



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

**“El estrés laboral en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores
del Seguro Integral de Salud San Miguel, 2018”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

GIANCARLO JÁUREGUI CARRIÓN

ASESORA:

Dra. NÉRIDA REY CÓRDOVA DE VELÁZQUEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano

LIMA-PERÚ

AÑO:

2018

PÁGINA DEL JURADO

Presidente:

.....

Dr. Antonio Díaz Saucedo

Secretario:

.....

Mg. Carlos Casma Zarate

Vocal:

.....

Dra. Nérida Rey Córdova

DEDICATORIA

A mi madre Rocío por haber sido mi principal soporte en todo momento, por sus grandes consejos, sus valores, por no dejarme caer nunca y que me ha permitido cumplir mis objetivos, pero más que nada por su amor. Y a mi padre Celso, por ser el ejemplo de perseverancia y constancia, por las ganas de salir adelante y por su amor.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento a todos mis profesores de la universidad César Vallejo, y especialmente a la Dra. Nérida Rey Córdova ya que a través de sus enseñanzas me permitieron superarme día a día, asimismo agradezco a mis padres ya que ellos estuvieron en las circunstancias más complicadas de mi vida como estudiante.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Giancarlo Jáuregui Carrión con DNI N° 74031642, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de Julio del 2018

Giancarlo Jáuregui Carrión

PRESENTACIÓN

Dando cumplimiento al reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis titulada “EL ESTRÉS LABORAL EN EL BAJO RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD SAN MIGUEL, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

.....
Br. Giancarlo Jáuregui Carrión

ÍNDICE

Índice	7
Resumen	9
Abstract	10
I. Introducción	
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.4. Formulación del problema	33
1.5. Justificación del estudio	33
1.6. Hipótesis	34
1.7. Objetivos	34
II. Método	
2.1. Diseño de investigación	35
2.2. Variables, operacionalización	35
2.3. Población y muestra	38
2.4. Técnicas e instrumentos, validez y confiabilidad	39
2.5. Métodos de análisis de datos	42
2.6. Aspectos éticos	42
III. Resultados.	43
IV. Discusión	52
V. Conclusiones	55
VI. Recomendaciones	55
VII. Referencias Bibliográficas	56
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1: Estadística de fiabilidad	43
Tabla 2: Frecuencias de respuestas de la variable Estrés Laboral	44
Figura 1: Gráfico de barras	44
Tabla 3: Frecuencias de respuestas de Manifestaciones psicofisiológicas	45
Figura 2: Gráfico de barras	45
Tabla 4: Frecuencias de respuestas de la dimensión Desmotivación	46
Figura 3: Gráfico de barras	46
Tabla 5: Frecuencias de respuestas de la variable Rendimiento Laboral	47
Figura 4: Gráfico de barras	47
Tabla 6: Frecuencias de respuestas de la dimensión Capacitación	48
Figura 5: Gráfico de barras	48
Tabla 7: Frecuencias de respuestas de la dimensión Remuneración	49
Figura 6: Gráfico de barras	49
Tabla 8: Rho de Spearman, variable 1 y 2	50
Tabla 9: Rho de Spearman, dimensión 1 y variable 2	51
Tabla 10: Rho de Spearman, entre dimensión 2 y variable 2	52

RESUMEN

El presente trabajo de investigación parte con un propósito, la de determinar la influencia que existe entre el estrés laboral y el bajo rendimiento de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel. Se trata de una investigación de tipo aplicada, con un diseño no experimental – transversal, la población del estudio estuvo conformada por 320 trabajadores donde posteriormente mediante el uso del muestro aleatorio simple se llegó a una muestra conformada por 175 trabajadores pertenecientes al personal del Seguro Integral de Salud (SIS) de San Miguel a los cuales se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas, en este instrumento se utilizó la escala de Likert con 5 opciones de respuesta. El análisis y la interpretación de los resultados obtenidos se efectuaron mediante el uso de tablas de frecuencia y figuras estadísticas. Para probar la hipótesis se realizó la técnica de Rho de Spearman, la cual mostró un nivel de significancia igual a 0,05 ($0,000 < 0,05$) lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, se encuentran pruebas estadísticas para afirmar que el estrés laboral influye negativamente en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel.

Palabras clave: Estrés laboral, Rendimiento laboral y Manifestaciones psicofisiológicas.

ABSTRACT

This research work is part of the need to determine the influence that exists between the labor stress and the performance of the workers of the Seguro Integral de Salud of San Miguel. It is a research of applied type, with a non-experimental design-transversal, the population of the study was made up of 320 workers where later by using the simple random sampling was reached a sample conformed by 175 workers belonging to the Seguro Integral de Salud (SIS) of San Miguel to which they were applied a questionnaire of 18 questions, in this instrument the scale of Likert was used with 5 options of response. The analysis and interpretation of the results obtained were carried out using frequency tables and statistical figures. To test the hypothesis was carried out the technique of Rho Spearman, which showed a level of significance equal to 0.05 ($0.000 < 0.05$) which rejects the null hypothesis and accepts the alternative hypothesis; In other words, there is statistical evidence to affirm that the labor stress negatively influences the work performance of the workers of the Seguro Integral de Salud of San Miguel.

Key words: Labor stress, Work performance and Psicofisiologicas manifestations

I.I INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

El estrés en sí es un problema que viene en aumento y con resultados preocupantes, puesto que puede vulnerar la salud física y mental del individuo, y a su vez influye directamente a las organizaciones. Este fenómeno que perjudica nuestra salud se presenta en grandes escalas en el trabajo, convirtiéndose en un tema de gran prioridad de la seguridad y salud de la misma. El alcance de los problemas ligados con el estrés va incrementando puesto que los métodos de trabajo han variado por el hecho de que antes generalmente requerían esfuerzo físico, precisan ahora, de un desgaste mental. Por otra parte, la constancia en la misma ha ido intensificándose incesantemente, ya que en ocasiones con un menor número de colaboradores se exige obtener los mismos resultados e incluso mayores. Según el Dr. Francisco Becerra, Subdirector de la OPS (2016), mencionó que "El estrés laboral no es extraño para ninguno de nosotros. Hoy el mundo del trabajo, con sus avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales, nos impone retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de nuestras habilidades y capacidades. Su resultado es el estrés, que puede conducirnos a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso dañar nuestra salud, mermar nuestra productividad y afectar nuestros círculos familiares y sociales". Ciertamente, en la actualidad es una problemática a la que se le va prestando mayor importancia a nivel global. Los agentes estresantes pueden provenir de la familia, estudio o trabajo. Y orientados a este último, de acuerdo a un estudio llevado a cabo por la Organización Mundial de la Salud (2016), "la presión constante en el trabajo produce irritabilidad y depresión en el individuo. El centro de trabajo es como un segundo hogar, ahí se pasa más tiempo que en cualquier otro lugar y los compañeros forman parte de esa segunda familia". A pesar de esto, el ambiente laboral está saturado de estrés: los pendientes diarios, las solicitudes inaplazables y los tiempos de entrega, es un dilema que aqueja a millones de trabajadores. El estrés laboral siendo ya un fenómeno socio-productivo ha cogido visibilidad en la ciudad de Lima, la gran cantidad de trabajadores sufren de enfermedades originadas por el estrés, tales como la fatiga visual, problemas gástricos, problemas mentales, entre otros. Concretamente en el distrito de San Miguel, se percibe el hallazgo de la problemática en estudio, puesto que es una ciudad en un continuo crecimiento, sobre todo cuando cada vez más se crean nuevas empresas. El estado de cansancio emocional y estrés generado a consecuencia del trabajo en la ciudad de San Miguel, es hoy en día un problema de salud mental que afecta a muchos

trabajadores, que entre los profesionales afectados con mayor frecuencia se encuentra los médicos, abogados, profesores y profesionales de los negocios. Y como corresponde esta dificultad se presenta en los trabajadores del Seguro Integral de Salud, motivo suficiente para que los altos directivos estén prevenidos e intenten generar un plan que ayude a prevenir o tratar esta enfermedad.

1.2 Trabajos previos

ESTRÉS LABORAL

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

García (2015). Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. (Tesis previa a la obtención del título de Magister en Seguridad e Higiene Industrial)

Esta investigación tiene como objetivo principal estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajador de la Universidad de Cuenca, con el fin de desarrollar una propuesta de prevención y promoción, en el año 2015.

Esta investigación es de tipo correlacional, de diseño descriptivo - transversal, ya que en el estudio se colecciona datos en un espacio de tiempo y se tiene por finalidad el de describir la variable.

Los resultados arrojados del estudio nos muestran que los trabajadores y personal administrativo presentan altos niveles de estrés (67.50 %), determinados por los tipos de trabajo, pasivo (TA) y de alta tensión laboral (TATL).

Teniendo en cuenta los resultados adquiridos se puede determinar que el riesgo de enfermedad está relacionado con los caracteres del trabajo, esto es con las variables cargo o puesto y relación laboral; pues se estableció que hay, aproximadamente, 2 veces más posibilidades de desarrollar enfermedad física – mental en el personal con cargos administrativos que en aquellos que se desenvuelven en cargos de trabajadores, al igual que con la relación laboral (LOSEP / Código de trabajo), no así con el resto de características estudiadas.

Trujillo y García (2007). Impacto del estrés laboral en la Institución Financiera Favi de la Universidad Tecnológica de Pereira. (Tesis para obtener el título de Ingenieras Industriales)

En esta investigación se analiza a la institución financiera Cooperativa FAVI de Colombia, donde el objetivo general es evaluar el estrés laboral de los trabajadores de dicha institución y dar conocimiento al gerente y supervisores, de los agentes de amenaza a los que están expuestos diariamente.

El estudio es de tipo empírico analítico, de carácter no experimental y a su vez descriptivo evaluativo. Descriptivo porque se ponen unas variables con las que se determinan el estado de una empresa y a su vez es evaluativo, ya que dichas variables son comprobadas en una realidad verídica. La susceptibilidad frente al estrés en la institución FAVI es bajo con un porcentaje del 87%, y el 13% de los empleados opina que es alto.

