación con la organización empleadora.

Beneficios de las competencias laborales

La aplicación de las Competencias Laborales tiene múltiples beneficios para el trabajador y para la empresa, buscando mejorar la competitividad en el país.

Beneficios para los Trabajadores

Para los trabajadores, el enfoque de las competencias laborales les permite tener una mayor participación en las operaciones de la empresa, lo que da como resultado un mayor nivel de compromiso, participación y lealtad hacia la misma.

Beneficios para las Empresas:

Las empresas también se ven beneficiadas al trabajar por competencias laborales.

- a. Mejora la gestión del recurso humano
- b. Mejora calidad productiva y competitividad de la organización
- c. Optimiza el trabajo del equipo de trabajo de la empresa

- d. Disposición de recurso humano competente
- e. Mayor compromiso y responsabilidad de y con los trabajadores

2.4 Marco Conceptual:

Actitud

Evaluaciones favorables o negativa de carácter cognoscitivo, sentimientos, y tendencias actuales persistentes respecto a un objeto, idea o persona. Comportamiento o sentimiento de una persona frente a otra, un objeto o hecho determinado (Apaza Mesa y Quispe Ramos, 2002).

Ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo es conjunto de condiciones bajo las cuales un apersona realiza su trabajo. Estas condiciones influyen factores físicos, sociales, psicológicos y ambientales (Apaza Mesa y Quispe Ramos, 2002).

Capital humano

Son todas las capacidades individuales, los conocimientos, las destrezas y la experiencia de los empleados y gerentes de la empresa (Apaza Mesa y Quispe Ramos, 2002).

Competencia

Capacidad efectiva de llevar a cabo con éxito una actividad laboral plenamente identificada. (Wherther, Willian y Davis, 2008, p.546)

Competencia Laboral

Se define la competencia laboral como el conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro (Sagi-Vela Grande, 2004).

Conocimiento

Resultado que surge del ordenamiento de los datos, como la interpretación de la información que a través de dicho ordenamiento se obtiene y que se realiza a través de la inteligencia (Apaza Mesa y Quispe Ramos, 2002).

Desempeño

Desempeño es el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea. Esta acción también puede vincularse a la representación de un papel. (Perez Porto, 2017)

Eficiencia

Describe la relación entre magnitudes o variables, permitiendo mostrar la optimización de los insumos (entendiéndose como la mejor combinación y la menor utilización de recursos para producir bienes y servicios) empleados para el cumplimiento de las metas presupuestarias (Apaza Mesa y Quispe Ramos, 2002).

Eficacia

Se refiere al grado de avance y/o cumplimiento de una determinada variable respecto a la programación prevista (Apaza Mesa y Quispe Ramos, 2002).

Ergonomía

Estudio de las relaciones biotécnicas entre las características físicas de los trabajadores y las demandas físicas de un puesto de trabajo. El objetivo de este campo es lograr la reducción de la tensión física y mental para incrementar la productividad y la calidad del entorno laboral (Wherther, Willian y Davis, 2008, p.549).

Estrés

Estado físico y mental causado por una amenaza percibida de peligro (físico o emocional) y la presión para eliminarla (Organizacion Mundial de la Salud, 2004).

El estrés laboral

“El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajusta a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afronta la situación (Organizacion Mundial de la Salud, 2004).

Estresores

El concepto de estresor (desencadenante del estrés, factor de estrés) describe todas las cargas o exigencias externas que provoca una reacción de estrés. (Marcos, 2016).

Habilidad

Habilidad y criterio para trabajar con personas, comprender sus actitudes y motivaciones (Apaza Mesa y Quispe Ramos, 2002).

Manejo del estrés

Técnica que consiste en la identificación de los factores causales del estrés y la Enseñanza para la solución o enfrentamiento de los problemas que lo provocan (Wherther, Willian y Davis, 2008, p.553).

Medio ambiente

Contexto físico y social en el que funciona un sistema (organización, persona o grupo) (Apaza Mesa y Quispe Ramos, 2002).

Motivación

Estado de una persona que permite actuar con orientación a un logro concreto (Apaza Mesa y Quispe Ramos, 2002).

Relaciones interpersonales

Es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que como tales se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. (Bizquerra, 2003, pág. 421)

Síndrome

Conjunto de síntomas que se presentan juntos y son características de una enfermedad o de un cuadro patológico determinado provocado, e ocasiones, por la concurrencia de más de una enfermedad (Apaza Mesa y Quispe Ramos, 2002).

CAPITULO III

3 CARACTERIZACION DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO

3.1 Descripción de la municipalidad distrital de San Jerónimo

Tabla N° 7 Descripción de la municipalidad distrital de San Jerónimo

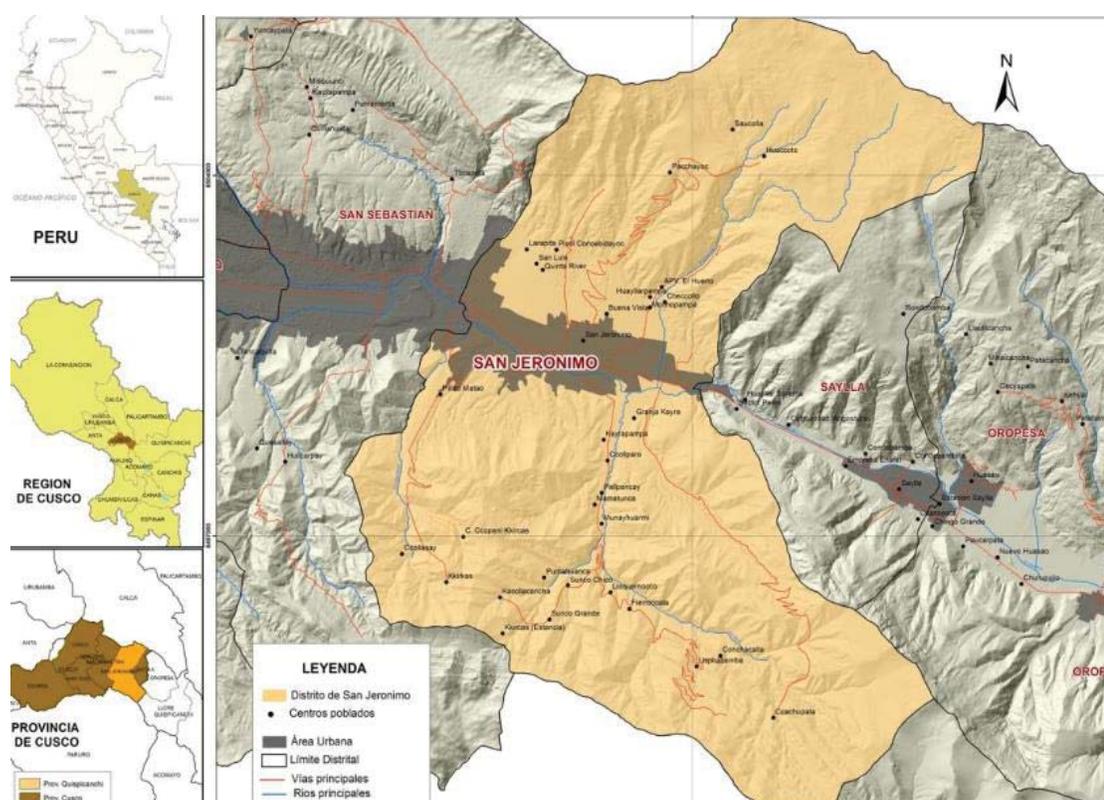
RAZON SOCIAL:	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO
RUC:	20159386253
TIPO DE EMPRESA:	Gobierno local
DIRECCION LEGAL:	Plaza de armas del distrito de San Jerónimo s/n
PROVINCIA Y DISTRITO:	Cusco- San Jerónimo
DEPARTAMENTO:	Cusco
PAGINA WEB:	http://www.munisanjeronimocusco.gob.pe
TELEFONO:	084-278216
ACTIVIDAD COMERCIAL:	Administración pública
REPRESENTANTE LEGAL:	Alcalde: William Paño Chinchazo

Fuente: <http://www.munisanjeronimocusco.gob.pe>

3.2 Ubicación geográfica

El distrito de San Jerónimo se ubica en la Provincia y Región Cusco. Geográficamente está ubicado en el borde Oeste de la cordillera Oriental de los Andes, hacia el sector sur este. Se ubica a 11 Km. de la capital de la provincia de Cusco. Con una altitud que varía desde los 3,220 m.s.n.m. en Angostura, hasta los 4,300 en Huaccoto.

Figura N° 4 Mapa de ubicación del distrito de San Jerónimo del Cusco



3.3 Delimitación geográfica

El Distrito de San Jerónimo forma parte de la provincia de Cusco, Región Cusco teniendo como límites las siguientes jurisdicciones:

Por el Norte: Con los distritos de San Salvador y Taray de la provincia de calca (cerrosPicol y Nañuhuayco).

Por el Sur: Con el distrito de Yaurisque de la provincia de Paruro (cerro de Occoruro).

Por el Este: Con el distrito de Saylla (Lircay y Ex Hacienda Angostura).

Por el Oeste: Con el distrito de San Sebastián.

3.4 Direccionamiento estratégico

3.4.1 Misión

“Es una institución con ética pública de sus autoridades, funcionarios y servidores públicos, que tienen la responsabilidad de intervenir en la problemática social, económica, cultural y ambiental que afecta la calidad de vida de los habitantes de su territorio; y fomentan la conciencia ciudadana, la solidaridad, la participación ciudadana y la transparencia en la gestión municipal”

3.4.2 Visión

Al 2023 el distrito de san Jerónimo es un territorio planificado, ordenado, integrado, articulado que respeta el orden urbano y las áreas de conservación natural siendo inclusivo en lo social, ambiental y económico. Gracias a la producción agrícola orgánica y ecológica, el comercio y la gastronomía es la ciudad con más auge del Cusco. Preserva su patrimonio histórico cultural revalorando el legajo de las panacas y ayllus jeronimianos. La población cumple sus deberes para ejercer plenamente sus derechos acceder a servicios públicos de calidad por contar con entidades públicas, privadas y académicas líderes y organizaciones sociales institucionalizadas comprometidas con el territorio que coparticipan en los procesos de desarrollo con responsabilidad social y ambiental, hacia un desarrollo humano sostenible.

3.5 Naturaleza de la municipalidad distrital de San Jerónimo

La municipalidad distrital de San Jerónimo, es el órgano de Gobierno Local, con personería jurídica de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Promueve el desarrollo integral, sustentable y armónico del distrito, orientados a elevar el bienestar y calidad de vida en el marco del respeto mutuo, la libertad, solidaridad y ética social.

3.6 Fines de la municipalidad distrital de San Jerónimo

1. Representar al vecindario de su jurisdicción.
2. Promover y conducir el desarrollo integral, sustentable y armónico del distrito.
3. Garantizar la prestación de los servicios públicos locales.
4. Fomentar el bienestar y elevar la calidad de vida de la población.
5. Propiciar la participación democrática de los vecinos en las acciones del gobierno local.

3.7 Objetivos de la municipalidad distrital de San Jerónimo

1. Promover, fomentar y conducir el desarrollo socio-económico del Distrito en Base a una Adecuada priorización y planificación de sus necesidades.
2. Fomentar el bienestar de la población, proporcionando servicios que satisfagan sus necesidades vitales de salubridad, abastecimiento, seguridad, cultura, recreación, transporte y comunicaciones.
3. Asegurar la representación política y organizacional de los vecinos, a través de los espacios de participación vecinal y comunal, garantizando el ejercicio del derecho de petición y fiscalización.

3.8 Base legal

- Ley N° 27680 Ley de Reforma de la Constitución Política del Perú, Capítulo XIV, Título IV
Ley N° 27783
- Ley de Bases de la Descentralización Ley N° 27783
- Ley Orgánica de Gobiernos Regionales Ley N° 27902
- Ley que modifica la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales Ley N° 27867
- Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972
- Ley que modifica la Ley Orgánica de Gobiernos Municipales Ley N° 28268 y la Ley 28961
- Ley Marco del Empleo Público N° 28175
- Lineamientos para la elaboración y aprobación del Reglamento de organización y Funciones por parte de la Institución de la Administración Pública aprobado por D.S.043-2006-PCM.
- Ley 27444 de Procedimiento Administrativo General.

3.9 Funciones

1. **Función de Gobierno.-** la ejerce el concejo municipal, está conformado por el alcalde y los regidores, quien la preside es el alcalde y son responsables de definir los lineamientos de política institucional, los planes de desarrollo, los objetivos y metas para el corto, mediano y largo plazo. Así mismo los regidores, ejercen la función normativa y de fiscalización.
2. **Función ejecutiva.-** la ejerce el alcalde y es responsable del logro de objetivos y metas que establece el órgano de gobierno.

3. **Función técnica.**- la ejercen los órganos de línea, asesoramiento y apoyo, tienen la responsabilidad de ejecutar los procedimientos administrativos sustantivos y adjetivos de atención a la población en general.

3.10 Diagnóstico del proceso administrativo

A. Planeación

La responsabilidad de la planeación en la municipalidad distrital de San Jerónimo recae en un equipo de gestión, el cual está encabezado por el gerente municipal y el equipo de trabajo que está integrado por:

- Gerencia de administración tributaria
- Gerencia de administración
- Gerencia de planificación y presupuesto
- Gerencia de proyectos e inversiones
- Gerencia asesoría legal
- Gerencia de infraestructura
- Gerencia de planificación y acondicionamiento territorial
- Gerencia de desarrollo humano y social
- Gerencia de desarrollo económico y local
- Gerencia de medio ambiente y saneamiento

Gerencia municipal

- Misión:

Coordinar con el Consejo Municipal y la Alcaldía para el cumplimiento de los planes desarrollo del distrito y que los servicios administrativos sean eficientes y eficaces en bien del ciudadano.

- Visión:

Gerencia articulada con el consejo municipal y Alcaldía promoviendo el desarrollo y con servicios administrativos de calidad.

- Objetivos Generales:

Verificar y Controlar el cumplimiento de las metas y objetivos de cada sub gerencia.

- Objetivos Específicos:

Hacer cumplir las funciones de cada sub gerencia para mejorar en la calidad de atención a los ciudadanos.

B. Organización

La municipalidad distrital de San Jerónimo cuenta con un organigrama e instrumentos de gestión los cuales son:

- ROF-Reglamento de Organización y Funciones
- MOF-Manual de Organización y Funciones
- CAP- Cuadro de Asignación de Personal
- TUPA- Texto Único de Procedimientos Administrativos

Estos documentos de gestión son los que regulan las actividades administrativas de la institución pública; son instrumentos técnicos normativos de gestión institucional que determinan la naturaleza, finalidad, objetivos, funciones generales, estructura orgánica, atribuciones y relaciones de la municipalidad distrital de San Jerónimo.

Sin embargo no es difundido adecuadamente, debido que existe un desconocimiento del contenido de estos documentos de gestión por parte de la mayoría de trabajadores de la municipalidad.

La actualización del Reglamento de Organización y Funciones se ha realizado en estricto cumplimiento del D.S. 043-200-PCM, “Lineamientos para la aprobación del Reglamento de Organización y Funciones (ROF), hecho también dio lugar a la actualización de los nuevos instrumentos de gestión, tales como Manual de Organización y Funciones (MOF), el Cuadro para Asignación de Personal (CAP) Provisional y otros documentos que faciliten la conducción de la entidad.

Los servidores de la municipalidad distrital de San Jerónimo, en general realizan sus labores desde sus puestos de trabajo y/o cargos que ocupan, desarrollan sus capacidades y habilidades en atención a los servicios que demanda la comunidad San Jeronimiana. Cada puesto y/o cargo cumple un rol, que puede detallarse en actividades o tareas, el trabajador que la ocupe debe poseer ciertos requisitos mínimos que garantice el cumplimiento efectivo de las funciones asignadas al cargo

C. Dirección

La gerencia municipal es el órgano responsable de dirigir la administración municipal, de conducir y articular el planeamiento, organización, ejecución, evaluación y supervisión de las

acciones y actividades que se desarrollan en la municipalidad distrital de San Jerónimo, dentro del marco de los dispositivos legales vigentes. La gerencia municipal está a cargo de un Gerente municipal quien depende del alcalde de la municipalidad, quien a su vez coordina con el consejo municipal y la alcaldía para el cumplimiento de los planes desarrollo del distrito y que los servicios administrativos sean eficientes y eficaces en bien del ciudadano.