Los resultados obtenidos nos muestran que en la institución financiera FAVI existe un grado de estrés alto con respecto a las situaciones estresantes, en las cuales se incluyen las presiones en el trabajo, el ámbito del trabajo entre otras.

Los empleados de esta institución se encuentran en una etapa de estrés media, es decir, los factores psicosociales exigen una atención inmediata.

ANTECEDENTES NACIONALES

Ruiz y Vega (2016). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales. (Tesis para obtener el título profesional de Gestión)

El objetivo general es conocer cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos de rango medio, de una empresa de venta y servicios industriales.

El enfoque utilizado para esta investigación es mixto, es decir el uso de la integración de los métodos cuantitativos y cualitativos en un único estudio. Asimismo, el estudio tiene un alcance descriptivo y correlacional.

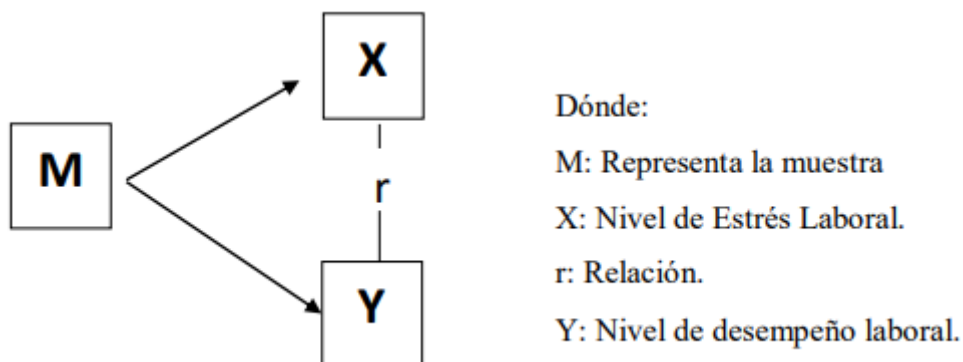
Los resultados muestran que el nivel total de estrés de la población analizada es bajo, teniendo una media de 56.17 cuando el rango para este nivel va de 25 a 89 (ver tabla 2). Además, la desviación estándar total es de 23.10, lo cual hace que, ya sea sumando o restandola de la media, el resultado se mantenga en el mismo rango.

Gracias a la información proporcionada por la empresa, se determinó que el estrés provoca en el trabajador síntomas fisiológicos que conllevan a afectar el desempeño, según lo observado por los jefes directos.

Salirrosas y Rodríguez (2015). Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito de la Esperanza-Año 2015. (Tesis para obtener al título de Licenciada en Administración)

En este trabajo el objetivo general es establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño en los asesores de Banca por teléfono del Banco de crédito del Perú, distrito La Esperanza; Provincia de Trujilla.

Se utilizó el diseño descriptivo-correlacional, cuyo esquema es el siguiente:



Fuente: Salirrosas y Rodríguez (2015)

A través del diseño descriptivo correlacional se demuestra la relación que existe entre el nivel de estrés y el nivel de desempeño laboral según una muestra de 121 asesores de Banca por Teléfono.

Existe relación inversamente significativa entre el nivel de estrés laboral y el desempeño de los asesores de Banca por Teléfono del BCP del distrito La esperanza.

El nivel de estrés de los colaboradores de Banca por teléfono es alto lo cual se aprueba CHI², puesto que las metas comerciales trimestrales son excesivamente altas; lo que genera mayor presión laboral repercutiendo en un bajo nivel de desempeño.

RENDIMIENTO LABORAL

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Iturralde (2011). "La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus LTDA. de la ciudad de Ambato en el año 2010". (Tesis de grado para optar al título de ingeniera en contabilidad y auditoría)

En el presente trabajo desarrollado se ubica como objetivo general proponer la implementación de un modelo de valoración de desempeño laboral para acrecentar el rendimiento laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato.

En la realización de esta investigación se hará uso del método inductivo-deductivo, que efectuará el razonamiento para adquirir soluciones que parten de situaciones específicas aceptados como válidos para optar a conclusiones válidas y confiables de carácter general, asimismo se aplicó un estudio descriptivo ya que permitió estar al tanto del ambiente de la empresa y los sucesos que se presentaron en la evaluación del desempeño laboral, percibir todos los rasgos que ayudaron a profundizar el conocimiento objetivo del problema, sujeto a la investigación y describirlo tal como se manifiesta en la realidad en un tiempo y espacio dado, involucrando a los individuos, hechos, procesos y sus vínculos.

El total de la población analizada que en este caso son 78 encuestados, están conscientes que existe un departamento encargado de realizar todo el proceso relacionado con el recurso humano y entre uno de sus subcomponentes esta la evaluación al desempeño, situación que permite identificar que son otras las causas que originan el buen o mal rendimiento del personal.

Se determinaron las siguientes conclusiones:

El ambiente laboral de la institución se encuentra en un margen de apreciación de los trabajadores como bueno. A su vez los objetivos de la ejecución de la evaluación del desempeño no son conocidos por parte de los trabajadores de dicha empresa. Además, no existe un plan de mejora en base al desempeño de los trabajadores, lo que obstaculiza su desarrollo y crecimiento.

Enríquez (2014). Motivación y rendimiento laboral de los empleados del instituto de la Visión en México. (Tesis para adquirir al grado de maestría en Administración)

En esta investigación se tiene como objetivo principal determinar el grado de motivación y el nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México.

La investigación es de tipo transversal, de nivel explicativo - correlacional. La población estuvo compuesta por 164 empleados de los cuales no se tomó muestra y se aplicó a todos los empleados.

Con las interrogantes de investigación se buscó conocer el nivel de motivación y el grado de rendimiento de los trabajadores del Instituto de la Visión en México. A través de los instrumentos aplicados se conoció la siguiente información: En relación al nivel de motivación se pudo apreciar que los trabajadores tienen una autopercepción de la motivación que va de muy buena a excelente. Para el grado de rendimiento laboral los trabajadores se encontraron ubicados entre muy bueno y excelente.

ANTECEDENTES NACIONALES

Serrano (2016) Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo. (Tesis para optar el grado académico de magíster en Administración)

El objetivo general de la presente investigación es la de determinar cuáles son los factores motivacionales que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la municipalidad distrital de Carabayllo.

La presente investigación es de aplicada, de nivel descriptivo y de diseño correlacional – causal.

De acuerdo a la tabla de valores de χ^2 , la correlación encontrada = 3,1052 para la correlación respectivamente, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que: “Los factores motivacionales influyen de manera significativa en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabayllo”, validándola.

En base a nuestra hipótesis general, afirmamos que los resultados reflejan que los colaboradores poseen necesidades de orden económico y de estímulo en la institución, pues ellos no demuestran un alto nivel de motivación consustanciado con los postulados de aplicación de la misión y visión de la institución, debido a que no reciben estímulos de carácter económico ni consistencia en las metas planteadas por la institución.

Vásquez y Castillo (2016). El rendimiento laboral y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios – Pimentel. (Para optar el título profesional de licenciado en administración)

El objetivo general de este proyecto es determinar la relación entre el rendimiento laboral y el desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la clínica San Juan de Dios – Pimentel.

El estudio propuesto es del tipo descriptivo-correlacional, ya que va dirigida a la realidad tal y como se presenta y porque establecerá también relación entre el rendimiento (X) y el desempeño laboral (Y) del talento humano del área administrativa de la clínica San Juan de Dios – Pimentel. Es de diseño cuantitativo – no experimental, ya que se posee un esquema estructurado y estandarizado, y porque simplemente se observará fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

El grado de correlación es perfecta y positivo puesto que se alcanzó el valor de +1 siendo esto representación de la existencia de relación entre el rendimiento y el desempeño laboral.

Según los resultados obtenidos, sí se determina la relación entre el rendimiento y el desempeño laboral debido a que el coeficiente de correlación de Pearson es perfecto positivo (+1).

Y según lo adquirido de los instrumentos de evaluación podemos concluir que el grado de desempeño laboral encontrado en la Clínica San Juan de Dios es aceptable.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 El estrés laboral

Aspectos Históricos

El primer concepto de estrés fue formulado por Cannon, quien, en el año 1929, lo definió como una reacción de lucha o huida ante situaciones amenazantes, postulando que su biología dependía de la estimulación del sistema simpático-adrenal.

Años más tarde, Selye planteó que la respuesta al estrés no era específica y propuso hablar de un síndrome general de adaptación, agregando años después, ya en 1974, dos conceptos diferentes a tener en cuenta: el estrés, para designar al sistema de respuesta norma con el cual convivimos (conductas y afrontamiento de situaciones cotidianas) y el distrés como el sistema de respuesta disfuncional, anormal o patológica (conductas de confrontamiento). Recientemente Bohus, en 1994, recopiló todo lo anterior diciendo que en el estrés influyen de manera determinante las características y la duración del estímulo por un lado y por el otro las estrategias de afrontamiento que posea el individuo, según sus recursos psicobiológicos.

Ciertamente el estrés ha ido evolucionando en distintas escalas a lo largo del tiempo en la que hoy la podemos determinar como una enfermedad silenciosa que perjudica a los trabajadores, y se presenta generalmente cuando estos sienten una gran carga laboral que sobrepasa sus límites. Muchas veces si no se les trata este mal adecuadamente pueden contraer otras enfermedades altamente perjudiciales para la salud. Por este motivo, los altos directivos deben saber reconocer y actuar de inmediato cuando se presenta tal fenómeno.