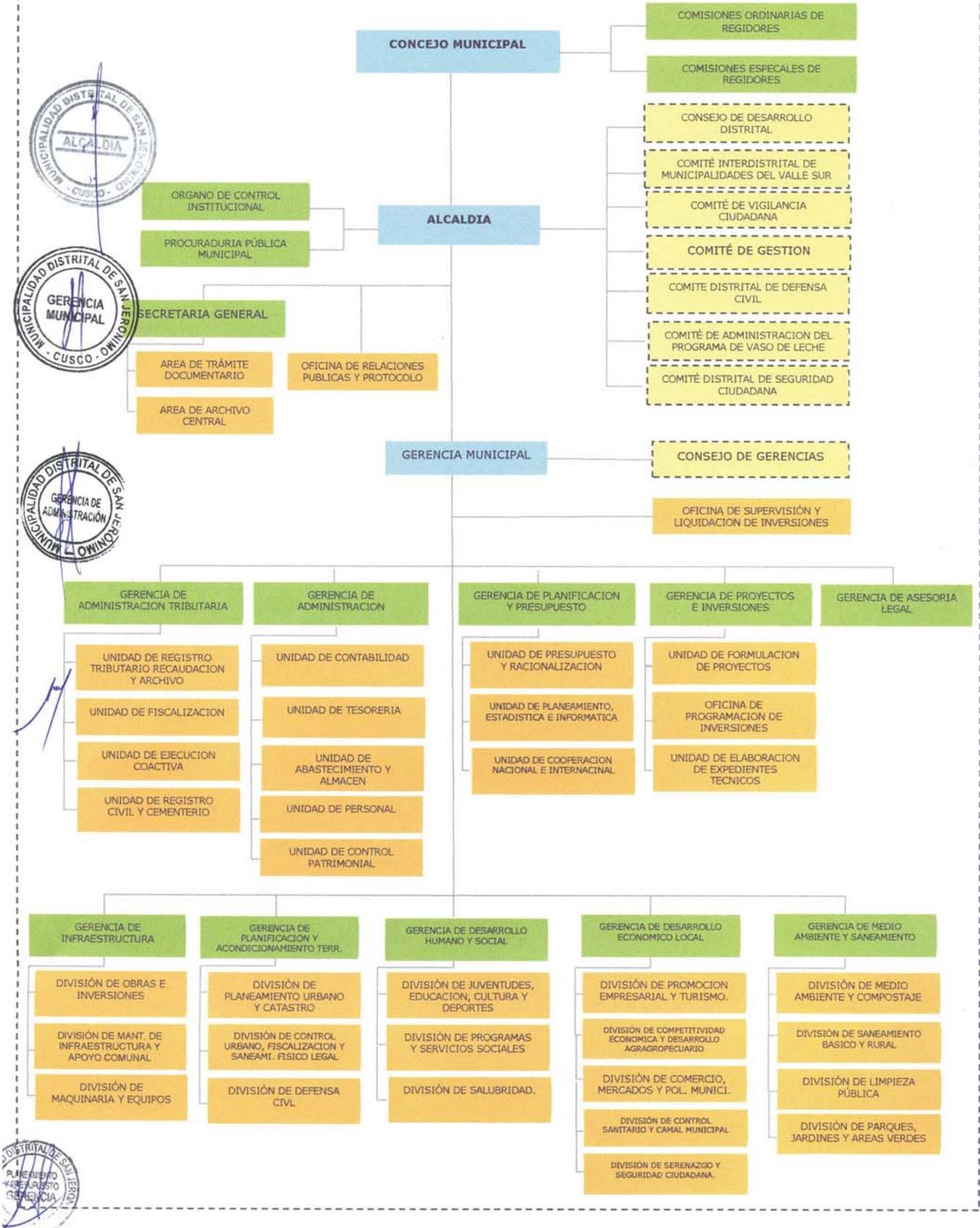
D. Control

El gerente municipal controla por delegación las actividades administrativas de la municipalidad y la prestación de servicios públicos de la comunidad, siendo responsable del cumplimiento de los objetivos y metas de la institución. Quien a su vez delega los gerentes y jefes de área encargarse de la supervisión de la labor que realiza su equipo de trabajo. La gerencia municipal delega a la unidad del personal como una de sus funciones llevar el control de asistencia que se realiza mediante un reloj electrónico colocando la huella digital, este control es para el personal nombrado y contratado.

3.11 Estructura organizacional

La estructura organizacional está conformada por los órganos de gobierno, órgano de alta dirección, órgano de control, órgano de defensa judicial, órgano de asesoramiento y asistencia técnica, órgano de apoyo, órgano de línea.

ESTRUCTURA ORGANICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO



CAPITULO IV

4 COLECTA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Datos descriptivos de la muestra

Introducción

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, mediante tablas y figuras; se muestra el análisis y la interpretación de los datos. A partir de ello se describirá los niveles que presentan el “ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO DEL CUSCO, 2016 – 2017”

Los datos procesados y presentados aquí se obtuvieron gracias al análisis de frecuencias del programa estadístico IBM SPSS Statistics V.24.

La primera etapa del cuestionario se enfoca en la recolección de datos generales, los cuales son:

- Sexo/Genero
- Edad
- Grupo ocupacional
- Vínculo laboral

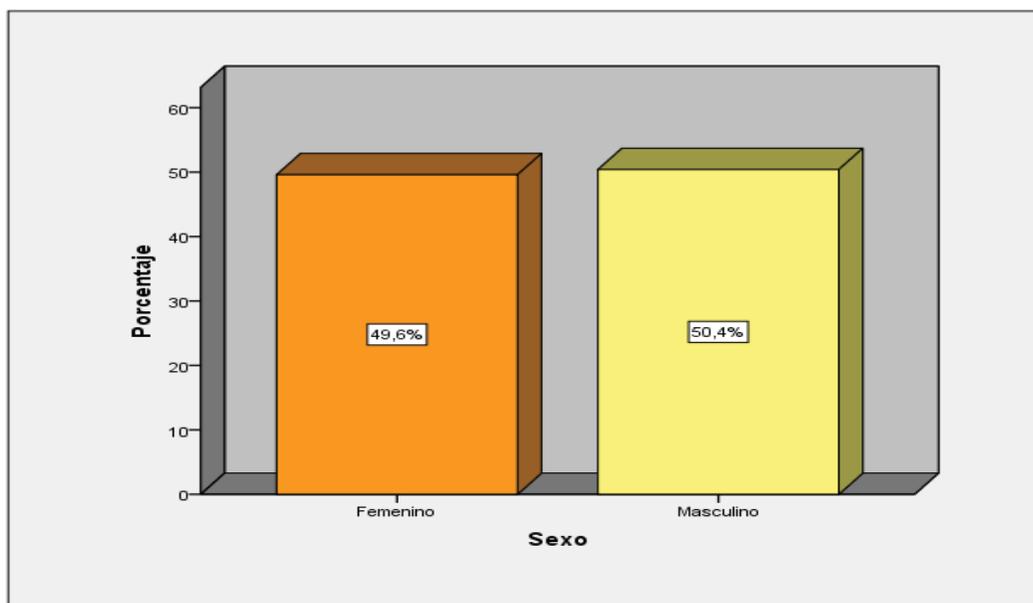
4.1.1 Género o sexo de los trabajadores administrativos

Tabla N° 8 Genero o sexo de los trabajadores administrativos

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	62	49.60%
Masculino	63	50.40%
TOTAL	125	100.00%

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Gráfico N° 1 Género o sexo de los trabajadores administrativos



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Interpretación

En la tabla N° 8 y Gráfico N° 1 De acuerdo a los resultados de la encuesta se observa que el sexo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo del Cusco es femenino con un 49.6, y es masculino con un 50.4%.

Análisis

Esto nos indica que la mayoría de trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo del Cusco son de género masculino.

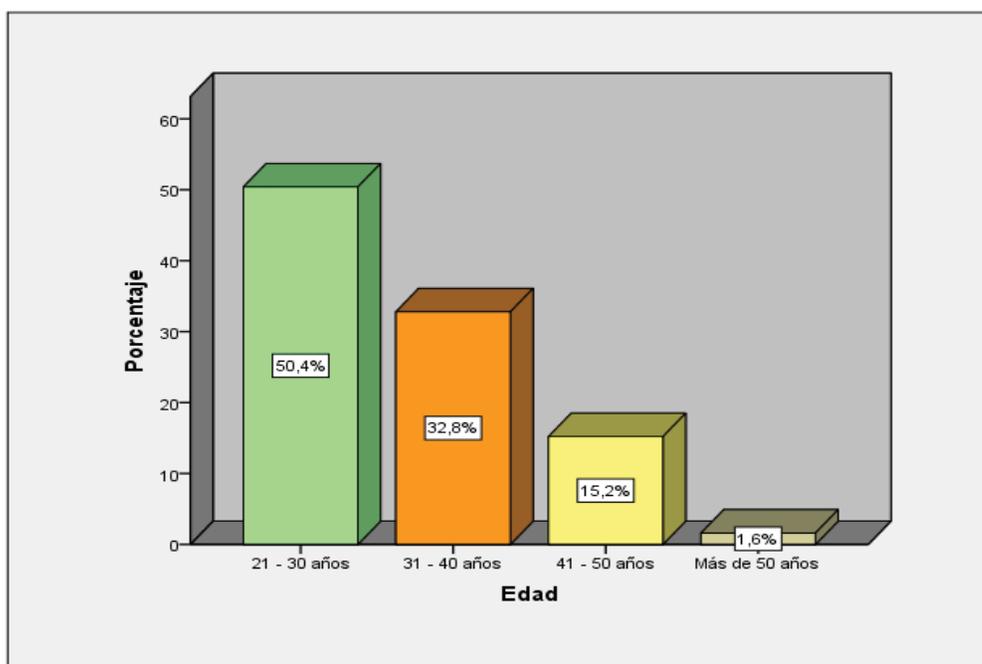
4.1.2 Edad de los trabajadores administrativos

Tabla N° 9 Edad de los trabajadores Administrativos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
21-30	63	50.40%
31-40	41	32.80%
41-50	19	15.20%
50 a mas	2	1.60%
TOTAL	125	100.00%

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Gráfico N° 2 Edad de los trabajadores administrativos



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Interpretación

En la tabla N° 9 y Gráfico N° 2 De acuerdo a los resultados de la encuesta se observa que la edad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo del Cusco tienen de 21 – 30 años con un 50.4%, de 31 – 40 años con un 32.8%, de 41 -50 años con un 15.2%, y más de 50 años con un 1.6%.

Análisis

Esto demuestra que hay más gente joven laborando dentro de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

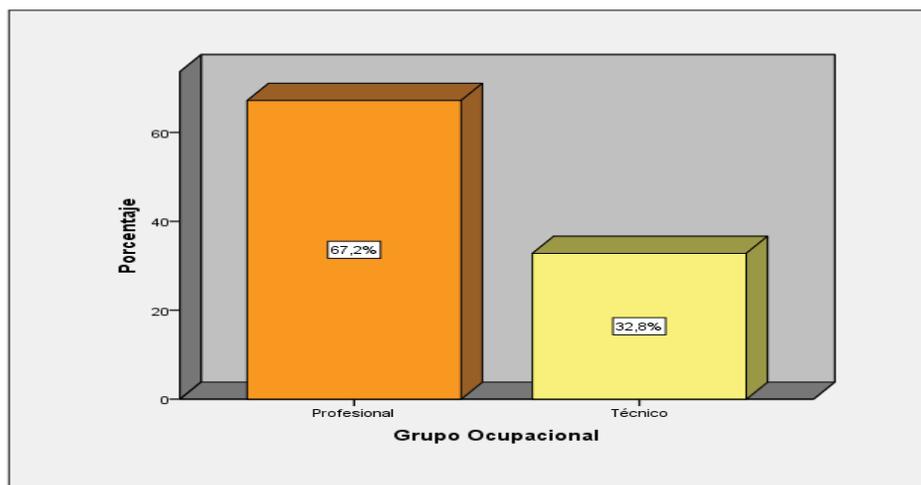
4.1.3 Grupo ocupacional de los trabajadores administrativos

Tabla N° 10 Grupo ocupacional de los trabajadores administrativos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Profesional	84	67.20%
Técnico	41	32.80%
TOTAL	125	100.00%

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Gráfico N° 3 Grupo ocupacional de los trabajadores administrativos



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Interpretación

En la tabla N° 10 y Gráfico N° 3 De acuerdo a los resultados de la encuesta se observa que el grupo ocupacional de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo del Cusco es profesional con un 67.2%, y es técnico con un 32.8%.

Análisis

Esto demuestra que la mayoría de trabajadores administrativos, según la muestra, cuentan con una carrera profesional.

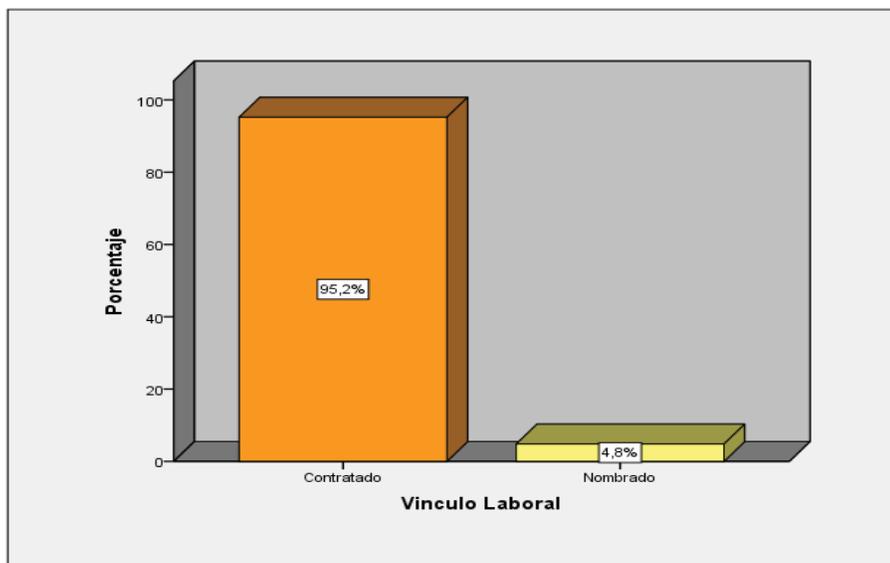
4.1.4 Vínculo laboral de los trabajadores administrativos

Tabla N° 11 Vínculo laboral de los trabajadores administrativos

Vínculo Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Contratado	119	95.20%
Nombrado	6	4.80%
TOTAL	125	100.00%

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Gráfico N° 4 Vínculo laboral de los trabajadores administrativos



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Interpretación

En la tabla N° 11 y Gráfico N° 4 De acuerdo a los resultados de la encuesta se observa que el vínculo laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo del Cusco son contratados con un 95.2%, y son nombrados con un 4.8%.

Análisis

Esto nos demuestra que la mayoría de los trabajadores administrativos dentro de la municipalidad distrital de San Jerónimo del Cusco, según la muestra tomada, son contratados, lo que puede indicar que existe una alta rotación de personal dentro de la Institución.

4.2 Determinar el nivel de estrés laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo del Cusco, 2016 – 2017.

Tabla N° 12 Nivel de estrés de los trabajadores administrativos

Estrés laboral			
	N° Encuestados	Percentil EAE	
Bajo	8	<40	6,40%
Moderado	94	Entre 40 y 60	75,20%
Alto	23	>60	18,40%
Muy alto	0	>70	0%
Total	125		100%

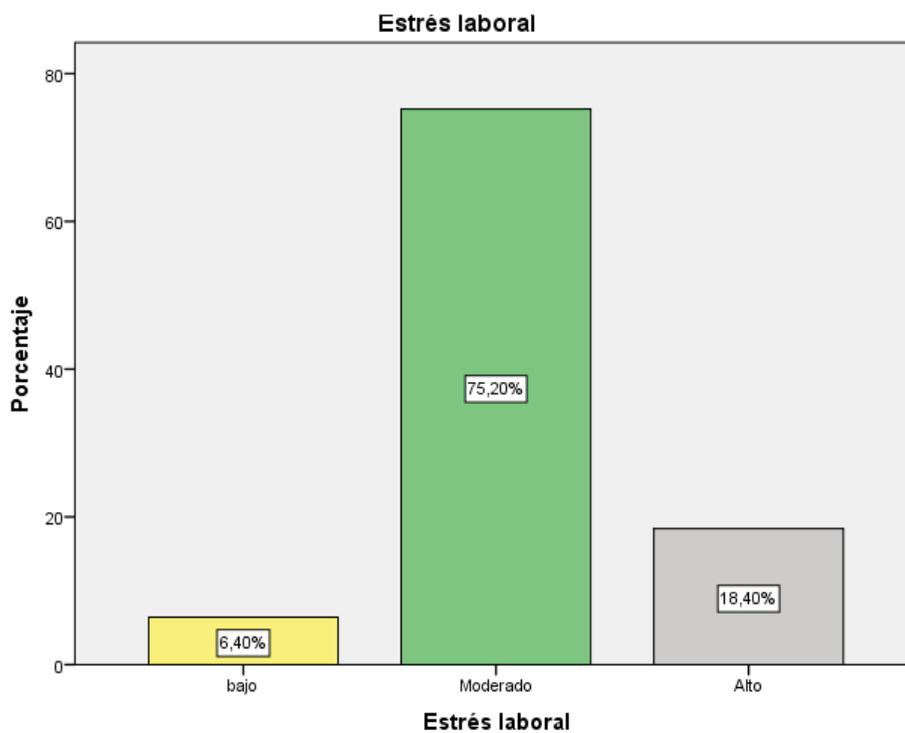
Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Tabla N° 13 Nivel de estrés laboral porcentajes

PERCENTIL EAE	RANGO	N° DE ENCUESTADOS	TOTAL	PORCENTAJES
5	Bajo	1	8	6,40%
10	Bajo	1		
15	Bajo	1		
25	Bajo	1		
30	Bajo	2		
35	Bajo	2		
40	Moderado	35	94	75,20%
45	Moderado	32		
50	Moderado	13		
55	Moderado	14		
60	Alto	18	23	18,40%
65	Alto	5		
TOTAL			125	100%

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Gráfico N° 5 Nivel de estrés laboral de los trabajadores administrativos



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Interpretación

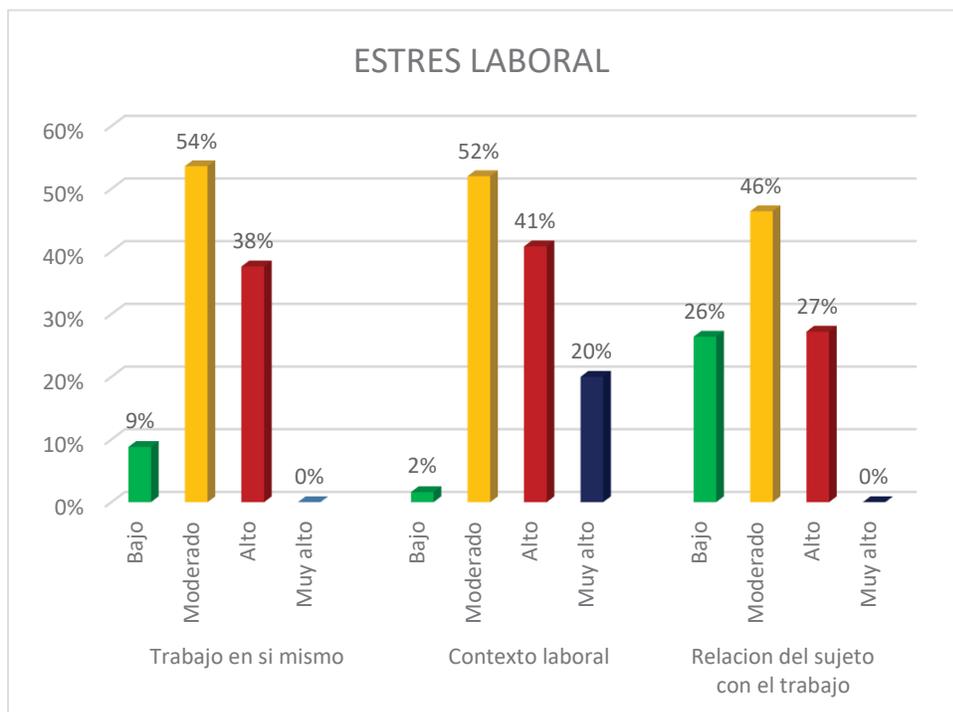
En la tabla N° 12 y Gráfico N° 5 De acuerdo a los resultados de la encuesta se observa que el nivel de estrés laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo del Cusco es Bajo con un 6.40%, es moderado con un 75.20%, y es alto 18.40%.