Definiciones conceptuales del estrés laboral

Para Chiavenato (2009). El estrés se refiere al conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de una persona que se derivan de estímulos o elementos de tensión que están presentes en el entorno. Es una condición dinámica que surge cuando una persona enfrenta una oportunidad, restricción o demanda relacionada con lo que desea. El autoritarismo del jefe, la desconfianza, la presión de las exigencias y los cobros, el cumplimiento del horario de trabajo, el aburrimiento y la monotonía de ciertas tareas (p.476)

Efectivamente y de acuerdo con el autor, el estrés enfocado en el trabajo tiene una gran variedad de factores que la originan, y muchas veces influye el jefe mediante el trato que tenga hacia sus trabajadores, la manera en la que ejerce su función y si tiene en cuenta la sensibilidad de notar las inquietudes o problemas que se presentan en ellos.

El estrés laboral, según Peiró (2001) señala que ``distintas encuestas en base a situaciones laborales dan a conocer que este fenómeno es considerablemente amplio y son diversas los orígenes de estrés que generan esta experiencia en el trabajo, que generalmente está relacionada con efectos negativos''.

En efecto, esta enfermedad puede tener diversos orígenes, y el cuerpo responde de alguna manera ante tal situación de estrés que como dice el autor, se presenta de forma negativa, y esta puede ser perjudicial para la salud del individuo, que se da de manera tanto física como psicológica.

Por su parte, Rubio (2007) afirma que, el estrés laboral no se puede eliminar, sino que se debe afrontar y sobrellevar de la mejor manera posible, tenemos que adoptar una actitud esperanzadora como primer paso. A continuación, tenemos que empezar a comprender el fenómeno de un modo profundo, analizando las causas, desarrollo, consecuencias. Esta fase de comprensión, autoanálisis y reflexión es fundamental para después efectuar

estrategias y técnicas para aliviar la ansiedad y el estrés. Existen muchas clasificaciones de las causas del estrés (p.55)

Habitualmente el estrés en el ambiente laboral es causa por sobre cargas de actividades que rebasan la capacidad de las personas, pero las finalidades causados pueden ser varias como se mencionó párrafos atrás, el estrés es un fenómeno ampliamente extendido y la persona que lo sobrelleva debe buscar ayuda, tomar decisiones y disponerse al cambio, muy significativos en algunos aspectos de su vida, siendo por momentos obligatorio incorporarse a un tratamiento terapéutico, que casi nunca es fácil ni cómodo y en ciertas ocasiones prolongado. Todo esto solicita de un esfuerzo y una perseverancia personal.

1.3.1.1 Factores Psicosociales en el Trabajo.

Los elementos psicosociales en el centro de labor reflejan la composición de sensaciones y costumbres del individuo, algunos son de índole personal, otras se aluden a motivos salariales o de crecimiento personal y otros más a los vínculos interpersonales y sus caracteres emocionales.

Según el grupo Estructplan (2017). “La perspectiva más habitual para aproximar los vínculos entre el ambiente psicológico en el trabajo y el bienestar en general de los trabajadores ha sido mediante el uso de la definición de estrés. Tanto en los países en vía de desarrollo como en las naciones industrializadas, el ambiente de trabajo en su totalidad con el estilo de vida propio genera la acción de factores psicológicos y sociales negativos. Las presentes tendencias en la intervención de la seguridad e higiene en el trabajo destacan no solamente los peligros físicos, químicos y biológicos de los espacios laborales, sino también los numerosos y diversos factores psicosociales relacionados a la empresa y la forma cómo influyen en la salud física y mental del individuo.”

Ciertamente, dichos principios abarcan una marcada interacción entre el ambiente de trabajo, su clima y el estado de la empresa, por una parte, y por otra, las peculiaridades y cualidades personales del individuo, sus carencias, costumbres, vivencias y su forma de ver la vida.

Los primordiales elementos psicosociales acarreadores de estrés existentes en el espacio laboral están relacionados con caracteres de reorganización, gestión y procedimientos de trabajo y por supuesto la discutible calidad de las relaciones entre trabajadores.

En el presente se originan constantemente evoluciones de ámbito tecnológico en cuanto a la parte de productiva que afectan en reiteradas ocasiones a los trabajadores en sus procesos de trabajo, transformando su espacio de trabajo e incrementando el surgimiento de enfermedades peligrosas por estrés.

Otros agentes ajenos al espacio de trabajo pero que comparten una cercana conexión con las inquietudes del trabajador, se originan a partir de su estado actual con la familia o de su vida personal, de su cultura, su comodidad de vivienda, salud, transporte y seguridad en el trabajo.

El grupo Estructplan (2017), nos indican los predominantes factores psicosociales que con mucha frecuencia atraen la aparición de estrés laboral, son las siguientes:

A) Desempeño Profesional:

Actividades de alta dificultad

Trabajos con alta demanda de observación

Actividades con grandes responsabilidades

Funciones poco claro

Poca imaginación e iniciativa

Decisiones apresuradas

Cambios tecnológicos sorprendivos

Inexistencia de un plan de vida laboral

B) Dirección:

Pobre liderazgo

Mal uso de las capacidades del trabajador

Equivocada delegación de responsabilidades

Manipulación del trabajador

Escasa fuente motivacional

Baja capacitación y gestión del personal

Falta de reconocimiento

Carencia de incentivos

Remuneración no igualada

C) Organización y Función:

Prácticas administrativas inadecuadas

Atribuciones ambiguas

Desinformación

Problemas de autoridad

Planeación poco eficiente

Supervisión incorrecta

D) Tareas y Actividades:

Cargas laborales excesivas

Autonomía laboral poco eficiente

Apresurado ritmo laboral

Alto grado de exigencia de desempeño

Actividades laborales diversas

Rutinas de trabajo monótonas

E) Medio Ambiente de Trabajo:

Inadecuadas condiciones físicas laborales

Espacio laboral poco accesible

Exposición a riesgo físico constante

Ambiente laboral problemático

No existe equipo laboral

Infravalorar al trabajador

F) Jornada Laboral:

Turnos rotativos

Jornadas de trabajo exageradas

Tiempo indefinido de la jornada

Alto grado de actividad física

G) Empresa y Entorno Social:

Políticas poco claras de la empresa

Inexistencia de corporativismo

Ausencia de soporte jurídico por la empresa

Remuneración insuficiente

1.3.1.2 Tipos de Estrés Laboral

Según el doctor y psicólogo Slipack (1996), hay dos tipos de estrés laboral:

El episódico: difícilmente se aplaza por un determinado tiempo y luego que es tratado o resuelto se van todos los síntomas que lo iniciaron. Un ejemplo muy común donde se presenta es cuando un trabajador fue despedido y le queda la sensación de incertidumbre.

El crónico: que se puede revelar cuando el individuo está sometido ante las siguientes condiciones:

Incorrecto ambiente laboral.

Exceso de trabajo.

Alteración de rutinas biológicas.

Toma de decisiones de alta relevancia.

El estrés crónico es el que se da habitualmente cuando un empleado es dominado por un agente estresor de una forma reiterada, por lo que los signos de esta salen siempre que la situación lo amerite y entretanto la persona no enfrenta estas exigencias, el estrés no se irá.

1.3.1.3 Tipos de Estresores en el trabajo

Para Rodríguez (2009), se clasifican en:

Estresores en el espacio físico, se encuentran:

La iluminación: No es igual trabajar en el turno nocturno como en el diurno, de la misma forma no es lo mismo ejercer nuestro trabajo con iluminación deficiente, ya sea por falta de luz como por el hecho de que la infraestructura del local esté pintada con colores agresivos y no ayuden a una mejor vista.

El ruido: Trabajar con alarmas constantemente o en un espacio con alto bullicio, puede dañar no sólo al oído, sino también al desempeño y rendimiento del trabajo.

Ambientes contaminados: La apreciación de ciertos riesgos, puede generar mayor ansiedad en el trabajador, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar del individuo.

La temperatura. En algunas situaciones trabajar en un ambiente demasiado caluroso, incluso expuestos al intenso calor del sol, produce un gran discomfort en el individuo. Y así mismo trabajar en un ambiente con bajas temperaturas.

Peso: Estar manipulando un gran peso físico de manera constante es incluso riesgosa hasta para su vida, por lo que es una situación generadora de estrés.

Estresores de la tarea:

La aparición de estrés varía de acuerdo a la persona, ya que las características de cada tarea y de lo que desarrolla en los trabajadores van en representación de lo que apetece o no hacer. En el momento en que la tarea se ajusta a la perspectiva y a la capacidad del trabajador, asiste al bienestar mental e implica una importante motivación. Entre estos estresores se conoce:

La carga mental de trabajo. Es el grado de incorporación de energía y capacidad mental que el trabajador pone en uso para desarrollar la tarea.

El control sobre la tarea. Es ocasionada cuando no se controla la tarea, es decir, cuando los trabajos a efectuar no se adecuan a los conocimientos de los trabajadores.

Estresores de la organización. Los estresores más conocidos dadas en la organización son los siguientes:

Conflicto y ambigüedad del Rol: Se da cuando existen diferencias entre lo esperado por el trabajador y la realidad de lo que le reclama la organización. Cuando no existe mucha claridad de lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y lo que eso conlleva, puede tener una alta influencia de estrés.

A su vez influyen los horarios de descanso, las relaciones entre compañeros, tener la sensación de ser observado-criticado por estos mismos, los problemas de comunicación y las casi nulas posibilidades de promoción o ascenso. Estos factores generalmente producen estrés laboral.

De la misma manera, las jornadas de trabajo excesivas que ocasionan desgaste físico y mental que limitan al trabajador para hacer frente a las situaciones estresantes.

Las relaciones con los compañeros pueden llegar a convertirse en un motivo de estrés. Piénsese en un trabajador inestable emocionalmente que tiene una conducta incorrecta hacia todos sus compañeros. Es una circunstancia continua de estrés. Por el contrario, cuando se encuentra una buena comunicación interpersonal y se aprecia el apoyo colectivo y de la organización, se amortiguan las consecuencias negativas del estrés laboral sobre el bienestar de los trabajadores.