Análisis

Esto nos demuestra que los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo del Cusco presentan en un 75.20% que en su mayoría que es el más alto porcentaje de trabajadores con un estrés moderado debido a los factores de estrés que enfrentan día a día, como aquellos estresores que están presentes en el trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación del sujeto con el trabajo. Debido a la excesiva sobrecarga de tareas que limitan su tiempo libre, Las condiciones de trabajo no son las adecuadas debido a la mala distribución de espacios físicos, los trabajadores sienten inseguridad en el puesto de trabajo debido a rotaciones inesperadas y también a veces no alcanzan sus objetivos propuestos a nivel profesional.

Análisis de las dimensiones **trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación del sujeto con el trabajo.**

Gráfico N° 6 Análisis por dimensiones del estrés laboral



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Interpretación

En el Gráfico N° 6 Según los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo del Cusco, indica que la dimensión relación del sujeto con el trabajo se presenta con un 46%, el trabajo en sí mismo con un 54% y el contexto laboral con 52%.

Análisis

Por lo tanto esto nos demuestra que en su mayoría con un 54%, el trabajo en sí mismo es el factor que determina con mayor porcentaje el nivel de estrés laboral moderado en los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo del Cusco

Donde el trabajador siente que a veces que tiene excesivas tareas y responsabilidades que le genera una recarga laboral alterando así su ritmo de trabajo ocasionándole que permanezca un mayor tiempo en su centro laboral.

Igualmente con un 41% el contexto laboral es el factor que determina en su mayoría un nivel de estrés laboral alto debido a que la distribución de espacios físicos dificulta la realización de sus actividades laborales de los trabajadores administrativos.

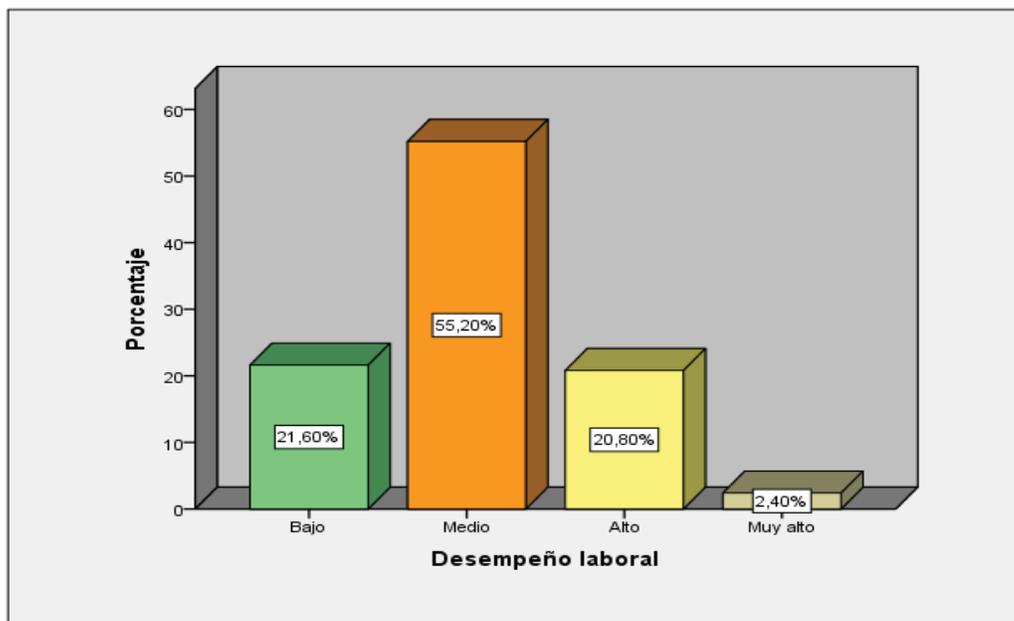
4.3 Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo del Cusco, 2016 – 2017.

Tabla N° 14 Nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos

Desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	21,6%
Medio	69	55.20%
Alto	26	20.80%
Muy alto	3	2.4%
Total	125	100%

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Gráfico N° 7 Nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Interpretación

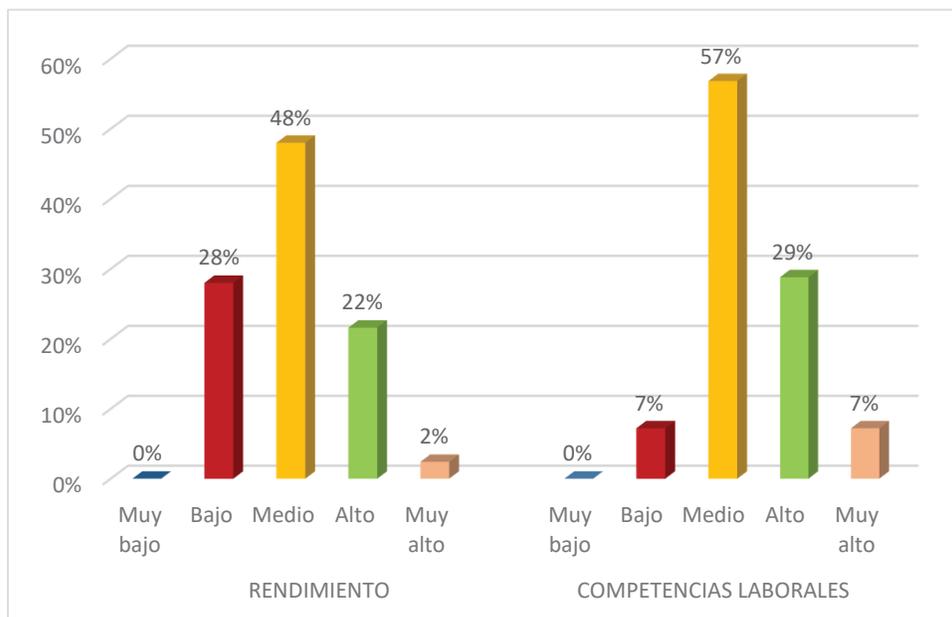
En la tabla N° 14 y Gráfico N° 7 De acuerdo a los resultados de la encuesta se observa que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo del Cusco en su minoría con un 2.40% es de nivel muy alto, con un 55.20% es de nivel medio, bajo con un 21.60% y con un 20.80% es alto.

Análisis

Esto nos demuestra que los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo del Cusco presentan en un 55.20% que en su mayoría que es el más alto porcentaje de trabajadores con un desempeño laboral medio, debido a que sus competencias laborales de los trabajadores no son enriquecidas ni mejoradas dificultando el incremento de su rendimiento laboral.

Análisis por dimensiones **rendimiento y competencias laborales**

Gráfico N° 8 Nivel de desempeño laboral por dimensiones



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Interpretación

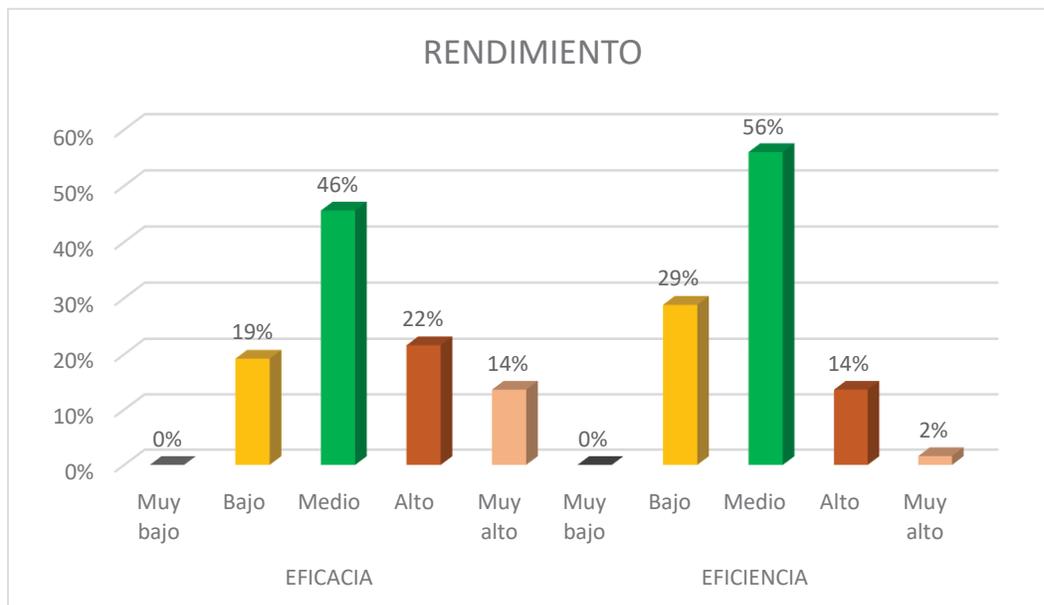
En el Gráfico N° 8 Dentro de la variable desempeño laboral, la dimensión rendimiento alcanzo un 48% y la dimensión competencias laborales cuenta con de 57% ambos determinado como nivel de desempeño medio según la escala de medición.

Análisis

Esto nos demuestra que en su mayoría con un 57% la dimensión competencias laborales es quien determina con mayor porcentaje el nivel medio de desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo del Cusco, debido a que los trabajadores no cuentan con los suficientes conocimientos, habilidades, destrezas u actitudes para ejecutar con calidad las funciones en un ambiente de trabajo.

Rendimiento

Gráfico N° 9 Rendimiento de los trabajadores administrativos



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Interpretación

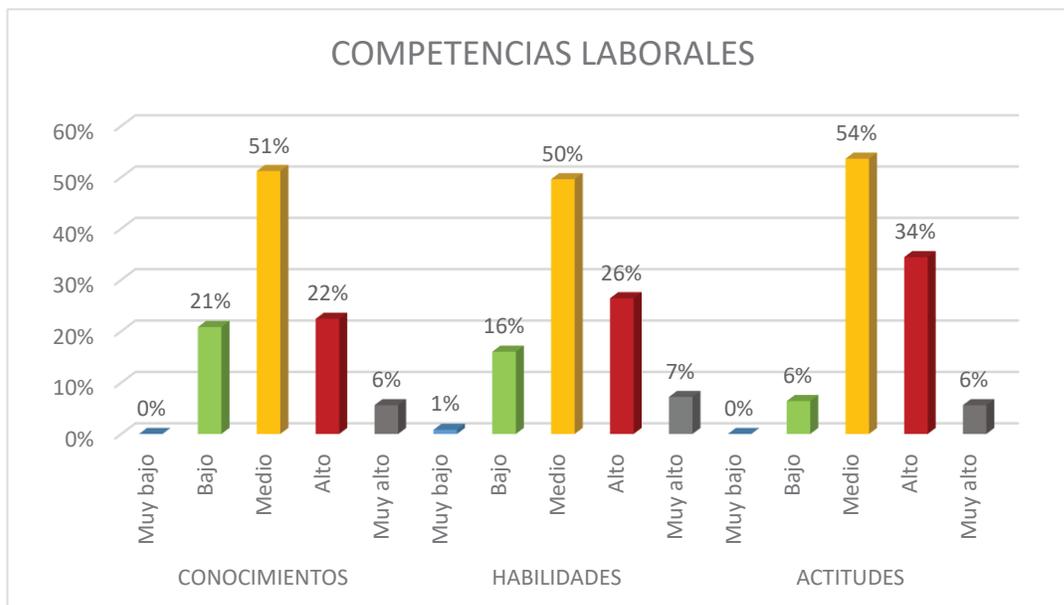
En el Gráfico N° 9 Dentro de la dimensión de rendimiento, el indicador eficacia cuenta con un porcentaje de 46% y el indicador eficiencia con un porcentaje de 56% ambos determinan nivel medio de desempeño laboral.

Análisis

Esto nos demuestra que los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo del Cusco presentan en su mayoría un 56% de eficiencia, debido a que los trabajadores actúan regularmente con eficiencia ya que a veces no utilizan de modo racional los recursos disponibles para el cumplimiento de sus tareas en los plazos establecidos.

Competencias laborales:

Gráfico N° 10 Competencias laborales de los trabajadores administrativos



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Interpretación

En el Gráfico N° 10 dentro de la dimensión competencias laborales, el indicador habilidades cuenta con un porcentaje de 50%, actitudes con un porcentaje de 54% y conocimientos con un porcentaje de 51% determinados como nivel medio.

Análisis

Esto nos demuestra que los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo del Cusco presentan en su mayoría un 54% en el indicador actitudes, debido a que los trabajadores actúan de manera regular con actitudes positivas en la realización de sus tareas, solución de problemas y relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.

CONCLUSIONES

1. Referente al nivel de estrés laboral los trabajadores de la municipalidad en su mayoría presentan un nivel de estrés moderado siendo el más relevante la dimensión trabajo en sí mismo, seguido del contexto laboral y por ultimo relación del sujeto con el trabajo.
 - **Trabajo en sí mismo-**. Se determinó que el nivel del factor trabajo en sí mismo en su mayoría es moderado, lo cual indica que el trabajador está expuesto a excesivas tareas y responsabilidades que le genera una recarga laboral alterando así su ritmo de trabajo ocasionándole que permanezca un mayor tiempo en su centro laboral. En su mayoría la recarga laboral están presentes en las unidades de contabilidad, tesorería y abastecimiento.
 - **Contexto laboral-**. en cuanto al contexto laboral los trabajadores administrativos están expuestos a condiciones ambientales de trabajo no adecuadas como la mala distribución de espacios físicos que afecta su comodidad y desarrollo de sus tareas, los trabajadores regularmente mantienen relaciones interpersonales buenas debido a la falta de apoyo entre compañeros y débil comunicación. Se identificó que el factor contexto laboral está presente en su mayoría en las áreas de la unidad del personal, abastecimiento, logística y almacén.
 - **Relación del sujeto con el trabajo-**. En cuanto a este factor los trabajadores administrativos presentan inseguridad laboral y profesional debido a que existe un desequilibrio entre sus aspiraciones personales sobre su carrera profesional y el nivel real de sus logros obtenidos en su centro laboral.
2. Referente al nivel de desempeño laboral los trabajadores de la municipalidad en su mayoría presentan un nivel de desempeño medio, siendo el más relevante la dimensión competencias laborales, seguido del rendimiento.

- **Competencias laborales-**. Se determinó que el nivel de competencias laborales en su mayoría es media, lo cual indica que la institución no toma en cuenta las competencias laborales de los trabajadores que deben de ser enriquecidas y mejoradas para el desarrollo de sus tareas.
- **Rendimiento-**.dentro del rendimiento los trabajadores administrativos actúan regularmente con eficiencia ya que a veces no utilizan de modo racional los recursos disponibles para el cumplimiento de sus tareas en los plazos establecidos. Así también se percibió que los trabajadores son regularmente eficaces por que demuestran esfuerzo por superar sus objetivos pero pocas veces priorizando de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas.

RECOMENDACIONES

1. Para el manejo del estrés laboral, se debe procurar cumplir con las siguientes recomendaciones en las diferentes dimensiones:

- **Trabajo en sí mismo**

Elaboración de un cronograma de actividades y responsabilidades donde se plasme una adecuada distribución de tareas y tiempos de cumplimiento, el mismo que pueda ser cumplido por los trabajadores con autonomía; iniciativa y responsabilidad respetando la jornada laboral.

- **Contexto laboral**

Aplicación de la ergonomía al lugar de trabajo para así contar con las condiciones laborales adecuadas buscando corregir y diseñar el ambiente laboral con la finalidad de disminuir riesgos asociados al tipo de actividad: movilidad restringida, posturas inadecuadas, el ruido, la temperatura.

Mantener el orden en las áreas de trabajo creando así un espacio más productivo, dedicando 5 min diarios para ordenar tu escritorio colocando cada elemento en su sitio, como también manteniendo el orden de los archivadores debidamente colocados en los muebles de oficina, este hábito ayudara a enfocarse en lo que realmente importa optimizando el tiempo y evitara que caigan en distracciones o incomodidades.

Mejorar las relaciones interpersonales mediante la comunicación, realización de actividades de confraternización promoviendo el deporte, además realizar dinámicas motivacionales la cual permitirá la interacción entre los colaboradores de las distintas áreas administrativas de la municipalidad distrital de San Jerónimo. Promover la participación de los trabajadores para la toma de decisiones mediante la lluvia de ideas.

- **Relación del sujeto con el trabajo**

Hacer una evaluación y seguimiento para que las tareas y funciones asignadas estén en relación con el perfil profesional de cada trabajador, así mismo capacitarles y brindarles cursos de actualización para que alcancen un mayor éxito profesional. Hacerles un reconocimiento a los trabajadores que hayan cumplido con sus metas para que trabajen con mayor motivación y compromiso.

2. Para mejorar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo Se sugiere en las siguientes dimensiones:

- **Competencias laborales**

Realizar evaluaciones periódicas sobre las competencias laborales de cada trabajador identificando así puntos débiles que perjudican su incremento en el desempeño laboral, una vez identificados programarles capacitaciones, para enriquecer sus conocimientos, habilidades y fomentando actitudes positivas frente al trabajo.

- **Rendimiento**

Para mejorar la gestión del rendimiento laboral se debe elaborar un listado y registro de todas las actividades delegadas para tener un buen manejo y control de las tareas, evitando así que olviden tareas importantes y estableciendo verdaderas prioridades que ayudaran a que sean más eficientes en el trabajo, alcanzando los objetivos plasmados mediante el uso racional de los recursos disponibles

3. La institución debería ofrecer sesiones regulares de técnicas de relajación hacia sus trabajadores, estas sesiones estarían realizadas por profesionales especialistas en manejo de

estrés para que de esa manera sus índices de estrés sean controlados por ellos y en su lugar de trabajo, para crear así un mejor ambiente y por consecuencia elevar el desempeño laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Apaza Mesa Mario, Rosario Quispe Ramos. (2002). *Diccionario Empresarial* (II ed.). (A. R. Buleje, Ed.) Printed in Peru.
- Alles, M. A. (2005). *Desempeño Por Competencias, Evaluacion De 360°*. Buenos Aires: Granica.
- Alvarez M, H. (2015). EL Estres Laboral en el Desempeño del Personal Administrativo de un nucleo Universitario publico, año 2015. Carabobo, Venezuela.
- Arnold John; Randall Ray. (2012). *Psicologia Del Trabajo* (Quinta Edicion ed.). Mexico: Pearson.
- Benavides. (2008). *Administracion*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Bernal, C. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Colombia: Pearson Educacion.
- Bizquerra, J. (2003). *Relaciones interpersonales*. Mexico: Mac Graw Hill.
- Carrasco, D. (2013). *Metodologia de inevestigacion cientifica* (quinta ed.). LIMA: San marcos E.I.R.L.
- Ccarhuarupay Loaiza, Indira Liseth; Quiape Torres, Roxana;. (2013). El Estres Laboral en Profesionales de enfermeria del Hospital Regional del Cusco, 2013. Cusco, Peru.
- Chavez, L. C. (2016). El Estres Laboral y su Efecto en el Desempeño de los Trabajadores Administrativos del area de Gestion Comercial de Electro Sur S.A. Tacna, Peru.
- Chiavenato I. (2007). *Administracion de Recursos Humanos* (Octava ed.). Mexico: Mc Graw HILL.
- Chiavenato I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos, Capital humano de las organizacones*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- CHIAVENATO, I. (2000). *Administracion De Recursos Humanos* (tercera ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestion Del Talento Humano* (Primera Edicion ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano* (Tercera ed.). Mexico: McGRAW-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Chiavenato, Idalberto. (s.f.). *Administracion de Recursos Humanos, El capital Humano de las organizaciones* (Octava ed.). Mexico: Mc Graw-Hill.
- Cuesta, A. (2010). *Gestion Del Talento Humano y Del Conocimiento*. Bogota: Ecoe.
- Davalos Perez, H. Y. (2005). Nivel de Estres Laboral en enfermeras del Hospital nacional de Emergencias Jose Casimiro Ulloa. Lima, Peru.

- Delgado, M. A. (2004). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *Estres Laboral*. Madrid: Servicio de ediciones y publicaciones. I.N.S.H.T.
- Dolores Diaz Cabrera, Hernández Fernaud Estefanía; Isla Díaz Rosa; Delgado Rodríguez Naira. (2014). Factores Relevantes Para Aumentar La Precisión, La Viabilidad Y El Éxito De Los Sistemas De Evaluación. Madrid: Papeles del Psicólogo.
- Fernandez Seara, J; Mielgo Robles, M;. (1992). *Escalas de Apreciacion del Estres EAE*. TEA Ediciones.
- Garcia, M. (2001). La Importancia de la evaluacion del Desempeño, revista proyecciones.
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El Síndrome de Quemarse por el trabajo*. Madrid: Grupo Anaya S.A.
- Guillen Gestoso, C., & Guil Bozal, R. (2000). *Psicología Del Trabajo Para Relaciones Laborales*. Mexico: McGraw Hill.
- Hernandez Sampieri, Roberto; Fernandez Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. (2014). *Metodología de la Investigacion* (Sexta ed.). Mexico: Mc Graw-Hill.
- Hernandez, S. (2014). *Metodología de la investigacion* (Sexta Edicion ed.). Mexico: Mc Graw-Hill.
- Hinckle, L. (1973). *The Concept Of Stress In The Biological Social Sciences*.
- Huamani P.L. & Ore P.A. (2015). Impacto De La Motivación En La Productividad Empresarial: Caso Gerencia De Infraestructura En Telefónica Del Perú. *Gestión en el Tercer Milenio*, 51-59.
- Leka, S. (2004). *Organizacion del Trabajo Y Estres*. Reino Unido: Tuula Solasaari-Pekki.
- Mario Apaza Mesa, Rosario Quispe Ramos. (2002). *Diccionario Empresarial* (II ed.). (A. R. Buleje, Ed.) Printed in Peru.
- Miller, G. (1966). *Psychology: The Science Of Mental Life*. Penguin.
- Morales, J. A. (2010). Elaboración De Las Descripciones De Puestos Del Departamento De Asuntos Regulatorios, Basados En Competencias Laborales, En Una Empresa Farmacéutica(tesis maestria) Universidad de San Carlos de Guatemala facultad de ciencias químicas y farmacia. Guatemala.
- O.I.T, O. i. (1986). *Factores Psicosociales en el trabajo, Reconocimiento Y Control*. Geneva: Oficina internacional del trabajo.
- Olivera Velasquez, Flor; Tamata Surquislla, Lisbeth. (2017). Factores del Clima Organizacional y Estres Laboral en el personal de la entidad Municipal Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDACUSCO S.A. 2015 - 2016. Cusco, Peru.

Paredes Ballesteros, C. (2016). EL Estrés Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal de la Empresa Almogas CIA. LTDA. Ambato, Ecuador.

Peiro .M, J. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, 13, 18-28.

Peter Wender, Philippe Rothlin. (2009). *El Nuevo Síndrome Laboral Boreout*. Debolsillo.

Reina. L., Rodríguez, S. R., Romero, G. B., Rodríguez, L. A, Romo, S.M. (2014). Doble Presencia: Un Riesgo Psisocial que evidencia la desigualdad entre hombres y mujeres en la conciliación de la vida Y laboral. 3, 172-179.

Robbins. (1999). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Prentice - Hall INC.

Robbins Stepehn P; Timothy A. Judge. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Decimo Quinta Edicion ed.). Mexico: Pearson.

Robbins, C. (2005). *Administracion* (octava ed.). Mexico: Pearson Prentice Hall.

Robbins, Stephen; Coulter, Mary;. (2005). *Administracion* (Octava edicion ed.). Mexico: Pearson Educacion.

Robbins, Timothy A. Judge. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera edición ed.). Mexico: Pearson Educación.

Robbins; Timothy A. Judge. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Decimo Quinta Edicion ed.). Mexico: Pearson.

Sagi-Vela Grande, L. (2004). *Gestion por Competencias: el reto compartido del crecimiento personal y de la organizacion*. ESIC Editorial.

Selye. (1982). *History And Present Status Of Stress Concept*. New York: L. Gold berger & S. Breznitz.

Selye, H. (1946). *The General Adaptation Syndrome And The Diseases Of Adaptation*.

Simon L, D., Garcia, S., & Diez Piñol, M. (2005). *Autoestima, Estrés Y Trabajo*. Madrid: McGraw-Hill interamericana de España.

Stoner, J. (1996). *Administracion* (Sexta ed.). Mexico: Pearson Education.

Wherther, Willian; Davis, Keith. (2008). *Administracion de Recursos Humanos, Capital Humano de las Empresas* (sexta ed.). Mexico: Mc Graw-Hill Interamericana.

WEBGRAFIA

- Chuiquicondor, M. (2012). Evaluacion Del Desempeño. *Planificacion Estrategica de Recursos Humanos*. Ecuador. Obtenido de <http://marciachuqui.blogspot.com/2012/>
- Corcino, M. (21 de Mayo de 2013). Habilidades y Destrezas en una persona. *Escuela de Organizacion Industrial*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/21/habilidades-y-destreza-en-una-persona/>
- D.L N° 276. (s.f.). Obtenido de Ley De Bases De La Carrera Administrativas Y De Remuneraciones Del Sector Publico: <http://www.rree.gob.pe/elministerio/Documents/D.%20Leg.%20N%C2%B0%20276%20Ley%20de%20Bases%20de%20la%20Carrera%20Administrativa.pdf>
- Garcia, K. (5 de Agosto de 2017). EL Estrés influye en el Desempeño Laboral. Managua, Nicaragua. Obtenido de <https://www.elnuevodiario.com.ni/nacionales/435997-estres-influye-desempeno-laboral/>
- Marcos, L. (12 de Diciembre de 2016). *Onmeda.es*. Obtenido de Estrés: Estrés (desencadenantes y factores de estrés): [https://www.onmeda.es/estres-ansiedad/estres-estresores-\(desencadenantes-de-estres,-factores-de-estres\)-16447-2.html](https://www.onmeda.es/estres-ansiedad/estres-estresores-(desencadenantes-de-estres,-factores-de-estres)-16447-2.html)
- Martinez, A. (2010). Recuperado el 12 de Enero de 2017, de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>
- Organizacion Mundial de la Salud. (2004). Recuperado el 11 de Enero de 2017, de http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- Pedraza, Esperanza; Amaya, Glenys. (2010). Desempeño Laboral y Estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Obtenido de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Perez Porto, J. (2017). *Definicion de*. Obtenido de <https://definicion.de/desempeno/>
- SEAS, L. S. (01 de Junio de 2015). *CINFASALUD*. Obtenido de <https://www.cinfasalud.com/areas-de-salud/cuidado-diario/estilo-de-vida/estres-laboral/>
- Union general de trabajadores. (julio de 2010). Boletín N° 77 para la prevención de riesgos laborales . España. Recuperado el 13 de enero de 2017, de <file:///C:/Users/usuario/Desktop/base%20de%20datos%20libros/boreaut.pdf>
- workMeter, E. B. (27 de Junio de 2013). workMeter el buen trabajo. Obtenido de <https://es.workmeter.com/blog/bid/295132/evaluacion-del-rendimiento-laboral-en-las-empresas?fbclid=IwAR3R5Du4eIDZ5OGk9JL3RZ8WT1B9gz3oAvG-au5IRi4ezxvOjY-j6WLrs-E>

ANEXOS

TEMA: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO DEL CUSCO, 2016- 2017.							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA	
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE X	TRABAJO EN SI MISMO	Tareas y funciones que el sujeto tiene que realizar	TIPO DE INVESTIGACIÓN Investigación aplicada.	
PG1. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo del Cusco?	OG1. Determinar el nivel de estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo del Cusco.	HG1. El nivel de estrés laboral que presentan los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo del Cusco; es moderado-alto.	ESTRÉS LABORAL	CONTEXTO LABORAL	Condiciones ambientales de trabajo	NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptivo	
PG2. ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo del Cusco?	OG2. Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo del Cusco.	HG2. El nivel de desempeño laboral que presentan los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo del Cusco; es medio-bajo.		RELACION DEL SUJETO CON EL TRABAJO	Problemática de uno mismo con el trabajo	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental	
			VARIABLE Y	RENDIMIENTO	Eficacia	METODO DE LA INVESTIGACION Inductivo	
			DESEMPEÑO LABORAL	COMPETENCIAS LABORALES	Eficiencia	ENFOQUE DE LA INVESTIGACION Cuantitativo	
					Conocimientos		
					Habilidades		
					Actitudes		

ANEXO N°02

BAREMACIÓN DEL INSTRUMENTO

Estrés laboral

Para evaluar el estrés se utilizó el test EAE (Escala de Apreciación del Estrés). La batería EAE fue diseñada por (Fernandez Seara, J; Mielgo Robles, M., 1992), con el fin de apreciar el número de hechos estresantes que están o han estado presentes en la vida de los encuestados y la medida en que éstos acontecimientos le afectan o le han afectado, y si el hecho estresante le sucede en el momento de responder el cuestionario o le ha sucedido en el pasado.

Para medir la variable de estudio se tomó la **escala de estrés socio-laboral**, Integrada por 50 elementos cuyo contenido trata del trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación sujeto-trabajo.

Los resultados se interpretan con los siguientes criterios cualitativos

Percentil	Rango
<40	Bajo
Entre 40 y 60	Moderado
>60	Alto
>70	Muy alto

Fuente: Elaboración basada los rangos de interpretación de la escala EAE

Para facilitar la interpretación de las puntuaciones de la variable Estrés Laboral de fueron adecuadas a la escala cualitativa anterior, según el siguiente criterio:

Percentil	Puntuación	Categoría
<40	1	Bajo
Entre 40 y 60	2	Moderado
>60	3	Alto
>70	4	Muy alto

Fuente: Elaboración propia, basada en la escala de Apreciación Del Estrés (EAE)

Desempeño laboral

Para medir la variable de estudio se aplicó una encuesta utilizando la escala de Likert, la misma que presenta en cada ítem cinco alternativas, a partir de las cuales los encuestados pueden elegir, con la finalidad de señalar su nivel de acuerdo.

Alternativas	Puntuación
Nunca	1
Casi nunca	2
Regularmente	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Fuente: Elaboración propia, basada en la escala de Likert

Para facilitar la interpretación de las puntuaciones de la variable Desempeño Laboral fueron adecuadas a la escala cualitativa anterior, según el siguiente criterio

Categoría	Puntuación
Muy Bajo	1
Bajo	2
Medio	3
Alto	4
Muy Alto	5

Fuente: Elaboración propia, basada en los rangos de interpretación estadísticamente

ANEXO N°03

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

El índice de consistencia mide si el instrumento tiene la confiabilidad suficiente para ser aplicado, si el valor está debajo de 0.60 el instrumento, presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y por tanto llevará a conclusiones equivocadas.

Para calcular el valor de α , se utilizó la fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde los valores son:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada ítem

V_t = Varianza total

A continuación se calculó el coeficiente de confiabilidad con el software estadístico SPSS, v. 24; los rangos de confiabilidad establecidos son:

Rangos de interpretación del Alpha de Cronbach

Rango	Magnitud
0.01 - 0.20	Muy baja
0.21 - 0.40	Baja
0.41 - 0.60	Moderada
0.61 - 0.80	Alta
0.81 - 1.00	Muy alta

Fuente: elaboración basada según los rangos de interpretación del Alpha de Cronbach

CONFIABILIDAD PARA LAS VARIABLE

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Estrés laboral	0.844	24
Desempeño laboral	0.884	10
Global	0,855	34

Fuente: elaboración basada confiabilidad del Alpha de Cronbach

Los valores de coeficiente de confiabilidad calculado se encuentran entre $0.81 < \text{Alfa} < 1$, por tanto el instrumento recoge datos fiables y estos cálculos se hizo con el software estadístico IBM SPSS v24, por lo cual el instrumento presenta una confiabilidad muy alta.

Por lo tanto se concluye que el instrumento aplicado para el estudio estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de san Jerónimo del cusco, 2016– 2017 es confiable.



ANEXO N° 04

DESEMPEÑO LABORAL

Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Encuesta dirigida al personal administrativo de la municipalidad distrital de san Jerónimo del cusco.

OBJETIVO GENERAL: determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de san Jerónimo del cusco.

INSTRUCCIONES

A continuación, va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc.