Promoción y desarrollo profesional. Si las aspiraciones profesionales no se recompensan con la realidad por la inexistente valoración de méritos, se puede generar un profundo sentimiento de frustración, apareciendo así el estrés.

En general los distintos tipos de estresores existentes tienen el mismo efecto negativo en el trabajador, por lo que la empresa debe saber reconocer estos agentes estresores y desarrollar un plan de contingencia que ayude a identificar y disolver la presencia de estos.

1.3.1.4 Causas o fuentes del estrés laboral

Son incontables las causas que dan paso al estrés en el espacio de trabajo; algunas más fáciles de definir y otras, que pueden pasar totalmente desapercibidas por ser más engorrosos y más complicadas de definir.

De esta manera, Rodríguez (2009) afirma que entre estas causas nos encontramos con:

Las características temporales del trabajo:

La constante exigencia de terminar trabajos en un límite de tiempo corto, el trabajo por turnos, la rapidez en que se tienen que efectuar las tareas y la exigencia máxima, supone elementos de estrés y por lo general son el principal origen de los trastornos del sueño, agotamiento y trastornos emocionales.

La demanda del trabajo:

La búsqueda de una mayor productividad, calidad y la competitividad excesiva son razones que llevan a presionar más al trabajador ocasionándole una carga de trabajo. Y si nos referimos en términos de calidad nos referiremos a las necesidades de formación y habilidades para desarrollar las tareas, su dificultad y complejidad con sus respectivas consecuencias.

El nivel ocupacional:

Este punto nos llevaría a las actividades que desempeña el mismo trabajador, su papel en la organización, lo que debe o no debe realizar, dónde inicia y finaliza su ámbito de responsabilidad.

La situación que origina estrés en base al nivel ocupacional sería básicamente la poca claridad de definición de tareas. Frecuentemente los trabajadores no saben qué hacer o qué se espera de ellos, porque la información que se les proporciona es insuficiente y ese tipo de situaciones genera malestar.

Las relaciones sociales:

Bien es sabido que las relaciones personales tienen un alto nivel de importancia, y más aun conociendo la cantidad de horas que se pasa en el trabajo. El poco manejo de comunicación y apoyo colectivo, la falta de relaciones personales en el trabajo y el problema de sobrellevarlo con la vida personal, con la familia y las labores son los elementos que generan estrés.

Las capacidades sociales, junto con el buen uso de la comunicación, enmendar los conflictos y negociación son factores atenuantes de este tipo de estresores y por este motivo se recomienda que tengan lugar en los planes de formación de las empresas.

La estructura de la organización:

Una estructura empresarial excesivamente jerárquica o autoritaria, en ocasiones hasta agresiva, con sistema de toma de decisiones poco participativos y escasa comunicación interna influye en el clima laboral, organizacional y psicológico de la empresa generando estrés laboral en sus trabajadores.

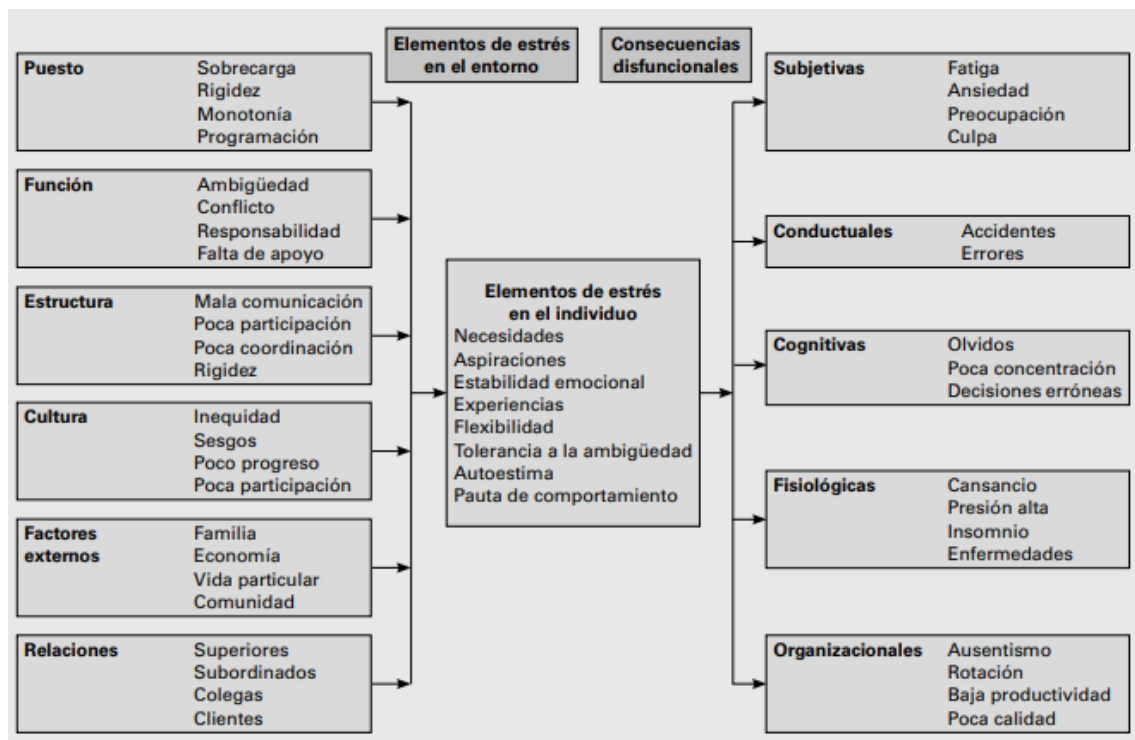
Como hemos podido apreciar son variadas las fuentes que ocasionan estrés y es de vital importancia el rol que puede desempeñar la propia empresa y del tipo de intervenciones que serán útiles para extenuar o erradicar el deterioro profesional. La empresa tiene la exigencia de identificar cuál es el nivel de satisfacción, las condiciones de trabajo de sus trabajadores y actuar inmediatamente en base a esta, ya que, si el trabajador logra sentirse bien, la empresa podrá funcionar de mejor manera.

Entre los agentes más conocidos que originan el estrés, son tres: los generados por el medio ambiente, los creados en los centros de trabajo y los que son propiciados por las conductas del mismo individuo.

En definitiva las causas de estrés en el contexto laboral pueden ser debido al mal proceder gerencial, las amenazas de despidos colectivos, cambios de superiores o roles, comunicación defectuosa, poca estabilidad en los procesos productivos, déficit de control en las cargas laborales, falta de claridad en las expectativas relacionadas al puesto, sistemas de reconocimiento poco aceptable, la manera deficiente y poco profesional de imponer el cambio en la empresa, y las relaciones interpersonales poco desarrolladas. Asimismo, la poca tolerancia al estrés y la manera de reaccionar cambian en cada individuo en base a su naturaleza. No obstante, cambiar de actitud y de entendimiento en el líder es lo primordial si se quiere mejorar los problemas relacionados con el estrés, y así los colaboradores podrán ver en él un ejemplo a seguir y tendrán un mayor compromiso con la empresa, cambiando el ambiente laboral a un estado positivo.

Por otro lado, Chiavenato. (2009) afirma que; las fuentes principales de estrés en el trabajo son dos: las causas ambientales y las causas personales. Las causas ambientales abarcan toda una serie de factores externos y contextuales que pueden conducir al estrés en el trabajo. Las causas personales abarcan una serie de características individuales que

predisponen al estrés. En una misma situación, cada persona reacciona de distinta manera ante los factores ambientales que provocan el estrés (p.477)



Fuente: Chiavenato (2009, p.478)

Es verdad que cada individuo tiene una reacción distinta a la de otro cuando se ve expuesto ante diversas situaciones que les genere estrés, y también tiene mucho que ver la capacidad que tenga este para afrontar dichas situaciones, por lo que, con la ayuda de los superiores, los trabajadores deben estar preparados psicológicamente para enfrentarlos.

1.3.1.5 Evaluación del estrés laboral

Según Rodríguez (2009), indica:

Las actividades de prevención y manejo del estrés laboral deben iniciar de un estudio multidimensional del desarrollo de estrés, es decir, de aquellas causas personales, interpersonales y organizacionales que participan en el origen del estrés en el trabajo. Puede suponerse, por tanto, que el estrés no se consigue ser observado de forma aislada. El estudio del estrés en el trabajo va a solicitar el conocimiento de factores primordiales tales como:

Estresores: limitaciones físicas y psicosociales del entorno de trabajo.

Percepción del estrés: estimación cognitiva de la persona en su opinión de las demandas ambientales y los recursos de los que se habilitan.

Variables moderadoras: particularidades personales e interpersonales que pueden definir la vulnerabilidad al estrés, así como: muestras de conducta, autoeficacia, tácticas de afrontamiento, ayuda social.

Respuestas al estrés: fisiológicas, de comportamiento, cognitivas.

En términos generales, para determinar el estrés laboral es prioritario usar diferentes instrumentos que mencionen a aspectos relacionados tanto con la realidad laboral como con el individuo. Los instrumentos de evaluación más útiles son:

Listas de control para evaluar los distintos ámbitos de una organización relacionados con el espacio de trabajo y las relaciones sociales que pueden generar estrés en los trabajadores.

Cuestionarios, escalas e inventarios que posibiliten la obtención de información sobre la forma en que son distinguidos los estresores, así como las características del individuo y nuevos planes de afrontamiento ante un hecho estresante.

Debatir sobre problemas de salud que pueden ser generados por el estrés.

Sistemas de registro administrativo para determinar, por ejemplo, el absentismo y la ineptitud laboral.

1.3.1.6 Tratamiento del estrés laboral

El tratamiento a este mal laboral, debe ser realizado por profesionales, que deben tener un seguimiento cuidadoso, ya que si no es tratado y analizado debidamente, puede volver a surgir en el individuo, causándole aún más daños.