Usted debe decirnos cuales han estado o están presentes en su vida. Para ello, marcará con un aspa el **SI**, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario, marcará el **NO**.

Sólo si ha rodeado el **SI**, señale en qué medida le ha afectado. Para ello, marcará primero con una X el número que usted considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que 0 significa nada, 1 un poco, 2 mucho y 3 muchísimo.

En segundo lugar, debe indicar además, si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar; en el primer caso, marcará la letra **A**; si le ha dejado de afectar o apenas le afecta marcará la letra **P**.

Ejemplo: "Castigo inmerecido" SI NO 0 1 2 3 A P

ESPERE, NO DE LA VUELTA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE

	Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre
25 ¿Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas?					
26 ¿Demuestra esfuerzo por superar los objetivos deseados por la institución?					
27 ¿Cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada?					
28 ¿Cuenta con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus tareas?					
29 Cuenta con los conocimientos necesarios para el cumplimiento de sus tareas?					
30 ¿Le son útil los conocimientos adquiridos para el desempeño de sus tareas asignadas?					
31 ¿Posee habilidades necesarias y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto de trabajo?					
32 ¿Considera usted que está preparado para tomar decisiones importantes en el desarrollo de sus funciones?					
33 Demuestra una conducta adecuada en el trato a sus compañeros?					
34 ¿Ante conflictos laborales usted contribuye al buen ambiente laboral con actitudes positivas?					

ANEXO N° 05

DEMOSTRACIÓN DEL DESARROLLO PARA CALCULAR EL NIVEL DE ESTRÉS SEGÚN LA ESCALA DE APRECIACIÓN DE ESTRÉS (EAE)

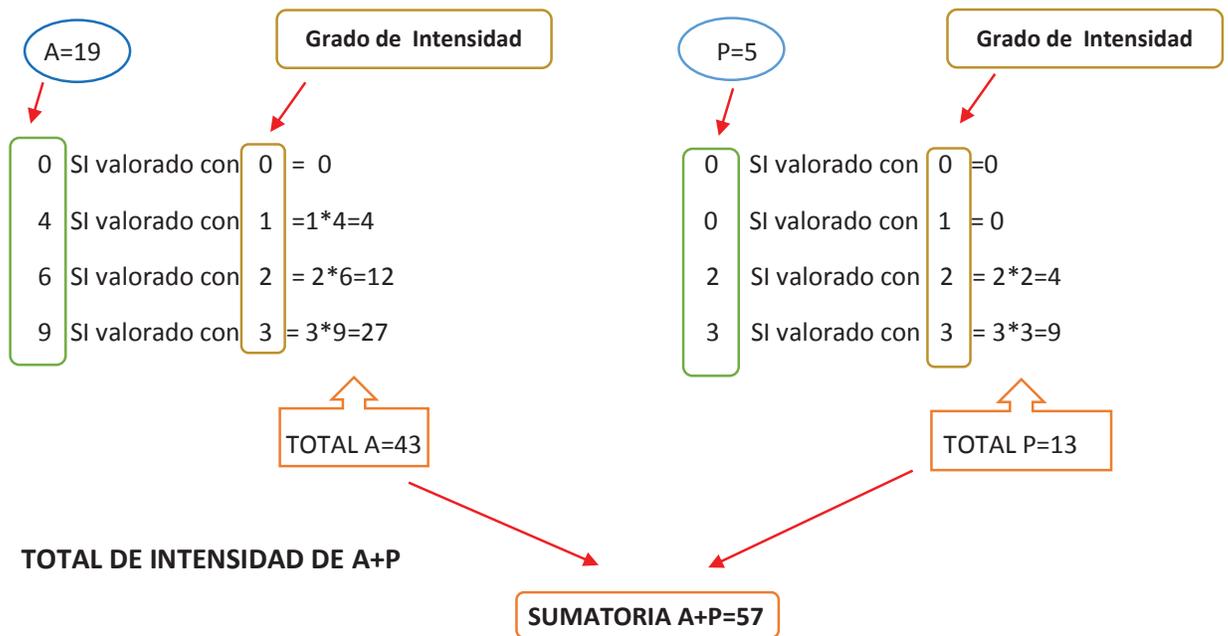
ESCALA SOCIO LABORAL (ESCALA S)

Numero de SI = 24

Distribuidos de la siguiente manera:

A= si todavía le afecta

P= si ya le ha dejado de afectar



PERCENTIL ESCALA "S" 57

CENTIL EAE 50

<40	BAJO
Entre 40 y 60	MODERADO
>60	ALTO
>70	MUY ALTO

Ubicando el percentil obtenido en el cuadro de baremacion EAE nos da un centil de 50 la cual nos indica que según resultado que se obtuvo el trabajador tiene un estrés moderado.

NO ESCRIBA NADA EN ESTE EJEMPLAR

Hoja de respuestas

Por favor contesta a todo los enunciados

Sexo: Femenino Masculino () Edad: 37 Años
 Grupo Ocupacional: Profesional Técnico ()
 Vínculo Laboral: Contratado Nombrado ()

1. Sobrecarga de tareas y funciones laborales.
2. Tipo de trabajo (por lo ingrato que es).
3. Horario de trabajo o cambio del mismo.
4. Ritmo de trabajo.
5. Excesiva responsabilidad laboral.
6. Limitación de tiempo para realizar el trabajo.
7. No poder realizar el trabajo como a uno le gustaría hacerlo.
8. Competitividad laboral.
9. Relaciones con los demás compañeros, jefes, subordinados.
10. Desorganización del trabajo.
11. Que supervisen constantemente tu trabajo.
12. Interrupción constante del ritmo de trabajo.
13. Falta de incentivos en el trabajo.
14. Pocas posibilidades de ascenso laboral.
15. Recibir constantes reproches de jefes o compañeros.
16. Ambiente físico de tu trabajo.
17. Inseguridad en el puesto de trabajo.
18. Falta de reconocimiento en el trabajo
19. Etapa de preparación profesional.
20. Llegar tarde al trabajo, reuniones, entrevistas.
21. No haber conseguido los objetivos propuestos.
22. Fracaso profesional.
23. Éxito profesional alcanzado.
24. Tu futuro profesional.

MARQUE CON UNA X EL RECUADRO DE LA ESCALA A CONTESTAR:

G A S C

Compruebe que el número de la fila donde anota su respuesta coincida con el del cuadernillo.

Ejemplo: "Castigo inmerecido"				SI	NO	0	1	2	3	A	P
SI	NO	INTENSIDAD	TIEMPO	SI	NO	INTENSIDAD	TIEMPO	SI	NO	INTENSIDAD	TIEMPO
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0 1 2 3	<input checked="" type="checkbox"/> P	16.	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	0 1 2 3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	P
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0 1 2 3	<input checked="" type="checkbox"/> P	17.	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	0 1 2 3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	A
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0 1 2 3	<input checked="" type="checkbox"/> P	18.	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	0 1 2 3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	A
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0 1 2 3	<input checked="" type="checkbox"/> P	19.	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	0 1 2 3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	P
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0 1 2 3	<input checked="" type="checkbox"/> P	20.	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	0 1 2 3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	P
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0 1 2 3	<input checked="" type="checkbox"/> P	21.	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	0 1 2 3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	P
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0 1 2 3	<input checked="" type="checkbox"/> P	22.	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	0 1 2 3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	P
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0 1 2 3	<input checked="" type="checkbox"/> P	23.	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	0 1 2 3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	P
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0 1 2 3	<input checked="" type="checkbox"/> P	24.	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	0 1 2 3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	P
Número de SI				Puntuaciones de intensidad							
En A = 19				A = 43							
Total = 24				Total = 56							
En P = 5				Centil = 50							
P = 13											

ANEXO N° 06

4.4. VALIDEZ

Para analizar la validez de la batería de acontecimientos estresantes hemos utilizado procedimientos de tipo factorial.

Para el análisis de la estructura interna de cada escala (4) se utilizan los datos recogidos con las distintas aplicaciones de los mismos. El procedimiento utilizado ha sido el de componentes principales. Para ello se contó con cuatro grupos (5).

ESCALA G

A partir de una muestra de 83 elementos se han aislado factorialmente dos factores básicos:

- *Factor I:* Este factor hace referencia a aquellas situaciones propias. Agrupa elementos relacionados con la salud, forma de ser, de estar, estilo de vida (números 32, 34, 37, 44, etc.).
- *Factor II:* Se refiere a los acontecimientos contextuales y viene definido sobre todo por elementos ambientales (números 1, 6, 40, 41, 42, etc.) que aluden a ámbitos como el laboral, social y económico.

ESCALA A

A partir de 83 ítems se han aislado factorialmente dos factores principales cuya denominación e interpretación es la siguiente:

- *Factor I:* Pérdida. Responde a un conjunto de ítems que se refieren a situaciones de pérdida de salud, autonomía, prestigio, rol de trabajador, amigos, etc. (números 1, 28, 29, 38, 40, 41, 43...).
- *Factor II:* Enfrentamiento a situaciones nuevas: achaques, muerte, vivir en una re-

sidencia, etc. (números 2, 5, 12, 13, 16, 31, 51...).

Se trata de dos factores de estructura compleja.

ESCALA S

Para el análisis de la estructura interna de esta escala se contó con 72 ítems. Se han aislado factorialmente 3 dimensiones cuya denominación e interpretación son:

- *Factor I:* Trabajo en sí mismo. Alude a las tareas y funciones que el sujeto tiene que realizar (números 14, 15, 16, 17, 22, 26, 30...).
- *Factor II:* Contexto laboral. Se entiende como factor relativo a las condiciones ambientales del trabajo (números 8, 13, 19, 20, 21, 24, 27, 28, 29, 32, 42...).
- *Factor III:* Relación del sujeto con el trabajo. Está vinculado a la problemática de uno mismo con el trabajo (números 4, 12, 32, 43, 44, 45, 46, 49, 50...).

ESCALA C

El análisis factorial alude a dos grupos básicos que se definen de la siguiente manera:

- *Factor I:* Relación del sujeto con los factores externos del tráfico. Se refiere a los aspectos concomitantes de la conducción (números 3, 5, 6, 7, 8, 13, 16, 21, 36...).
- *Factor II:* Relación del sujeto con los otros usuarios. Hace referencia a la problemática de las relaciones con otros automovilistas (números 11, 22, 25, 26, 28, 30, 32...).

(4) Después de los análisis factoriales se eliminan algunos elementos y las escalas quedan definitivamente integradas por el siguiente número de ellos: G=53; A=51; S=50; C=36.

(5) Para el análisis de la estructura interna, el número de sujetos de cada muestra fue: G=327; A=286; S=214; C=275.

4.5. BAREMOS

A partir de las puntuaciones totales en intensidad obtenidas por los sujetos que forman cada uno de los grupos normativos se han elaborado los baremos en puntuaciones centiles para cada escala. Se presentan

en la tabla 5; en el cuerpo de la tabla aparecen puntuaciones directas totales en intensidad y en las columnas externas (DERECHA e IZQUIERDA), las puntuaciones centiles correspondientes,

Tabla 5. Baremos en intensidad total

Centil	Escala G	Escala A	Escala S	Escala C	Centil
99	120-123	116-118	112-117	93-97	99
95	106	112	105	88	95
90	97	103	100	81	90
90	85-90	95	93	75	90
75	77	89	82	70	75
70	69	84	75	64	70
65	62	77	68	60	65
60	57	70	65	55	60
55	54	65	61	50	55
50	51	60	57	46	50
45	47	56	53	42	45
40	43	53	50	39	40
35	40	49	46	35	35
30	36	46	43	32	30
25	33	38-41	39	28	25
15	27	32	35	21	15
10	22	28	31	17	10
5	19	23	27	12	5
M	51,5	60,8	57,7	46,2	M
Dt	16,3	14,7	15,6	13,8	Dt

Escala S

INSTRUCCIONES

A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc.

Vd. debe decirnos cuáles han estado o están presentes en su vida. Para ello, marcará con un aspa el SI, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario, marcará el NO.

Sólo si ha rodeado el SI, señale en qué medida le ha afectado. Para ello, marcará primero con una X el número que Vd. considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que 0 significa nada, 1 un poco, 2 mucho y 3 muchísimo.

En segundo lugar, debe indicar además, si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar; en el primer caso, marcará la letra A; si le ha dejado de afectar o apenas le afecta marcará la letra P.

Ejemplo: "Castigo inmerecido"	SI	NO	0	1	2	3	A	P
-------------------------------	----	----	---	---	---	---	---	---

ESPERE, NO DE LA VUELTA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE



NO ESCRIBA NADA EN ESTE EJEMPLAR

Por favor conteste a todos los enunciados

1. Etapa de búsqueda del primer empleo.
2. Situación de empleo eventual o subempleo.
3. Estar en paro.
4. Etapa de preparación profesional.
5. Hacer el servicio militar.
6. Presentarse a una entrevista de selección.
7. Presentarse a exámenes y/u oposiciones.
8. Competitividad laboral.
9. Subida constante del coste de la vida.
10. Situación económica propia o de la familia.
11. Deudas, préstamos, hipotecas.
12. Llegar tarde al trabajo, reuniones, entrevistas.
13. Relaciones con los demás compañeros, jefes, subordinados.
14. Sobrecarga de tareas y funciones laborales.
15. Tipo de trabajo (por lo ingrato que es).
16. Horario de trabajo o cambio del mismo.
17. Ritmo de trabajo.
18. Ambiente físico de tu trabajo.
19. Desorganización del trabajo.
20. Que supervisen constantemente tu trabajo.
21. Interrupción constante del ritmo de trabajo.
22. Excesiva responsabilidad laboral.
23. Toma constante de decisiones importantes.
24. Falta de alicientes en el trabajo.
25. Trabajar ante un público exigente.
26. Limitación de tiempo para realizar el trabajo.
27. Pocas posibilidades de ascenso laboral.
28. Recibir constantes reproches de jefes o compañeros.
29. Existencia de enchufes en tu trabajo.
30. No poder realizar el trabajo como a uno le gustaría hacerlo.
31. Baja remuneración o disminución de ingresos.
32. Inseguridad en el puesto de trabajo.
33. Trabajar en algo para lo que no estás preparado.
34. Depender del coche u otro medio para ir a trabajar.
35. Vivir lejos de la familia.
36. Cambiar de lugar de residencia o ciudad por el trabajo.
37. Cambio de puesto de trabajo.
38. Periodo de baja laboral.
39. Viajar con frecuencia por razones laborales.
40. Implicación o influencia negativa de la familia en el trabajo.
41. Pérdida de autoridad
42. Falta de reconocimiento de tu trabajo.
43. No haber conseguido los objetivos propuestos.
44. Fracaso profesional.
45. Éxito profesional alcanzado.
46. Tu futuro profesional.
47. Tener que hacer declaración a Hacienda.
48. Etapa de preparación de las vacaciones.
49. Etapa de vuelta de vacaciones e incorporación al trabajo.
50. Cercanía de la jubilación.

Hoja de respuestas

Apellidos y Nombre _____ Sexo _____ Edad _____

Estudios/Título académico _____

Residencia _____ Profesión _____

MARQUE CON UNA X EL RECUADRO DE LA ESCALA A CONTESTAR:

G A S C

Compruebe que el número de la fila donde anota su respuesta coincide con el del cuadernillo.

Ejemplo: "Castigo inmerecido" SI NO 0 1 2 3 A P

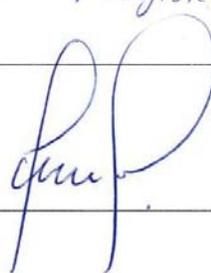
	SI	NO	Intensidad	Tiempo		SI	NO	Intensidad	Tiempo
1.	SI	NO	0 1 2 3	A P	28.	SI	NO	0 1 2 3	A P
2.	SI	NO	0 1 2 3	A P	29.	SI	NO	0 1 2 3	A P
3.	SI	NO	0 1 2 3	A P	30.	SI	NO	0 1 2 3	A P
4.	SI	NO	0 1 2 3	A P	31.	SI	NO	0 1 2 3	A P
5.	SI	NO	0 1 2 3	A P	32.	SI	NO	0 1 2 3	A P
6.	SI	NO	0 1 2 3	A P	33.	SI	NO	0 1 2 3	A P
7.	SI	NO	0 1 2 3	A P	34.	SI	NO	0 1 2 3	A P
8.	SI	NO	0 1 2 3	A P	35.	SI	NO	0 1 2 3	A P
9.	SI	NO	0 1 2 3	A P	36.	SI	NO	0 1 2 3	A P
10.	SI	NO	0 1 2 3	A P	37.	SI	NO	0 1 2 3	A P
11.	SI	NO	0 1 2 3	A P	38.	SI	NO	0 1 2 3	A P
12.	SI	NO	0 1 2 3	A P	39.	SI	NO	0 1 2 3	A P
13.	SI	NO	0 1 2 3	A P	40.	SI	NO	0 1 2 3	A P
14.	SI	NO	0 1 2 3	A P	41.	SI	NO	0 1 2 3	A P
15.	SI	NO	0 1 2 3	A P	42.	SI	NO	0 1 2 3	A P
16.	SI	NO	0 1 2 3	A P	43.	SI	NO	0 1 2 3	A P
17.	SI	NO	0 1 2 3	A P	44.	SI	NO	0 1 2 3	A P
18.	SI	NO	0 1 2 3	A P	45.	SI	NO	0 1 2 3	A P
19.	SI	NO	0 1 2 3	A P	46.	SI	NO	0 1 2 3	A P
20.	SI	NO	0 1 2 3	A P	47.	SI	NO	0 1 2 3	A P
21.	SI	NO	0 1 2 3	A P	48.	SI	NO	0 1 2 3	A P
22.	SI	NO	0 1 2 3	A P	49.	SI	NO	0 1 2 3	A P
23.	SI	NO	0 1 2 3	A P	50.	SI	NO	0 1 2 3	A P
24.	SI	NO	0 1 2 3	A P	51.	SI	NO	0 1 2 3	A P
25.	SI	NO	0 1 2 3	A P	52.	SI	NO	0 1 2 3	A P
26.	SI	NO	0 1 2 3	A P	53.	SI	NO	0 1 2 3	A P
27.	SI	NO	0 1 2 3	A P					

Número de SI		Puntuaciones en Intensidad	
En A =	A =	Total = <input type="text"/>	Centil = <input type="text"/>
En P =	P =		

ANEXO N° 07 VALIDACIÓN

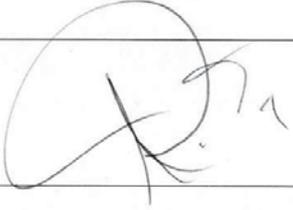
FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

EVALUACION DE EXPERTOS PARA VALIDAR EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA INVESTIGACIÓN TITULADA "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO DEL CUSCO, 2016-2017"

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES: - Existe relacion entre los indicadores y reactivos
VALIDADO POR: DOCENTE: Federico Moscoso Ojeda
GRADO ACADÉMICO: Magister
FIRMA: 

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

EVALUACION DE EXPERTOS PARA VALIDAR EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA INVESTIGACIÓN TITULADA "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRTAL DE SAN JERONIMO DEL CUSCO, 2016-2017"

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:
VALIDADO POR: DOCENTE: <i>Rene Conecha Legama</i>
GRADO ACADÉMICO: <i>Magister</i>
FIRMA: 

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

EVALUACION DE EXPERTOS PARA VALIDAR EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA INVESTIGACIÓN TITULADA "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO DEL CUSCO, 2016-2017"

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

VARIAR EL NOMBRE DE LAS DIMENSIONES

DE LAS DIMENSIONES TEÓRICAS UTILIZADAS

VALIDADO POR:

DOCENTE: GARETH DEL CASTILLO ESTRADA

GRADO ACADÉMICO: MAGISTER

FIRMA:



ANEXO N° 08 PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO

Nº	NOMBRES	DNI	CARGO	UNI.ORGANICA_DEN	GERENCIA_DEN
1	AGUILAR SACATUMA DERNY FREDY ALONSO	44517098	ABOGADO I		GERENCIA DE PLANIFICACION Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL
2	ALARCON GARATE ROSA ELIZABETH	23855803	JEFE	DIVISION DE CULTURA, EDUCACION, DEPORTE Y JUVENTUDES	GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL
3	ALTAMIRANO YUPAICCANA SISINIA	23957791	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	DIVISION DE PROGRAMAS SOCIALES Y SERVICIOS SOCIALES	GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL
4	ALVAREZ CCARHUARUPAY YOHAN	41763939	TECNICO ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE ABASTECIMIENTO	GERENCIA DE ADMINISTRACION
5	ALZAMORA CASTILLO PERCY BELARMINO	23989202	JEFE DE ADQUISICIONES	UNIDAD DE ABASTECIMIENTO	GERENCIA DE ADMINISTRACION
6	AMEZQUITA JIMENEZ JEANETTE	23979574	JEFE	DIVISION DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y APOYO COMUNAL	GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA
7	APAZA SERRANO JORGE CLIMACO	23893474	JEFE	DIVISION DE SERENAZGO Y SEGURIDAD CIUDADANA	GERENCIA DESARROLLO ECONOMICO LOCAL
8	APAZA YANQUIRIMACHI PAOLO CESAR	45311378	ASISTENTE ADMINISTRATIVO		GERENCIA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO
9	ARANA PORRAS ELISEO	23982071	JEFE	DIVISION DE PARQUES, JARDINES Y AREAS VERDES	GERENCIA MEDIO AMBIENTE Y SANEAMIENTO
10	AREVALO YAÑEZ MARIBEL	23992781	SECRETARIA	ALCALDIA	
11	ATAYUPANQUI TARCO YENDI	45439954	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	AREA DE TRAMITE DOCUMENTARIO	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL
12	AUCCATINCO GAMARRA HAYDEE	23966404	ABOGADO		GERENCIA DESARROLLO ECONOMICO LOCAL
13	BELLOTA TTITO DANITZA	44616973	RESPONSABLE	DEPARTAMENTO DE SANEAMIENTO BASICO Y RURAL	GERENCIA MEDIO AMBIENTE Y SANEAMIENTO
14	BENAVENTE MENDIVIL DIANA YVETTE	43855250	ASISTENTE TECNICO		GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL
15	BERRERAS CUSITTITO JAVIER	41565013	JEFE	UNIDAD DE PRESUPUESTO Y RACIONALIZACIÓN	GERENCIA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO
16	CARTAGENA TORRES IVAN	44413031	JEFE	UNIDAD FORMULADORA DE PROYECTOS	GERENCIA DE PROYECTOS E INVERSIONES
17	CASA GUTIERREZ PAOLA YAZMIN	46660465	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	OFICINA DE PROCURADURIA PUBLICA MUNICIPAL	
18	CASTRO MOZO KIESSLING	47318200	TECNICO ADMINISTRATIVO	DIVISION DE CULTURA, EDUCACION, DEPORTE Y JUVENTUDES	GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL
19	CASTRO POCCORI NICOLAS GERARDO	72946888	JEFE	DEPARTAMENTO DE COMPOSTAJE	GERENCIA MEDIO AMBIENTE Y SANEAMIENTO
20	CAYO ESQUIVEL MARIA VICTORIA	23966318	RESPONSABLE DEL CENTRO DE ADULTO MAYOR - CIAM		GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL
21	CCORAHUA MAR VASTY	47796859	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	DIVISION DE LIMPIEZA PUBLICA	GERENCIA MEDIO AMBIENTE Y SANEAMIENTO

22	CIPRIAN CHALCO SHIRLY KIMBERLY	44164194	TECNICO ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE TESORERIA	GERENCIA DE ADMINISTRACION
23	CONDORI YAPURA SANTOS	41608470	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE ABASTECIMIENTO	GERENCIA DE ADMINISTRACION
24	CORNEJO RIVERO MARIO FABRICIO	46733629	TECNICO ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE PLANEAMIENTO, ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA	GERENCIA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO
25	DALGUERRE ORDOÑEZ JOSE	23979051	TECNICO ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE ABASTECIMIENTO	GERENCIA DE ADMINISTRACION
26	ECHEVARRIA CABRERA THALIA FRESIA	70571879	ASISTENTE ADMINISTRATIVO		GERENCIA MUNICIPAL
27	FIGUEROA MORMONTOY SERLY	41798286	ABOGADO (SECRETARIA TECNICA)		GERENCIA DE ADMINISTRACION
28	FLUKER ARCE JEANETTE	41832818	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	DIVISION DE PLANEAMIENTO URBANO Y CATASTRO	GERENCIA DE PLANIFICACION Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL
29	FLUKER GALLEGOS JUDITH	23981933	PSICOLOGO	DIVISION DE PROGRAMAS SOCIALES Y SERVICIOS SOCIALES	GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL
30	GARCIA LOAIZA ROMULO VICTOR	23893435	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE ABASTECIMIENTO	GERENCIA DE ADMINISTRACION
31	GUIZADO SICOS RONALD	42140960	ARQUITECTO		GERENCIA DE PLANIFICACION Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL
32	GUZMAN SANCHEZ CARMEN ROSA	40519477	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	AREA DE ARCHIVO MUNICIPAL	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL
33	HUALLPA MAMANI JORGE ENRIQUE	24582686	JEFE	UNIDAD DE ELABORACION DE EXPEDIENTES TECNICOS	GERENCIA DE PROYECTOS E INVERSIONES
34	HUAMAN CAUTI HENRY	41848252	ARQUITECTO	DIVISION DE PLANEAMIENTO URBANO Y CATASTRO	GERENCIA DE PLANIFICACION Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL
35	HUAMAN SONCCO ROSALINDA	44659342	TECNICO ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE CONTABILIDAD	GERENCIA DE ADMINISTRACION
36	HUAMAN USCAMAYTA HENRY VENANCIO	43633463	ABOGADO		GERENCIA DE ASESORIA LEGAL
37	HUARAYO QUISPE ROY VLADIMIR	46553786	RESPONSABLE DE SEGREGACIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS.	DIVISIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y COMPOSTAJE	GERENCIA MEDIO AMBIENTE Y SANEAMIENTO
38	HUARI AÑO YONI	44338559	TECNICO ADMINISTRATIVO		GERENCIA DE ADMINISTRACION
39	LOAIZA SERRANO MIGUEL ANGEL	24378298	JEFE	DIVISIÓN DE COMERCIO, MERCADOS Y POLICIA MUNICIPAL	GERENCIA DESARROLLO ECONOMICO LOCAL
40	LOO FIGUEROA JUAN JESUS	42246707	JEFE	UNIDAD DE PLANEAMIENTO, ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA	GERENCIA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO
41	MAMANI LEON ROSA MARINA	46228202	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE PERSONAL	GERENCIA DE ADMINISTRACION
42	MAMANI PACSI MARCO ANTONIO	44657566	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	DIVISION DE PLANEAMIENTO URBANO Y CATASTRO	GERENCIA DE PLANIFICACION Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL
43	MEDINA MAMANI ALICIA	41181011	RESPONSABLE DEL PROGRAMA DE VASO LECHE	DIVISION DE PROGRAMAS SOCIALES Y SERVICIOS SOCIALES	GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL
44	MOLLO JORDAN JOSE	23806325	JEFE	UNIDAD DE ABASTECIMIENTO	GERENCIA DE ADMINISTRACION

45	OBLITAS LATORRE FRANCY	46617832	ASISTENTE ADMINISTRATIVO		GERENCIA DE PLANIFICACION Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL
46	OVIEDO GALLEGOS DONATO	23867965	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	DIVISION DE SANEAMIENTO BASICO URBANO Y RURAL	GERENCIA MEDIO AMBIENTE Y SANEAMIENTO
47	PORROA ACHANCARAY JEFFERSON DIOMEDES	42504025	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	DEPARTAMENTO DE CONTROL SANITARIO Y CAMAL MUNICIPAL	GERENCIA DESARROLLO ECONOMICO LOCAL
48	QUILLAHUAMAN MAMANI DARINKA	45535918	ASISTENTE TECNICO		GERENCIA DE PROYECTOS E INVERSIONES
49	QUISPE ESPINOZA PHLACIDO JUNIOR	72638878	JEFE	DIVISION DE MEDIO AMBIENTE Y COMPOSTAJE	GERENCIA MEDIO AMBIENTE Y SANEAMIENTO
50	QUISPE TRONCOSO NELLY	45690820	ASISTENTE TECNICO	DIVISION DE COMERCIO, MERCADOS Y POLICIA MUNICIPAL	GERENCIA DESARROLLO ECONOMICO LOCAL
51	QUISPE TTITO DANICA MAJUMMY	47555983	TECNICO ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE PERSONAL	GERENCIA DE ADMINISTRACION
52	QUISPITUPA QUISPE EDNA OMARA	43067414	ASISTENTE TECNICO	UNIDAD DE PRESUPUESTO Y RACIONALIZACIÓN	GERENCIA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO
53	RIVAS SALAS BRYAN MIGUEL	43189708	JEFE	DIVISION DE PLANEAMIENTO URBANO Y CATASTRO	GERENCIA DE PLANIFICACION Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL
54	ROMAN CHALCO FRINNE	41984009	JEFE	UNIDAD DE REGISTRO TRIBUTARIO, RECAUDACIÓN Y ARCHIVO	GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA
55	SERRANO ATAYUPANQUI LUZ MERY	45627148	TECNICO ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE ABASTECIMIENTO	GERENCIA DE ADMINISTRACION
56	SERRANO AUCCACUSI SANDRA	24000894	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	DIVISION DE CULTURA, EDUCACION, DEPORTE Y JUVENTUDES	GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL
57	SINCHI ROCA PIZARRO GINA SILVIA	71582975	ASISTENE DE AUDITORIA	OFICINA DE CONTROL INSTITUCIONAL	
58	SURCO ATAYUPANQUI ALBER ALEX	44425914	ASISTENTE TECNICO	DIVISION DE PROMOCION EMPRESARIAL Y TURISMO	GERENCIA DESARROLLO ECONOMICO LOCAL
59	TAIRO CARDENAS VANEZA	48679895	TECNICO ADMINISTRATIVO		GERENCIA DE ADMINISTRACION
60	TINCO CONDORI NOHEMI	44452463	JEFE	DIVISION DE SALUBRIDAD	GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL
61	TTITO HUAMAN RUBEN	23989799	TECNICO ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE ABASTECIMIENTO	GERENCIA DE ADMINISTRACION
62	TUMPE QUISPE YULITZHA ANTONIETA	44154957	JEFE	DIVISION DE PROGRAMAS SOCIALES Y SERVICIOS SOCIALES	GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL
63	TUNE HANCCO MARIA YOLANDA	01316032	JEFE	DEPARTAMENTO DE CONTROL SANITARIO Y CAMAL MUNICIPAL	GERENCIA DESARROLLO ECONOMICO LOCAL
64	VARGAS SOTA JUSTO PASTOR	23840009	ASESOR	ALCALDIA	
65	VERGARA QUIROZ NILDA	23988091	JEFE	DIVISION DE COMPETITIVIDAD ECONOMICA Y DESARROLLO AGROPECUARIO	GERENCIA DESARROLLO ECONOMICO LOCAL
66	VILLACORTA SANCHEZ JAVIER	45569866	GERENTE		GERENCIA DESARROLLO ECONOMICO LOCAL
67	VILLAFUERTE GUDIEL ERICK DANIKEN	40814784	ASISTENTE ADMINISTRATIVO 1	DIVISION DE CONTROL URBANO, FISCALIZACION Y SANEAMIENTO FÍSICO LEGAL	GERENCIA DE PLANIFICACION Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL

68	VILLALBA FARFAN GANDHI INDIRA	45900107	INGENIERO INFORMATICO	DIVISION DE PLANEAMIENTO URBANO Y CATASTRO	GERENCIA DE PLANIFICACION Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL
69	YABAR PUJAZON CESAR AUGUSTO	23954330	JEFE	DEP. DE OBRAS E INVERSIONES	GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA
70	YAPURA CONDORE MELESIO	23893296	ASISTENTE TECNICO	DIVISION DE COMPETITIVIDAD ECONOMICA Y DESARROLLO AGROPECUARIO	GERENCIA DESARROLLO ECONOMICO LOCAL
71	YUCRA HERRERA RAYSA EVELYN	46040502	ASISTENTE ADMINISTRATIVO		GERENCIA DESARROLLO ECONOMICO LOCAL
72	ZEVALLOS MEDINA MIRTHA	42955583	JEFE	DIVISION DE CONTROL URBANO, FISCALIZACION Y SANEAMIENTO FÍSICO LEGAL	GERENCIA DE PLANIFICACION Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL
73	ZUÑIGA QUISPE FLOR DE MATILDE	41826765	JEFE	UNIDAD DE COOPERACION NACIONAL E INTERNACIONAL	GERENCIA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO
74	AGUILAR CANO CATALINA	23891383	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	DIVISION DE PROGRAMAS SOCIALES Y SERVICIOS SOCIALES	GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL
75	ALVAREZ QUISPE JUANA ADELA	23888298	ABOGADO	DIVISION DE PROGRAMAS SOCIALES Y SERVICIOS SOCIALES	GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL
76	APARICIO QUISPE LIZ JENNIFER	41942872	GERENTE	GERENCIA DE PROYECTOS E INVERSIONES	GERENCIA DE PROYECTOS E INVERSIONES
77	ARANA FIGUEROA ZENON ALEXANDER	40871990	TECNICO ADMINISTRATIVO	DIVISION DE SANEAMIENTO BASICO URBANO Y RURAL	GERENCIA MEDIO AMBIENTE Y SANEAMIENTO
78	ARANA QUISPE TIMOTEA	23891721	TECNICO ADMINISTRATIVO	DIVISION DE FISCALIZACION TRIBUTARIA	GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA
79	ARANIBAR ASTETE DANTE	41594578	ABOGADO I	AREA DE ASESORIA LEGAL	
80	ARIZABAL GALLEGOS ELMER RAUL	23930871	TEC. EN INGENIERIA I	UNIDAD FORMULADORA DE PROYECTOS	GERENCIA DE PROYECTOS E INVERSIONES
81	ARREDONDO NINA GARLEHT	42075668	TECNICO ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE PERSONAL	GERENCIA DE ADMINISTRACION
82	ARREDONDO RIVAS WILFREDO	23967229	GERENTE		GERENCIA MEDIO AMBIENTE Y SANEAMIENTO
83	ARRIOLA CONCHA NELIDA JOSEFINA	24378138	JEFE DE LA UNIDAD DE PERSONAL	UNIDAD DE PERSONAL	GERENCIA DE ADMINISTRACION
84	AUCCAPURE CHALCO RAUL	23893706	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE PATRIMONIO	GERENCIA DE ADMINISTRACION
85	AYMA CORNEJO PILAR ANTONIETA	23838248	TECNICO ADMINISTRATIVO		GERENCIA DE PLANIFICACION Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL
86	CACERES DEL RIO MIGUEL ANGEL	23945350	GERENTE		GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL
87	CARRASCO YUCRA JORGE	23868942	TECNICO ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE TESORERIA	GERENCIA DE ADMINISTRACION
88	CASTRO GARCIA YONI CONSUELO	23989215	JEFE (E)	UNIDAD DE PATRIMONIO	GERENCIA DE ADMINISTRACION
89	CATUNTA HUILLCA YOLANDA OLIMPIA	23919447	CONTADOR	OFICINA DE SUPERVISIÓN Y LIQUIDACION DE INVERSIONES	GERENCIA MUNICIPAL
90	CCOHUANQUI AUCCATINCO MARUJA	23891075	JEFE DE LA UNIDAD CONTABILIDAD	UNIDAD DE CONTABILIDAD	GERENCIA DE ADMINISTRACION