Según Sánchez (2016). "El tratamiento del estrés laboral se propone, sobre todo, en base de los síntomas y dolencias que presenta el individuo, así como de su magnitud. Por esta razón, se acostumbrará de manera individual, favoreciendo a su mejoría si el inicio del tratamiento es inmediato. Aunque también se hallan tratamientos a nivel grupal y organizacional."

Efectivamente, al ser el estrés laboral un fenómeno con distintos orígenes, existen varios tratamientos en base al origen. Por este motivo debe ser revisado por un profesional capaz de usar diferentes herramientas y técnicas para contrarrestar este problema.

Dentro de las herramientas y programas enfocados al estrés laboral podemos distinguir también las planificaciones de afrontamiento de gestión o centradas en el problema, el entrenamiento en resolución de problemas, en asertividad y en administración del tiempo.

De esta manera, a nivel personal se tratarán de recuperar los procesos de protección o de resistencia para perfeccionar el enfrentamiento a los estresores comunes del espacio laboral e incrementar la percepción de control, la autoestima y el nivel de autoeficiencia personal.

1.3.2 El Rendimiento Laboral

Teorías del rendimiento laboral

Siguiendo a Campbell, McCloy, Oppler y Sager (1993), el rendimiento laboral hace referencia a aquellos resultados de una serie de conductas que contribuyen a las metas de la organización (por ejemplo, obtener beneficios).

Concuerdo con lo afirmado por los autores, aun así, la información llega a ser escasa ya que hay que tener muy en claro la diferencia que existe entre el resultado de trabajo y el cómo se hace ese trabajo y cuál de estas dos es la que define correctamente al rendimiento laboral.

Por su parte, Sackett (2002), infiere que “en este caso nos referimos a aquellos comportamientos realizados por el trabajador que perjudican al logro de las metas organizacionales. Son muy diversos, oscilando desde la procrastinación hasta utilizar los recursos de la empresa para usos personales (fotocopias, teléfono, etc.), pasando por hurtos. Lógicamente, los comportamientos contra productivos son la “cara negativa” del desempeño, pero también deben ser tenidos en cuenta”

El autor en sí se basa en el lado negativo del rendimiento y todo el factor que lo manifiestan, ya sean algunas conductas negativas, el mal uso de herramientas empleadas por los superiores, esto desembocará en un mal rendimiento que como se menciona no solo depende de la empresa sino también del trabajador mediante sus capacidades.

Por otro lado, Ramos (2015) lo define como, “es cuando se evalúa el rendimiento laboral se han de tener en cuenta criterios para evaluar el resultado del trabajo o cómo se hace ese trabajo. Cada organización debe definir qué es lo que es relevante para ellos teniendo en cuenta el desempeño de la tarea, el contextual o comportamientos contraproducentes”

Se afirma que el rendimiento laboral es el resultado final efectuado mediante la utilización de lo producido por los trabajadores basados en sus capacidades propias y las herramientas brindadas por la empresa.

Según la Real Academia Española, el rendimiento laboral o también conocido como productividad, “es el vínculo entre lo producido y las formas empleadas, así como son la

mano de obra, tangibles, energía, etc. No obstante, esta no viene siendo la única definición, también se hallan otras un poco más específicas: Como la relación entre lo producido y el tiempo usado para alcanzarlas: así, cuanto menos sea el tiempo que lleve adquirir el resultado esperado, más productivo es el sistema. ``

Ciertamente, el rendimiento laboral es lo que podemos obtener mediante la mezcla de herramientas tangibles e intangibles, como lo son los materiales y el recurso humano.

1.3.2.1 Concepto y Naturaleza

El rendimiento laboral es el resultado realizado de un trabajador o de un conjunto de trabajadores.

Las empresas suelen establecer para ese producto obtenido unas expectativas mínimas de cantidad y calidad, que los trabajadores tienen que terminar o rebasar. Para tal cometido las organizaciones proponen incentivos con los que buscan impulsar dicho rendimiento laboral.

Robbins y Judge (2013) detallan que, ``en la gran mayoría de empresas, solo toman en cuenta la manera en que los subordinados ejecutan sus obligaciones y estas engloban una descripción del puesto laboral, por otro lado, las empresas contemporáneas, de menor jerarquía, requieren de una mayor información. ``

La evaluación del rendimiento ocasionalmente, es insuficiente para considerar el mérito de un trabajador. Cómo se usa la información, la actitud de colaboración que se adopta con los compañeros, la práctica de la cortesía y amabilidad con los usuarios, son difíciles de incorporar en una evaluación del rendimiento, pero se podrían evaluar con sistemas complementarios de evaluación del desempeño.

1.3.2.2 Los estándares y mediciones

Los estándares de rendimiento permiten que las mediciones sean más objetivas. Guardan relación con los efectos que se desean para cada puesto.

Según Herrera (2016). Los sistemas de medición del rendimiento individual se podrían implementar simplemente con datos de rendimiento obtenidos de los sistemas de información organizativos. Las evaluaciones del rendimiento se suelen calificar como objetivas, pues son fácilmente verificables por cualquier otra persona.

El feedback que se genera con los sistemas de evaluación del rendimiento produce una base de aprendizaje efectivo que ayudará a empleado y supervisor en una gestión activa del rendimiento.

Programas de asesoría personal para la mejora del rendimiento, apoyo mediante sistemas de capacitación, asesoramiento para la carrera profesional, permitirán una gestión hacia la mejora de la misma.

13.2.3 La gestión del rendimiento laboral

La gestión del rendimiento laboral de los trabajadores es el desarrollo de establecer un espacio de trabajo o ambiente en el que los individuos se sientan a gusto y puedan rendir al límite de sus capacidades.

Según el grupo Gerencie (2017). “La gestión del rendimiento del trabajo es un método de trabajo conjunto que empieza cuando se precisa un trabajo y cómo debe desarrollarse y persiste durante todo el tiempo que un individuo sea parte del equipo o de la plantilla. El objetivo de rendimiento es alcanzar la misión y la visión de la empresa. Varios autores recurren al término de gestión del rendimiento como remplazo de los métodos de estudio tradicionales. Sin embargo, la gestión del rendimiento es bastante más que eso.”

Ciertamente, la finalidad primordial de la gestión del rendimiento laboral es hacer que los trabajadores alcancen los objetivos de la misión y visión de la empresa de forma eficiente.

En la actualidad, existen tres tipos de conductas en base al rendimiento laboral:

Desempeño de las tareas

Se entiende por el compromiso de los deberes y las responsabilidades que se adjuntan a la creación de un bien o servicio y la ejecución de las actividades de administración.

Civismo

Se señala a toda acción que contribuye al espacio psicológico de la empresa, como dar ayuda sin que se solicite, apoyar metas de la organización, desarrollar un ambiente de respeto entre compañeros.

Falta de productividad

Esto comprende toda acción que desfavorece de forma activa a la empresa, dichas conductas comprenden, el hurto, daños a la propiedad, comportamientos impropios con los compañeros y faltar habitualmente.

1.3.2.4 Factores que actúan en el rendimiento laboral

La motivación: Los incentivos monetarios suelen influir positivamente en los trabajadores, y esto se debería tener presente cuando se quiere lograr ciertos objetivos.

Adecuación / ambiente de trabajo: El estar en un ambiente de trabajo cómodo se llega a reflejar en el buen rendimiento laboral. El acoplamiento del subordinado al puesto laboral, reside en tener una base concreta y clara para él, es importante que el colaborador tenga el perfil y las capacidades para el puesto y que este a su vez este comprometido y se siente identificado con la misma.

Establecimiento de objetivos: La creación de objetivos es una buena herramienta de motivación, ya que cuando se establecen metas que deben ser cumplidas en un tiempo dado, el colaborador se sentirá con ganas de querer cumplirlas de la mejor manera, posteriormente se sentirá satisfecho de haber finalizado estas metas y retos.

Reconocimiento del trabajo: Con frecuencia los subordinados sienten que cuando hacen un buen trabajo, ya sea cumpliendo metas, no se les reconoce, por otro lado, cuando comenten un error, sí. Este tipo de situación suele desmotivar hasta al mejor de los trabajadores. Reconocer el buen desempeño del colaborador no solo es fácil, sino que a su vez lo motivará y se sentirá de gran utilidad para la empresa.

La participación del empleado: Si el empleado es participe de las fases de control y planificación, se sentirá que lo toman en cuenta para momentos importantes. Incluso quien mejor que el subordinado para desarrollarlo, ya que es quien ejecuta el trabajo.

La formación y desarrollo profesional: Beneficiar al desarrollo personal y profesional del trabajador los estimulará, ya que es de lo más prioritario para ellos, y hará que mejore su rendimiento. Las ventajas pueden ser; la satisfacción laboral, mejor desempeño y rendimiento en el puesto.

1.3.3 Definición de términos básicos

Estrés: Estado de agotamiento mental o psicológico causado por la sobre exigencia de un rendimiento mayor a lo habitual.

Estrés laboral: Es una muestra de estrés propia de las sociedades contemporáneas, en donde la ascendente presión en el espacio de trabajo tiende a inducir a la congestión física

o mental del individuo, trayendo efectos perjudiciales no solo para él mismo, sino además a la de su entorno.

Rendimiento: La idea rendimiento describe a la relación que se da entre algo esperado y el resultado que se consigue. El beneficio que da el individuo o los recursos también se entiende como rendimiento.

Rendimiento laboral: Es el vínculo entre los objetivos, metas, logros alcanzados y el tiempo que se ha empleado para alcanzarlo; teniendo en cuenta que la variable principal es la mano de obra; es decir, los recursos humanos.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿De qué manera influye el nivel de estrés laboral en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel, 2018?

1.4.2 Problemas específicos

¿De qué manera las manifestaciones psicofisiológicas influyen en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel, 2018?

¿De qué manera la desmotivación influye en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel, 2018?

1.5 Justificación del estudio

La presente investigación dará a conocer la descuidada relevancia que se tiene sobre el estrés en el ámbito laboral que es una realidad innegable y conocida globalmente, ya que es una enfermedad silenciosa que perjudica y deteriora la salud de los trabajadores. He allí la importancia de esta investigación pues más allá de que brinde información específica para la empresa estudiada, podrá ser usada para todas aquellas organizaciones que estén envueltas en este tipo de problemas y busquen información al respecto.

Asimismo debido a que no hay muchas investigaciones abordando esta problemática, surge la necesidad de contribuir con esta investigación, pretendiendo realizar una visión general, aunque no absoluta, de los inicios y factores que originan el estrés en el trabajo y de cómo influye en el rendimiento de los trabajadores del Seguro Integral de Salud en San Miguel, con el fin único de distinguir y dar a conocer, aquellos factores más destacados para contribuir con un reducido avance en los métodos de solución, para que

de esta manera los trabajadores de la empresa en estudio recuperen su rendimiento en la ejecución de sus actividades laborales.

Si bien, el presente estudio no resolverá la problemática existente, los datos obtenidos aportarán planes de mejora e información detallada sobre el tratamiento de esta enfermedad, siendo los trabajadores del Seguro Integral de Salud en San Miguel, los principales beneficiados con este trabajo.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

El estrés laboral influye negativamente en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel, 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

Las manifestaciones psicofisiológicas influyen negativamente en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel, 2018.

La desmotivación influye negativamente en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel, 2018.

1.7 Objetivos

Objetivo General

Es determinar la influencia que existe del estrés laboral en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel, 2018.

Objetivos Específicos

Determinar la influencia que existe de las manifestaciones psicofisiológicas en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel, 2018.

Determinar la influencia que existe de la desmotivación en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel, 2018

II. MÉTODO

2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

2.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN DE ACUERDO AL FIN

La investigación es de tipo aplicada, ya que se busca la aplicación mediante el uso de conocimientos alcanzados a la resolución de la problemática social en estudio.

Se fundamenta con lo que dice Lozada (2014). “La investigación aplicada busca la creación de conocimiento con una aplicación directa a las problemáticas de la sociedad”.

2.1.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN DE ACUERDO AL DISEÑO

El diseño de esta investigación es *NO EXPERIMENTAL - TRANSVERSAL*, ya que en el estudio se colecciona datos en un espacio de tiempo y no se manipula ninguna de las variables, se tiene por finalidad el de describir ambas variables de la empresa en estudio.

De tal modo según Sampieri (2003), “se determina como la investigación que se efectúa sin ningún tipo de manipulación premeditada en las variables, y transversal, es donde se recolectan datos en un preciso momento, en un tiempo único.”

2.1.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN DE ACUERDO AL NIVEL

Asimismo, es de nivel explicativo-causal, por lo que además de describir este fenómeno, se intenta buscar una explicación al comportamiento de las variables, y causa y efecto porque las dos variables, dependiente e independiente están relacionadas o conectadas.

2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL

Según Muñoz, (2017). “El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la presión en el espacio de trabajo puede generar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias como desmotivación o cansancio, y no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.”

VARIABLE DEPENDIENTE: RENDIMIENTO LABORAL

Según Pérez, (2014). “Suele relacionarse el rendimiento laboral a diversos factores como la estrategia, la capacitación, la remuneración y el entorno. Una persona que cuenta con conocimientos, recibe indicaciones precisas, está bien remunerada y trabaja en un contexto agradable, es probable que alcance un rendimiento laboral muy superior al que puede lograr un trabajador mal remunerado, sin formación y que se desempeña en un entorno insalubre.”

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	CATEGORIAS O DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
INDEPENDIENTE	Según Muñoz, (2017). El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la presión en el espacio de trabajo puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias como desmotivación o cansancio, y no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.	El estrés es un conjunto de reacciones físicas y mentales que el trabajador usualmente sufre cuando se ve sometido a diversos factores laborales que superan su capacidad para enfrentarse a ellos.	Manifestaciones psicofisiológicas	Depresión	1,2	Cuestionario de tipo Likert	ORDINAL
ESTRÉS LABORAL				Alteraciones del sueño	3,4 5,6		
				Malestar físico			
			Desmotivación	Ausentismo	7,8 9,10		
Ansiedad				11,12			
Reconocimiento							
DEPENDIENTE	Según Pérez, (2014). Suele relacionarse el rendimiento laboral a diversos factores como la estrategia, la capacitación, la remuneración y el entorno. Una persona que cuenta con conocimientos, recibe indicaciones precisas, está bien remunerada y trabaja en un contexto agradable, es probable que alcance un rendimiento laboral muy superior al que puede lograr un trabajador mal pagado, sin formación y que se desempeña en un entorno insalubre.	Relación existente entre la capacidad del individuo y los recursos empleados para que este desarrolle sus actividades correctamente, estimulándolo también mediante incentivos.	Capacitación	Eficacia	13,14 15,16		
RENDIMIENTO LABORAL				Formación			
			Remuneración	Sueldo	17,18		

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Unidad de análisis: “TRABAJADORES DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, SAN MIGUEL, 2018”

2.3.1 Población

La población que se tomó para la presente investigación fueron de 320 trabajadores que están comprendidos en los tres turnos de trabajo del Seguro Integral de Salud del distrito de San Miguel.

Según Tamayo (2012). Indica que es la generalidad de un fenómeno de estudio, incluye la integridad de cifras de estudio que forman parte de la misma y que a su vez debe ser cuantificado para un establecido estudio incorporando en un grupo X de entidades que colaboran de una detallada particularidad, y se le denomina la población por componer la universalidad del fenómeno.

2.3.2 Muestra

Para la selección de la muestra de este trabajo de investigación se aplicó la siguiente fórmula para deducir el tamaño de muestra y calcular una proporción de la población, es de 175 trabajadores. Teniendo como referencia que la población en cuestión es finita, la precisión del tamaño muestral se realizó mediante la siguiente fórmula:

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

Donde:

n: El tamaño de muestra = 175

e: error máximo = 0.05

N: Población total del estudio = 320

q: probabilidad de fracaso = 0.30

Z: nivel de confianza = 1.96

p: probabilidad de éxito = 0.70

Para Hernández, Fernández y Baptista (1991), señala: “La muestra estadística es una parte de la población; se trata de un número de individuos u objetos seleccionados científicamente donde cada uno de ellos es un elemento del universo” (p.175)

2.3.3 Muestreo

El tipo de muestreo utilizado es el Muestreo Aleatorio Simple, ya que selecciona al azar los miembros del universo que vienen a ser 320 trabajadores del Seguro Integral de salud del distrito de San Miguel, hasta completar el tamaño muestral pronosticado que es el de 175 trabajadores de dicho lugar.

Para Bernal (2010). El método de muestreo utilizado para estimar el tamaño de una muestra depende del tipo de investigación que desea realizarse y, por tanto, de las hipótesis y del diseño de investigación que se hayan definido para desarrollar el estudio (p.162)

$$n = \frac{(1.96)^2(0.70)(0.30)(320)}{(0.05)^2(320 - 1) + (1.96)^2(0.70)(0.30)} = 175$$

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

2.4.1 Técnica: Encuesta

En la presente investigación se tomó como técnica de estudio a la encuesta, que se utilizó con la finalidad de conocer lo que opinan los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel en base a la problemática que involucra.

Según López y Rodríguez (2012), la encuesta es una técnica del estudio de mercados que consta en recolectar información de los individuos intervenidos a través de la implementación de cuestionarios diseñados con anterioridad para conocer lo que se busca específicamente.

2.4.2 Instrumento: Cuestionario

El instrumento que se utilizó para esta investigación es el cuestionario. La que estuvo constituida por dieciocho preguntas, previamente elaborada a partir de los indicadores, con una escala ordinal de tipo Likert.

Se toma como referencia la escala de Likert, que es la siguiente:

5: Completamente de acuerdo

4: De acuerdo

3: Indiferente

2: En desacuerdo

1: Completamente en desacuerdo

Según García (2003). El cuestionario es un medio identificado como clásico para la adquisición y registro de datos. La variabilidad de esta acepta implementarlo como instrumento de estudio y a su vez como instrumento de valoración de personas, procedimientos y otros.

2.4.3 Validación del instrumento

Para la validación del instrumento (cuestionario), se elaboró en primer lugar la matriz de validación del instrumento de obtención de datos. Posteriormente para su validez se necesito la presencia y revisión de tres expertos en investigación de administración de comprobada trayectoria en la Escuela de Administración de la misma universidad, para lo cual a su juicio emitieron su apreciación positiva y validaron el instrumento.

Los profesionales o expertos, se señalan a continuación:

EXPERTOS:

MG. EDITH G. ROSALES DOMÍNGUEZ

DRA. NÉRIDA REY CÓRDOVA DE VELÁZQUEZ

DR. EDWIN ARCE ÁLVAREZ

Los expertos coincidieron en que el instrumento empleado para esta investigación es aplicable, y solo deben ser ligeramente modificados dos ítems para su total apreciación.

De acuerdo con Hernández (2005),” la validez es un criterio que hace alusión a la capacidad de un instrumento de medición para cuantificar de manera significativa y adecuada para cuya medición ha sido diseñado.”

2.4.4 Confiabilidad del instrumento

Se determinó con la fórmula de Alpha de Crombach, adjuntando los datos recopilados al estadístico SPSS 23, a través del uso de una prueba piloto previamente elaborado a diez trabajadores.

Según Baptista (2006), el significado de la confiabilidad se refiere al producto conseguido con el uso de un instrumento de evaluación. Cualquier instrumento en particular puede obtener cierto número de confiabilidades distintas, según sea el grupo comprometido y la dirección que se otorgue.

COEFICIENTE	RELACIÓN
0,00 a +/-0,20	Muy baja
0,20 a 0,40	Baja
0,40 a 0,60	Regular
0,60 a 0,80	Alta
0,80 a 1,00	Muy alta

Fuente: Hernández (2006, p.289)

Tabla 1:

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 2:

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,803	,813	18

En la Tabla 1 se tiene que la muestra Piloto obtuvo una confiabilidad en base a 10 trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel, los cuales no participaron de la muestra de trabajo.