91	CHILLIHUANI CANO BERTHA	41889482	SECRETARIA GENERAL	ALCALDIA	
92	CIPRIAN GONGORA ROSAURA	23893284	TECNICO ADMINISTRATIVO	DIVISION DE COMERCIO, MERCADOS Y POLICIA MUNICIPAL	GERENCIA DESARROLLO ECONOMICO LOCAL
93	COA CUNO LIBERTAD	23849267	GERENTE		GERENCIA DE ASESORIA LEGAL
94	COLLANTES QUISPE JHONNEL	41445579	TECNICO ADMINISTRATIVO	DIVISION DE LIMPIEZA PUBLICA	GERENCIA MEDIO AMBIENTE Y SANEAMIENTO
95	CRUZ SALAS ROSEMARY	40839327	JEFE	DIVISION DE SALUBRIDAD	
96	CUCHILLO VALVERDE ARISTIDES	40094808	JEFE	DIVISION DE LIMPIEZA PUBLICA	GERENCIA MEDIO AMBIENTE Y SANEAMIENTO
97	CUSI CAYO GRIMALDO	23892286	TECNICO EN TRIBUTACION	DIVISION DE FISCALIZACION TRIBUTARIA	GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA
98	DANCOURT VELASQUEZ DANIEL	23952169	GERENTE	GERENCIA MUNICIPAL	GERENCIA MUNICIPAL
99	ESCALANTE CCORI EDWIN	40197896	JEFE	DIVISION DE EJECUCION COACTIVA	GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA
100	FLORES PORCEL MARIA	23893043	CAJERO	AREA DE CAJA	GERENCIA DE ADMINISTRACION
101	GARCIA SARAVIA MARIZA	23879026	SECRETARIA	ALCALDIA	
102	GONZALEZ CHALCO MIGUEL ALBERTO	23825289	TECNICO EN ARQUITECTURA	DIVISION DE PLANEAMIENTO URBANO Y CATASTRO	GERENCIA DE PLANIFICACION Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL
103	HUALLPAMAYTA GALVEZ EDMUNDO	23891292	JEFE	DIVISION DE MAQUINARIA Y EQUIPOS	GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA
104	MAMANI GUTIERREZ MARTHA	23957939	TECNICO ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE TESORERIA	GERENCIA DE ADMINISTRACION
105	MAMANI KJURO YHON	41918221	ANALISTA EN SISTEMAS	UNIDAD DE PLANEAMIENTO, ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA	GERENCIA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO
106	MIRANDA ARREDONDO FELIX	23982435	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	AREA DE ALMACEN	GERENCIA DE ADMINISTRACION
107	MOSCOLO FLOREZ CAMILO	23891171	JEFE	DIVISION DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y APOYO COMUNAL	GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA
108	OJEDA ZEGARRA ROLANDO	23984031	GERENTE		GERENCIA DE PLANIFICACION Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL
109	PARI ARCAYA ZENON ANGEL	23873929	JEFE	OFICINA DE CONTROL INSTITUCIONAL	
110	QUIRITA BEJAR ELIZABETH VICTORIA	23923171	INGENIERO II	UNIDAD DE ELABORACION DE EXPEDIENTES TECNICOS	GERENCIA DE PROYECTOS E INVERSIONES
111	QUISPE CHURA RAUL	23893502	JEFE	DIVISION DE REGISTRO CIVIL	GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA
112	QUISPE SINCHIROCCA LUIS JESUS	41752436	TECNICO ADMINISTRATIVO	AREA DE ALMACEN	GERENCIA DE ADMINISTRACION
113	QUISPETUPA ATAYUPANQUI VICTORIA	23892535	TECNICO ADMINISTRATIVO	AREA DE ALMACEN	GERENCIA DE ADMINISTRACION

114	RHODDO RIOS HERNERD STRAUS	23936377	PROCURADOR PUBLICO MUNICIPAL	OFICINA DE PROCURADURIA PUBLICA MUNICIPAL	
115	RIVAS YANQUIRIMACHI FABIO	23946769	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	DIVISION DE FISCALIZACION TRIBUTARIA	GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA
116	ROMOACCA ARANA OLGA YOBANA	23893156	GERENTE		GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA
117	SALCEDO QUISPE IRMA	23892557	ASISTENTE EN TRIBUTACION	DIVISION DE RECAUDACION TRIBUTARIA	GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA
118	SALIZAR NUÑEZ ALBERTO	23943578	GERENTE DE ADMINISTRACION		GERENCIA DE ADMINISTRACION
119	SULLCA RAMOS ARMANDO	23890092	TECNICO ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE ABASTECIMIENTO	GERENCIA DE ADMINISTRACION
120	TAGLE SANCHEZ RAUL	23965986	GERENTE		GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA
121	TURPO PUMA YOVANY	23988289	AUXILIAR EN TRIBUTACION	DIVISION DE FISCALIZACION TRIBUTARIA	GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA
122	USCAMAYTA LOAYZA DILEAM AMIR	23926192	JEFE	DIVISION DE EJECUCION DE OBRAS	GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA
123	VALLENAS SALAZAR ANTONIA	23957118	CAJERO	AREA DE CAJA	GERENCIA DE ADMINISTRACION
124	VENERO MOSQUERA ALICIA	23889503	CONTADOR	OFICINA DE SUPERVISIÓN Y LIQUIDACION DE INVERSIONES	GERENCIA MUNICIPAL
125	YUCRA MENDOZA NANCY ROSARIO	24007741	GERENTE		GERENCIA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO

ANEXO N° 09 ENCUESTA PILOTO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONOMICAS Y
TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



ENCUESTA PILOTO
Encuesta dirigida al personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo del Cusco.

3. ¿Se siente usted estresado en su trabajo?

SI
 NO

4. En caso que su respuesta sea positiva marque con una (x) los siguientes enunciados que considere que son los causantes del estrés en su trabajo.

- | | | | |
|--------------------|-------------------------------------|--|--------------------------|
| Iluminación | <input type="checkbox"/> | Relaciones interpersonales | <input type="checkbox"/> |
| Temperatura | <input checked="" type="checkbox"/> | Carga mental de trabajo | <input type="checkbox"/> |
| Espacio físico | <input checked="" type="checkbox"/> | Ambigüedad de roles | <input type="checkbox"/> |
| Jornada de trabajo | <input type="checkbox"/> | Promoción y desarrollo de la carrera profesional | <input type="checkbox"/> |

Otros... *Estamos muy hacinados muchos Archiveros
No hay espacio, estamos tropezando constantemente*

ANEXO N° 10 PERMISO PARA LAS ENCUESTAS

“Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional”

SOLICITO: Autorización para realización de encuestas.

SEÑOR: Abog. Willian Paño Chinchazo
Alcalde de la Municipalidad De San Jerónimo



Señor Alcalde, reciba usted un cálido y afectuoso saludo y al mismo tiempo permítame exponerle lo siguiente:

YO, Margot Fuentes Rodríguez identificada con DNI N° 48297984 con Domicilio san Antonio E-13.2 del distrito San Sebastián y keiko Milagros Achahuanco Casa identificada con DNI N° 70123771 con Domicilio Calle Túpac Amaru 515 del Distrito de San Jerónimo. Bachilleres de la Carrera Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

Ante Ud. Nos presentamos respetuosamente, Que habiendo solicitado con anterioridad la autorización para la realización del presente proyecto de investigación recurro una vez más a Ud. Solicitándole permiso para realizar encuestas a todo el personal administrativo presente de las diferentes gerencias y unidades de vuestra institución, el cuestionario presentado está relacionado al tema: **“Estrés y Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo del Cusco, 2016-2017”**, así mismo contar con las facilidades correspondientes que nos permitan recabar información verídica para el desarrollo de Tesis de grado, dicha investigación contribuirá en el impacto en dicha organización positivamente.

Agradecerles su atención a esta solicitud.

Cusco, 10 de enero del 2018

Atentamente,


Margot Fuentes Rodríguez
DNI N° 48297984


Keiko Milagros Achahuanco Casa
DNI N° 70123771

ANEXO N° 11

LEY DE MUNICIPALIDADES

Ley N° 27972.- Ley Orgánica de Municipalidades. Promulgada el 27 de Mayo del año 2003 en el Diario Oficial el Peruano cuando era Presidente el Economista Alejandro Celestino Toledo Manrique.

LEY DE BASES DE LA CARRERA ADMINISTRATIVA Y DE REMUNERACIONES DEL SECTOR PÚBLICO D. L. N° 276

CONCEPTO:

Carrera Administrativa es el conjunto de principios, normas y procesos que regulan el ingreso, los derechos y los deberes que corresponden a los servidores públicos que con carácter estable prestan servicios de naturaleza permanente en la Administración Pública.

OBJETIVOS:

Tiene por objeto permitir la incorporación de personal idóneo, garantizar su permanencia, asegurar su desarrollo y promover su realización personal en el desempeño del servicio público.

Quienes no están comprendidos en la Carrera Administrativa:

Los servidores públicos contratados ni los funcionarios que desempeñan cargos políticos o de confianza.

También no comprenden los miembros de las fuerzas armadas y fuerzas policiales, etc.

Principios de la Carrera Administrativa

La Carrera Administrativa es permanente y se rige por los principios de:

1. Igualdad de oportunidades
2. Estabilidad
3. Garantía del nivel adquirido; y
4. Retribución justa y equitativa, regulada por un sistema único homologado

Principios del Sistema Único de Remuneraciones

El Sistema Único de Remuneraciones se rige por los principios de:

- a) Universalidad;
- b) Base técnica;
- e) Relación directa con la Carrera Administrativa; y
- d) Adecuada compensación económica.

La Carrera Pública y el Sistema Único de Remuneraciones son una sola institución: unicidad institucional

Para los efectos de la Carrera Administrativa y el Sistema Único de Remuneraciones, la Administración Pública constituye una sola Institución. Los servidores trasladados de una entidad a otra conservarán el nivel de carrera alcanzado.

Incompatibilidad: excepción, la función educativa.

Ningún servidor público puede desempeñar más de un empleo o cargo público remunerado, inclusive en las Empresas de propiedad directa o indirecta del Estado o de Economía Mixta. Es incompatible asimismo la percepción simultánea de remuneraciones y pensión por servicios prestados al Estado. La única excepción a ambos principios está constituida por la función educativa en la cual es compatible la percepción de pensión y remuneración excepcional.

Grupos y Niveles:

Clasificación General: Los grupos ocupacionales de la Carrera Administrativa son Profesional, Técnico y Auxiliar:

- a. El Grupo Profesional está constituido por servidores con título profesional o grado académico reconocido por la Ley Universitaria.
- b. El Grupo Técnico está constituido por servidores con formación superior o universitaria incompleta o capacitación tecnológica o experiencia técnica reconocida;
- c. El Grupo Auxiliar está constituido por servidores que tienen instrucción secundaria y experiencia o calificación para realizar labores de apoyo.
- d. La sola tenencia de título, diploma, capacitación o experiencia no implica pertenencia al Grupo Profesional o Técnico, sino se ha postulado expresamente para ingresar en él.

Niveles por Grupo:

La Carrera comprende catorce (14) niveles; al Grupo Profesional le corresponde los ocho (8) niveles superiores; al Grupo Técnico diez

(10) niveles comprendidos entre el tercero y el decimosegundo; al Grupo

Auxiliar los siete (7) niveles inferiores.

Carrera Administrativa: niveles de la carrera

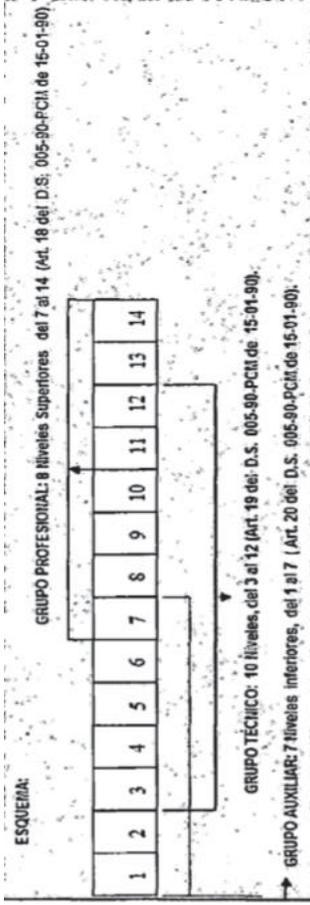
Factores en progresión sucesiva:

- a) Estudios de formación general y de capacitación específica o experiencia reconocida.
- b) Méritos individuales, adecuadamente evaluados; y
- e) Tiempo de permanencia en el nivel.

Ingreso

Requisitos Legales y Prácticos:

- a) Ser ciudadano peruano en ejercicio;
- b) Acreditar buena conducta y salud comprobada;
- e) Reunir los atributos propios del respectivo grupo ocupacional;



Anualmente, cada entidad podrá realizar hasta dos concursos para ascenso, siempre que existan las respectivas plazas vacantes.

Capacitación: programas de capacitación para mejorar servicios: Es deber de cada entidad establecer programas de capacitación para cada nivel de carrera y de acuerdo con las especialidades, como medio de mejorar el servicio público e impulsar el ascenso del servidor.

Evaluación periódica de méritos individuales:

Periódicamente a través de métodos técnicos, deberán evaluarse los méritos individuales y el desempeño en el cargo, como factores determinantes de las calificaciones para el concurso.

Consentimiento expreso para descenso:

El cambio de grupo ocupacional, previo el cumplimiento de los requisitos correspondientes, no pueden producirse a un nivel inferior al alcanzado, salvo consentimiento expreso del servidor.

Derechos De Los Servidores Públicos

Son derechos de los servidores públicos de carrera:

- a. Hacer carrera pública en base al mérito, sin discriminación política, religiosa, económica, de raza o de sexo, ni de ninguna otra índole;
- b. Gozar de estabilidad. Ningún servidor puede ser cesado ni destituido sino por causa prevista en la Ley de acuerdo al procedimiento establecido;
- c. Percibir la remuneración que corresponde a su nivel, incluyendo las bonificaciones y beneficios que procedan conforme a ley;

d) Presentarse y ser aprobado en el concurso de admisión; y

e) Los demás que señale la Ley.

Acceso por Escalón Inicial:

El ingreso a la Carrera Administrativa será por el nivel inicial de cada grupo ocupacional. Las vacantes se establecen en el presupuesto de cada entidad.

Ascenso de la carrera:

Promoción previo concurso de méritos:

El ascenso del servidor en la Carrera Administrativa se produce mediante promoción a nivel inmediato superior de su respectivo grupo ocupacional, previo concurso de méritos.

Planificación de las necesidades de personal:

Las entidades públicas planificarán sus necesidades de personal en función del servicio y sus posibilidades presupuestables.

Competencia por ascensos:

- d. Gozar anualmente de treinta días de vacaciones remuneradas salvo acumulación convencional hasta de 2 períodos;
- e. Hacer uso de permiso o licencias por causas justificadas o motivos personales, en la forma que determine el Reglamento;
- f. Obtener préstamos administrativos de acuerdo a las normas pertinentes;
- g. Reincorporarse a la carrera pública al término del desempeño de cargos electivos en los casos que la ley indique;
- h. Ejercer docencia universitaria, sin ausentarse del servicio más de seis horas semanales;
- i. Recibir menciones, distinciones y condecoraciones de acuerdo a los méritos personales. La Orden del Servicio Civil del Estado constituye la máxima distinción;
- j. Reclamar ante las instancias y organismos correspondientes de las decisiones que afecten sus derechos;
- k. Acumular a su tiempo de servicios hasta cuatro años de estudios universitarios a los profesionales con título reconocido por la Ley Universitaria, después de quince años de servicios efectivos siempre que no sean simultáneos;
- l. No ser trasladado a entidad distinta sin su consentimiento;
- m. Constituir sindicatos con arreglo a ley.
- n. Hacer uso de la huelga en la forma que la ley determine;

o. Gozar, al término de la carrera, de pensión dentro del régimen que le corresponde;

p. Los demás que señalen las leyes o el reglamento

Régimen disciplinario

Responsabilidad civil, penal y administrativa:

Los servidores Públicos son responsables civil, penal y administrativamente por el cumplimiento de las normas legales y administrativas en el ejercicio del servicio público sin perjuicio de las sanciones de carácter disciplinario por las faltas que cometan.

Sanciones por Faltas Disciplinarias

Las sanciones por falta disciplinarias pueden ser:

- a) Amonestación verbal o escrita;
- b) Suspensión sin goce de remuneraciones hasta por treinta días;
- e) Cese temporal sin goce de remuneraciones hasta por doce meses; y
- d) Destitución.