Asimismo, de la Tabla 2, se puede determinar que el cuestionario tuvo 18 preguntas, las cuales fueron aplicadas a la muestra Piloto, consiguiendo la información que luego fue procesada usando el estadístico Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de confiabilidad del 0,803, lo cual indica que el cuestionario está bien desarrollado a un porcentaje de 80,3% y que según la tabla de confiabilidad de Hernández (2006, p.289), lo clasifica como un instrumento de muy alta confiabilidad.

2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

En seguida de haber realizado la aplicación del instrumento (cuestionario) para la obtención de datos que contrasta la hipótesis con el problema, las técnicas estadísticas que se han de utilizar para dicho procesamiento son:

Distribución de frecuencias que estará representado por cuadros, esquemas y medidas de tendencia central (media, mediana y moda).

Asimismo, se utilizó la estadística inferencial para determinar la prueba de normalidad, hipótesis y la técnica que se optó fue de Spearman, que está basado en la influencia.

Finalmente se hará uso del SPSS como herramienta de procesamiento de los datos recogidos del cuestionario.

2.6 ASPECTOS ÉTICOS

El presente proyecto ha sido desarrollado teniendo en consideración los reglamentos y procedimientos impuestos por la Universidad César Vallejo, con sinceridad y transparencia, lealtad, sin plagio y para ello el proyecto pasó por el programa Turnitin para ver las coincidencias y confiabilidad de los datos suministrados.

En mi posición de investigador me comprometo a desarrollar mi búsqueda con honradez, responsabilidad, madurez, juicio y respetando la veracidad de los resultados del mismo.

Y en base a la encuesta realizada respetaré la autonomía y anonimato de los intervenidos, en la cual no se compartirá testimonio que de paso a conocer la identidad de los individuos intervenidos para esta investigación.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 3: Frecuencias de respuestas de la variable Estrés Laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
INDIFERENTE	14	8,0	8,0	8,0
DE ACUERDO	156	89,1	89,1	97,1
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	5	2,9	2,9	100,0
Total	175	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.

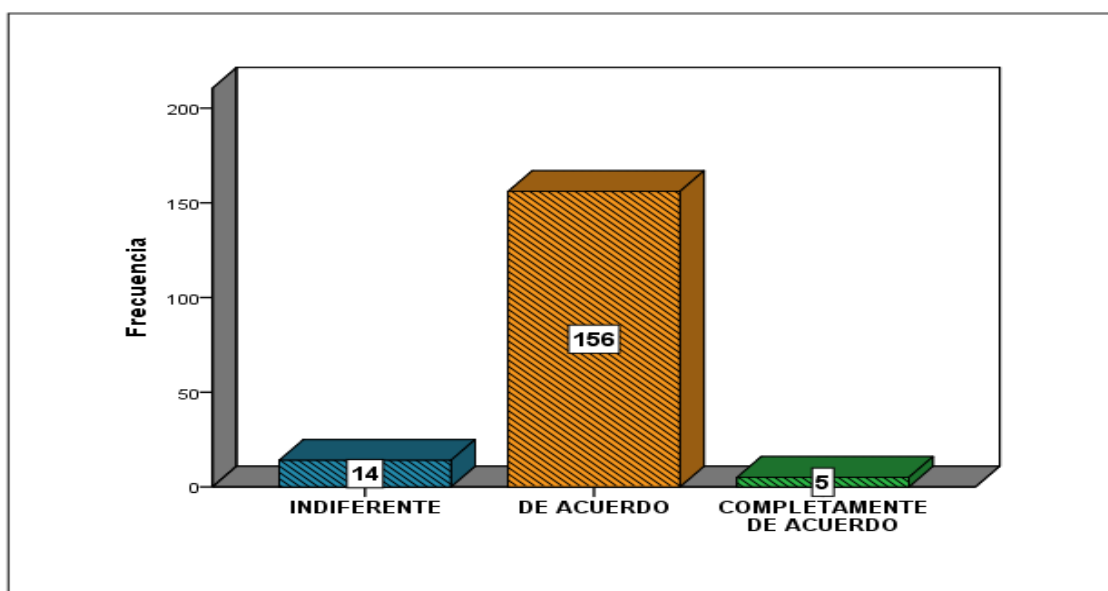


Figura 1: gráfico de barras

Interpretación:

Según los resultados, se determina que el sólo el 89% de los encuestados es decir 156 trabajadores están de acuerdo con que existe el estrés laboral al realizar sus actividades en el Seguro Integral de Salud de San Miguel.

Tabla 4: Frecuencias de respuestas de la dimensión Manifestaciones psicofisiológicas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
INDIFERENTE	8	4,6	4,6	4,6
DE ACUERDO	147	84,0	84,0	88,6
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	20	11,4	11,4	100,0
Total	175	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

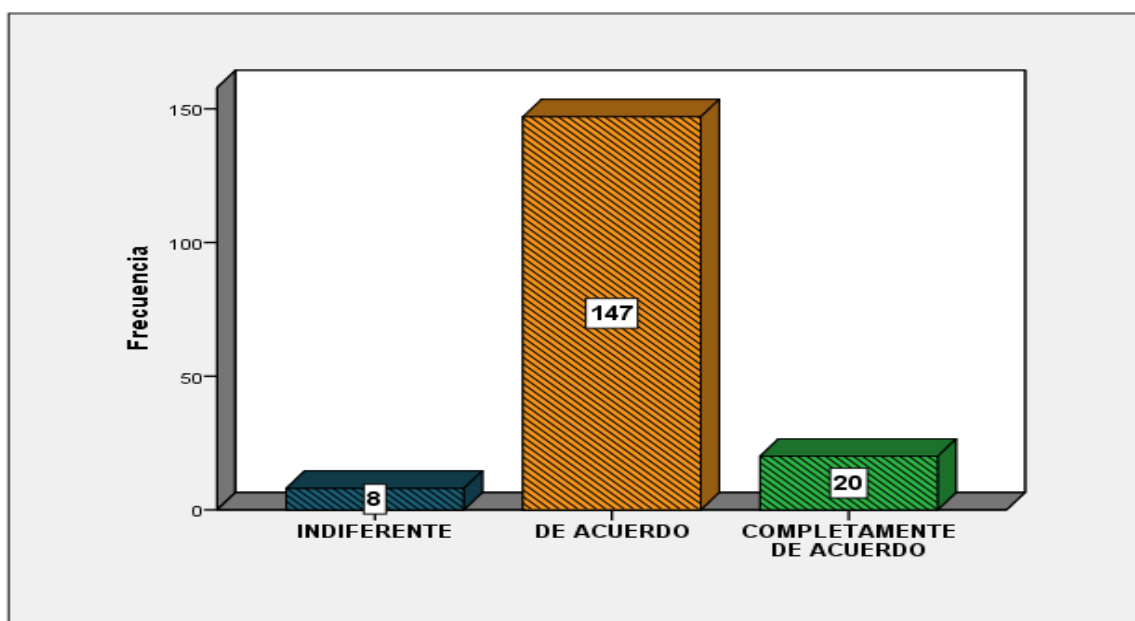


Figura 2: gráfico de barras

Interpretación:

Según los resultados, se determina que el 84% de encuestados, equivalentes a 147 trabajadores que laboran en el Seguro Integral de Salud de San Miguel, están de acuerdo con sufrir algunas manifestaciones psicofisiológicas por causa del trabajo.

Tabla 5: Frecuencias de respuestas de la dimensión Desmotivación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
INDIFERENTE	35	20,0	20,0	20,0
DE ACUERDO	134	76,6	76,6	96,6
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	6	3,4	3,4	100,0
Total	175	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

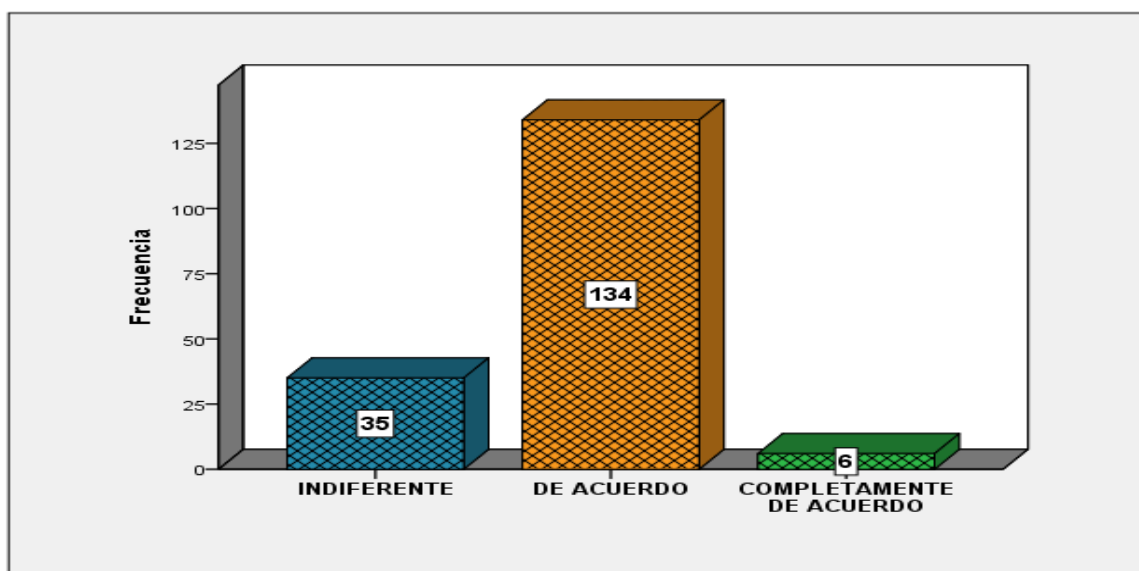


Figura 3: gráfico de barras

Interpretación:

Según los resultados, se determina que un 76% de los encuestados que son equivalentes a 134 trabajadores, están de acuerdo con sentirse desmotivados ejerciendo sus labores en el Seguro Integral de Salud de San Miguel.