Grados de Sanción:

Los grados de sanción corresponden a la magnitud de las faltas según su menor o mayor gravedad; sin embargo, su aplicación no será necesariamente correlativa ni automática, debiendo contemplarse en cada caso, no sólo la naturaleza de la infracción sino también los

antecedentes del servidor, constituyendo la reincidencia serio agravante.

Los descuentos por tardanza e inasistencia no tienen naturaleza disciplinaria, por lo que no eximen de la aplicación de la debida sanción. Una falta será tanto más grave cuanto más elevado sea el nivel del servidor que la ha cometido.

Término de la carrera:

Causales extintivas:

La Carrera Administrativa termina por:

- a) Fallecimiento;
- b) Renuncia;
- e) Cese definitivo; y
- d) Destitución.

Causas Justificadas Para Cese: Separación Definitiva

Son causas justificadas para cese definitivo de un servidor:

- a) Limite de setenta años de edad;
- b) Pérdida de nacionalidad;
- e) Incapacidad permanente física o mental; y
- d) Ineficiencia o ineptitud comprobada para el desempeño del cargo.

Sistema Único de Remuneraciones

Bases del sistema

Decreto Legislativo No 884 7 de 24-09-96 ("El Peruano", de 25-09-96): Dispone que las Escalas Remunerativas y Reajustes de Remuneraciones, Bonificaciones, Beneficios y Pensiones del Sector Público se aprueben en montos de dinero.

Decreto de Urgencia No 073-97 de 31-07-97 ("El Peruano", 03-08-97): A partir del 01-08-97, los trabajadores de la Administración Pública percibirán una Bonificación Especial de 16%. Conformantes de la remuneración:

La remuneración de los funcionarios y servidores públicos estará constituida por el haber básico, las bonificaciones y los beneficios.

Fijación del haber básico:

El haber básico se fija, para los funcionarios, de acuerdo a cada cargo y para los servidores, de acuerdo a cada nivel de Carrera. En uno y otro caso el haber básico es el mismo para cada cargo y para cada nivel, según corresponda.

Bonificaciones:

Las bonificaciones son: la personal, que corresponde a la antigüedad en el servicio computadas por quinquenios; la familiar, que corresponde a las cargas familiares; y la diferencial, que no podrá ser superior al porcentaje que con carácter único y uniforme para todo el Sector Público se regulará anualmente.

Bonificación Familiar:

La bonificación familiar es fijada anualmente por Decreto Supremo, con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros; en relación con las cargas familiares. La bonificación corresponde a la madre, si ella y el padre prestan servicios al Estado.

Bonificación Diferencial

La bonificación diferencial tiene por objeto:

- a) Compensar a un servidor de carrera por el desempeño de un cargo que implique responsabilidad directa; y
- b) Compensar condiciones de trabajo excepcionales respecto del servicio común.

NO SE APLICA A FUNCIONARIOS:

Esta bonificación no es aplicable a funcionarios.

BENEFICIOS

Son beneficios de los funcionarios y servidores públicos:

- a) Asignación por cumplir 25 ó 30 años de servicios. Se otorga por un monto equivalente a dos remuneraciones mensuales totales, al cumplir 25 años de servicios, y tres remuneraciones mensuales al cumplir 30 años de servicios. Se otorga por única vez en cada caso.
- b) Aguinaldos:
- e) Aguinaldos: Se otorgan en Fiestas Patrias y Navidad por el monto que se fije por Decreto Supremo cada año.

- d) Compensación por Tiempo de Servicios: Se otorga al personal nombrado al momento del cese por el importe del 50% de su remuneración principal para los servidores con menos de 20 años de servicio o de una remuneración principal para los servidores con 20 o más años de servicios por cada año completo o fracción mayor de 6 meses y hasta por un máximo de 30 años de servicios

Pago proporcional por jornada extraordinaria:

Los trabajos que realice un servidor público en exceso sobre su jornada ordinaria de trabajo serán remunerados en forma proporcional a su haber básico.

DECRETO LEGISLATIVO 1057

DECRETO LEGISLATIVO QUE REGULA EL RÉGIMEN ESPECIAL DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA POR CUANTO

El Congreso de la República mediante Ley No 29157 ha delegado en el Poder Ejecutivo la facultad de legislar, por un plazo de ciento ochenta (180) días calendario, sobre diversas materias relacionadas con la implementación del Acuerdo de Promoción Comercial Perú - Estados Unidos y su Protocolo de Enmienda, y el apoyo a la competitividad económica para su aprovechamiento; entre las que se encuentran las destinadas al fortalecimiento institucional y a la modernización del Estado.

De conformidad con lo establecido en el artículo 1 04 o de la Constitución Política del Perú; Con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros; y Con cargo a dar cuenta al Congreso de la República; Ha dado el Decreto Legislativo siguiente

DECRETO LEGISLATIVO QUE REGULA EL RÉGIMEN ESPECIAL DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS

Artículo 1°.- Finalidad

La presente norma regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios, y tiene por objeto garantizar los principios de méritos y capacidad, igualdad de oportunidades y profesionalismo de la administración pública.

Artículo 2°.- Ámbito de aplicación

El régimen especial de contratación administrativa de servicios es aplicable a toda entidad pública sujeta al Decreto Legislativo No 276.

Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, y a otras normas que regulan carreras administrativas especiales; asimismo, a las entidades públicas sujetas al régimen laboral de la actividad privada, con excepción de las empresas del Estado.

Artículo 3°.- Definición del contrato administrativo de servicios

El Contrato Administrativo de Servicios constituye una modalidad especial de contratación laboral, privativa del Estado. Se regula por la presente norma, no se encuentra sujeto a la Ley de Bases de la Carrera

Administrativa, el régimen laboral de la actividad privada ni a otras normas que regulan carreras administrativas especiales.

El Régimen Laboral Especial del Decreto Legislativo 1057 tiene carácter transitorio. [Texto según modificatoria efectuada por el Artículo 2° de la Ley 29849, publicada el 06 de Abril del 2012 en el diario oficial El Peruano. El texto original establecía lo siguiente:

"El contrato administrativo de servicios constituye una modalidad especial propia del derecho administrativo y privativa del Estado. Se regula por la presente norma, no se encuentra sujeto a la Ley de Bases de la Carrera Administrativa, al régimen laboral de la actividad privada ni a otras normas que regulan carreras administrativas especiales.

La presente norma no se aplica a los contratos de prestación de servicios de consultoría o de asesoría, siempre que se desarrollen de forma autónoma, fuera de los locales o centros de trabajo de la entidad."]

Artículo 4°.- Requisitos para su celebración

Son requisitos para la celebración del contrato administrativo de servicios:

4.1. Requerimiento realizado por la dependencia usuaria.

4.2. Existencia de disponibilidad presupuestaria, determinada por la oficina de presupuesto de la entidad o quien haga sus veces.

Artículo 5°.- Duración

El contrato administrativo de servicios se celebra a plazo determinado y es renovable.

Artículo 6°.- Contenido

El Contrato Administrativo de Servicios otorga al trabajador los siguientes derechos:

a) Percibir una remuneración no menor a la remuneración mínima legalmente establecida.

b) Jornada máxima de ocho (8) horas diarias o cuarenta y ocho (48) horas semanales.

Cuando labore en una entidad en la que existe una jornada de trabajo reducida establecida para los trabajadores sujetos a los regímenes laborales generales, le será aplicable tal jornada especial.

e) Descanso semanal obligatorio de veinticuatro (24) horas consecutivas como mínimo.

d) Un tiempo de refrigerio, que no forma parte de la jornada de trabajo.

e) Aguinaldo por Fiestas Patrias y Navidad, conforme a los montos establecidos en las leyes anuales de presupuesto del sector público.

f) Vacaciones remuneradas de treinta (30) días naturales.

g) Licencias con goce de haber por maternidad, paternidad, y otras licencias a las que tienen derecho los trabajadores de los regímenes laborales generales.

h) Gozar de los derechos a que hace referencia la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.

i) A la libertad sindical, ejercitada conforme a lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo, aprobado por Decreto Supremo 010-2003-TR, y normas reglamentarias.

j) A afiliarse a un régimen de pensiones, pudiendo elegir entre el Sistema Nacional de Pensiones o el Sistema Privado de Pensiones, y cuando corresponda, afiliarse al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo.

[Texto según modificatoria efectuada por el Artículo 2° de la Ley 29849, publicada el 06 de Abril del 2012 en el diario oficial El Peruano. El texto original establecía lo siguiente:

"El contrato administrativo de servicios comprende únicamente lo siguiente:

6.1. Un máximo de cuarenta y ocho (48) horas de prestación de servicios a la semana.

6.2. Descanso de veinticuatro (24) horas continuas por semana.

6.3. Descanso de quince (15) días calendario continuos por año cumplido.

6.4. Afiliación al régimen contributivo que administra ESSALUD.

A estos efectos, la contribución tiene como base máxima el equivalente al 30% de la UIT vigente en el ejercicio por cada asegurado.

6.5. La afiliación a un régimen de pensiones es opcional para quienes ya vienen prestando servicios a favor del Estado y son contratados bajo el presente régimen; y obligatoria para las personas que sean contratadas bajo este régimen a partir de su entrada en vigencia.

A estos efectos, la persona debe elegir entre el Sistema Nacional de Pensiones o el Sistema Privado de Pensiones."]

Artículo 7°.- Responsabilidad administrativa y civil

Los funcionarios o servidores públicos que efectúen contratación de personas que presten servicios no autónomos fuera de las reglas del presente régimen, incurren en falta administrativa y, en consecuencia, son responsables civiles por los daños y perjuicios que le originen al Estado.

Artículo 8°.- Concurso público

El acceso al régimen de Contratación Administrativa de Servicios se realiza obligatoriamente mediante concurso público.

La convocatoria se realiza a través del portal institucional de la entidad convocante, en el Servicio Nacional de Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y en el Portal del Estado Peruano, sin perjuicio de utilizarse, a criterio de la entidad convocante, otros medios de información.

[Artículo incorporado por el Artículo 3° de la Ley 29849, publicada el 06 de Abril del 2012 en el diario oficial El Peruano]

Artículo 9°.- Obligaciones y responsabilidades administrativas

Son aplicables al trabajador sujeto al Régimen Laboral Especial del Decreto Legislativo 1057, en lo que resulte pertinente, la Ley 28175, Ley Marco del Empleo Público, la Ley 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública y las demás normas de carácter general que regulen el servicio civil, los topes de ingresos mensuales, la responsabilidad administrativa funcional y/o las disposiciones que establezcan los principios, deberes, obligaciones, incompatibilidades, prohibiciones, infracciones y sanciones aplicables al servicio, función o cargo para el que fue contratado; quedando sujeto a las estipulaciones del contrato y a las normas Internas de la entidad empleadora.

El procedimiento disciplinario aplicable a los trabajadores del presente régimen se establece mediante norma reglamentaria.

[Artículo incorporado por el Artículo 3° de la Ley 29849, publicada el 06 de Abril del 2012 en el diario oficial El Peruano]

Artículo 10°.- Extinción del contrato

El Contrato Administrativo de Servicios se extingue por:

- a) Fallecimiento
- b) Extinción de la entidad contratante.

- c) Renuncia. En este caso, el trabajador debe comunicar por escrito su decisión a la entidad contratante con una anticipación de 30 días naturales previos al cese. Este plazo puede ser exonerado por la autoridad competente de la entidad, por propia iniciativa o a pedido del contratado. En este último caso, el pedido de exoneración se entenderá aceptado si no es rechazado por escrito dentro del tercer día natural de presentado.
- d) Mutuo disenso.
- e) Invalidez absoluta permanente sobrevenida.
- f) Resolución arbitraria o injustificada.
- g) Inhabilitación administrativa, judicial o política por más de tres meses.
- h) Vencimiento del plazo del contrato.

La resolución arbitraria o injustificada del Contrato Administrativo de Servicios genera el derecho al pago de una indemnización equivalente a las remuneraciones mensuales dejadas de percibir hasta el cumplimiento del plazo contractual, con un máximo de tres (3). El período de prueba es de tres (3) meses.

[Artículo incorporado por el Artículo 3° de la Ley 29849, publicada el 06 de Abril del 2012 en el diario oficial El Peruano]

Artículo 11°.- Boletas de pago

Las entidades están en la obligación de emitir boletas de pago a los trabajadores bajo el régimen establecido en la presente norma.

[Artículo incorporado por el Artículo 3° de la Ley 29849, publicada el 06 de Abril del 2012 en el diario oficial El Peruano]

Artículo 12°.- Régimen tributario

Para efectos del Impuesto a la Renta, las remuneraciones derivadas de los servicios prestados bajo el régimen de la presente Ley son calificadas como rentas de cuarta categoría.

[Artículo incorporado por el Artículo 3° de la Ley 29849, publicada el 06 de Abril del 2012 en el diario oficial El Peruano]

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA.- Las referencias normativas a la contratación de servicios no personales se entienden realizadas a la contratación administrativa de servicios.

SEGUNDA.- Las prohibiciones de contratación de servicios no personales reguladas en las normas de presupuesto son aplicables a la contratación administrativa de servicios a que se refiere la presente norma.

TERCERA.- Queda prohibido a las entidades del Sector Público cubrir cargos de naturaleza permanente a través de empresas de servicios especiales o de servicios temporales o de cooperativas de trabajadores.

Sólo se autoriza la contratación de personal a través de empresas o cooperativas intermediarias de mano de obra cuando se trate de labores complementarias, expresamente calificadas como tales, o para

cubrir la ausencia temporal de un servidor permanente, sin que tal cobertura pueda sobrepasar de tres meses.

CUARTA.- Las entidades comprendidas en la presente norma quedan prohibidas en lo sucesivo de suscribir o prorrogar contratos de servicios no personales o de cualquier modalidad contractual para la prestación de servicios no autónomos. Las partes están facultadas para sustituirlos antes de su vencimiento, por contratos celebrados con arreglo a la presente norma.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

PRIMERA.- Las entidades a que se refiere la presente norma que tengan celebrados contratos sujetos a sus alcances deberán proceder a los registros pertinentes en ESSALUD, en un plazo no mayor de 30 días calendario contados a partir de su entrada en vigencia.

SEGUNDA.- El periodo de carencia regulado en el artículo 10° de la Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud, no es exigible a los contratos administrativos de servicios vigentes a la entrada en vigencia de la presente norma.

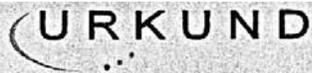
TERCERA.- En caso una persona, una vez afiliado en un sistema pensionario, voluntariamente acepte efectuar aportes por un periodo de servicios anterior a la presente norma, el mismo se efectuará sin intereses, moras ni recargo alguno, en un plazo en meses igual al doble del número de cotizaciones que efectúe. Los aportes serán registrados por la Oficina de Normalización Previsional (ONP) o por la Administradora de Fondos de Pensiones elegida por aquél, como efectuados en el mes en que se abonaron.

CUARTA.- El presente Decreto Legislativo entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano", salvo por el numeral 6.4 del artículo 6° de la presente norma hasta que se apruebe el financiamiento correspondiente. En ningún caso reconoce o genera derechos con carácter retroactivo.

QUINTA.- Mediante decreto supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros, se aprobará el Reglamento del presente Decreto Legislativo, dentro de un plazo de sesenta (60) días calendario de su publicación.

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla, dando cuenta al Congreso de la República. Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a veintisiete días del mes de junio del año dos mil ocho.



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Tesis Estrés y Desempeño Laboral.docx (D47431387)
Submitted: 1/31/2019 4:06:00 AM
Submitted By: JOSE.ARROYO@unsaac.edu.pe
Significance: 9 %

Sources included in the report:

Tesis_Pregrado_Jimmy_15_11_2018_Final.docx (D44363159)
 TESIS ARREGLADA 08-11-2018.docx (D46164109)
 CARREÑO FLORES OSCAR DAVID.docx (D44774973)
 TESIS DVD.pdf (D47338492)
<http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/106/1/>
 TL_BandaLozanoMelissa_SantamariaManayCinthia.pdf
http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf
<https://www.gestiopolis.com/el-estres-laboral-y-la-productividad-de-los-trabajadores-ensayo/>
https://www.administracion.usmp.edu.pe/bolsa-trabajo/wp-content/uploads/sites/31/2016/10/Compendio_Normas_Laborales_2016.pdf
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
<https://storage.servir.gob.pe/biblioteca/SERVIR%20-%20EI%20servicio%20civil%20peruano%20-%20Cap2.PDF>
<https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/14907/1/1119891440.pdf>
<https://www.cinfasalud.com/areas-de-salud/cuidado-diario/estilo-de-vida/estres-laboral/>
<http://www.rree.gob.pe/elministerio/Documents/D.%20Leg.%20N%C2%B0%20276%20Ley%20de%20Bases%20de%20la%20Carrera%20Administrativa.pdf>
[https://www.onmeda.es/estres_ansiedad/estres-estresores-\(desencadenantes-de-estres,-factores-de-estres\)-16447-2.html](https://www.onmeda.es/estres_ansiedad/estres-estresores-(desencadenantes-de-estres,-factores-de-estres)-16447-2.html)
<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>
<https://definicion.de/desempeno/>

Instances where selected sources appear:

49


 Jose F. Arroyo Polanco