Tabla 6: Frecuencias de respuestas de la variable Rendimiento Laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
INDIFERENTE	27	15,4	15,4	15,4
DE ACUERDO	146	83,4	83,4	98,9
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	2	1,1	1,1	100,0
Total	175	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

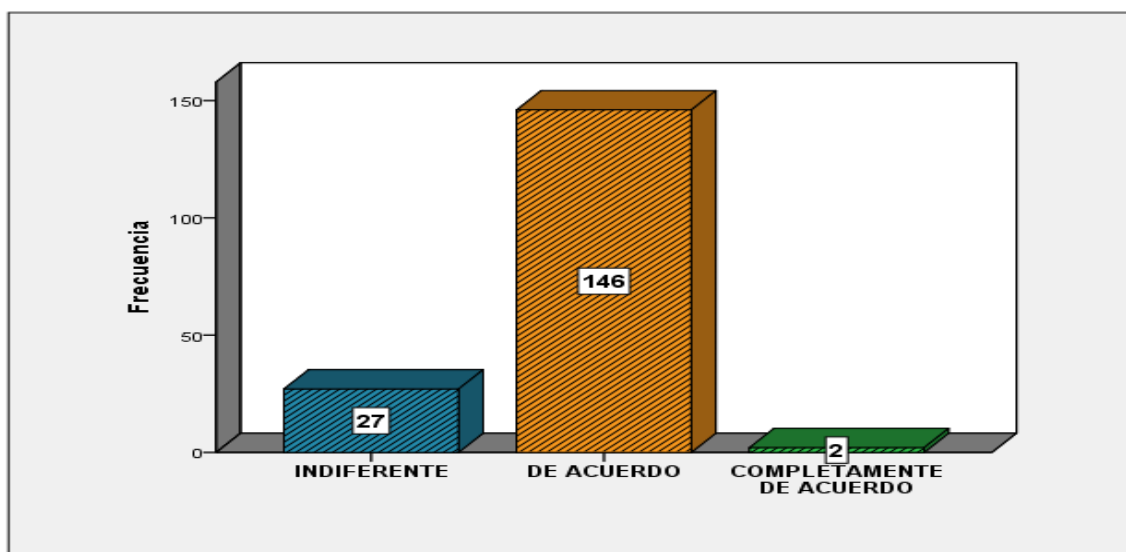


Figura 4: gráfico de barras

Interpretación:

Según los resultados, se determina que el 15% de los encuestados, es decir 27 trabajadores opinan con indiferencia acerca de sus rendimientos laborales, mientras que el 83% equivalentes a 146 trabajadores están de acuerdo con su rendimiento laboral en el Seguro Integral de Salud de San Miguel.

Tabla 7: Frecuencias de respuestas de la dimensión Capacitación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	1	,6	,6	,6
INDIFERENTE	88	50,3	50,3	50,9
DE ACUERDO	86	49,1	49,1	100,0
Total	175	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

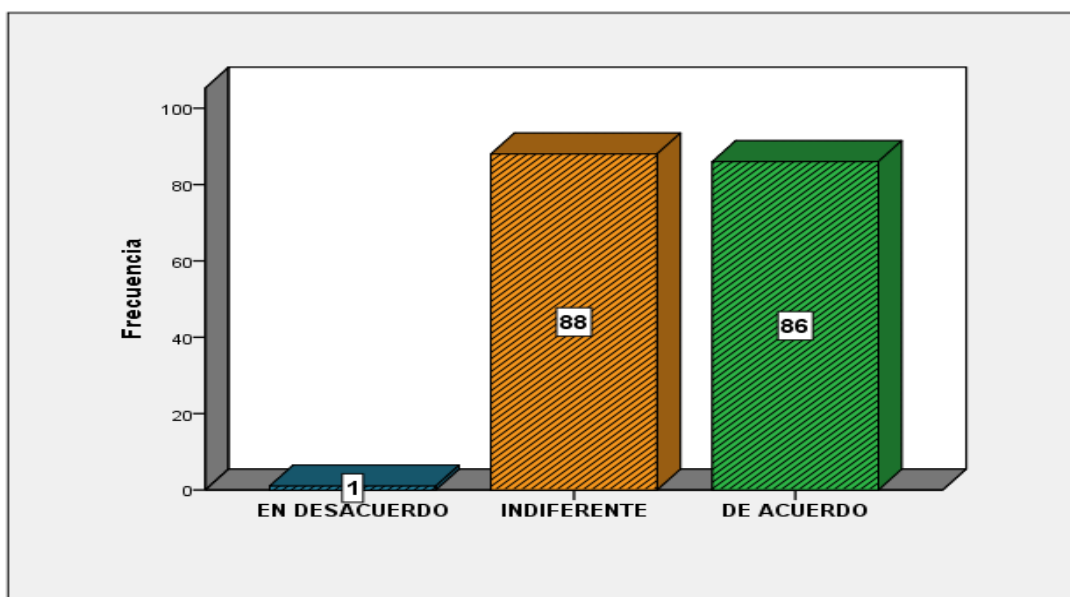


Figura 5: gráfico de barras

Interpretación:

Según los resultados, se determina que el 50% de los encuestados equivalentes a 88 trabajadores tienen una opinión indiferente acerca a su capacitación por parte del Seguro Integral de Salud de San Miguel, mientras que un 49%, es decir 86 trabajadores están de acuerdo.

Tabla 8: Frecuencias de respuestas de la dimensión Remuneración.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	3	1,7	1,7	1,7
INDIFERENTE	41	23,4	23,4	25,1
DE ACUERDO	115	65,7	65,7	90,9
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	16	9,1	9,1	100,0
Total	175	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

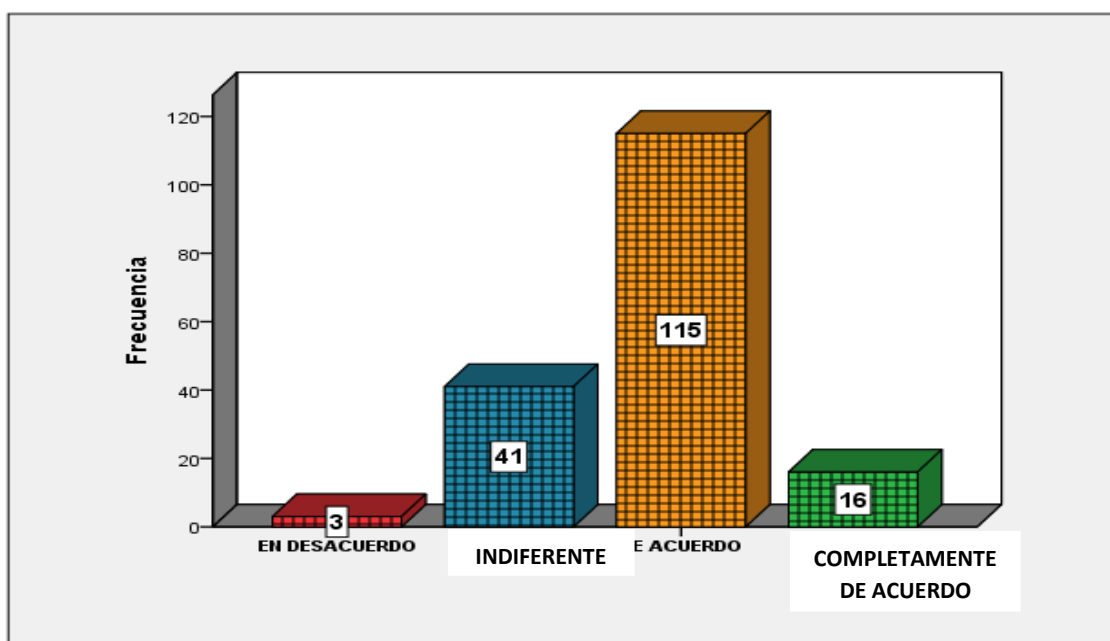


Figura 6: gráfico de barras

Interpretación:

Según los resultados, se determina que el 65% de encuestados, es decir 115 trabajadores están de acuerdo con su remuneración, mientras que solo el 1.7%, es decir 3 trabajadores están en total desacuerdo con su remuneración en el Seguro Integral de Salud de San Miguel.

Análisis Inferencial

Prueba de hipótesis general

Ho: El estrés laboral no influye negativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel, 2018.

H1: El estrés laboral influye negativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel, 2018.

Tabla 9: Correlación No paramétrica – Rho de Spearman, entre las variables Estrés Laboral y Rendimiento Laboral.

Correlaciones				
			ESTRES LABORAL.	RENDIMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	ESTRES LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,198**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	175	175
	RENDIMIENTO LABORAL	Coeficiente de correlación	-,198**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	175	175

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

Como el coeficiente de correlación de Rho de Spearman resultó -0,198, indica que existe una relación negativa entre la variable Estrés Laboral y Rendimiento Laboral.

Por otro lado, como el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,01 < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, existe evidencia estadística para afirmar que el estrés laboral influye negativamente en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel, 2018.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: Las manifestaciones psicofisiológicas no influyen negativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel, 2018.

H1: Las manifestaciones psicofisiológicas influyen negativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel, 2018.

Tabla 10: Correlación No paramétrica – Rho de Spearman, entre la dimensión Manifestaciones Psicofisiológicas y la variable Rendimiento Laboral.

			MANIFESTACIONES PSICOFISIOLOGICAS	RENDIMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	MANIFESTACIONES PSICOFISIOLOGICAS	Coefficiente de correlación	1,000	-,152**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	175	175
	RENDIMIENTO LABORAL	Coefficiente de correlación	-,152**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	175	175

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

Como el coeficiente de correlación de Rho de Spearman resultó -0,152, indica que existe una relación negativa entre la dimensión Manifestaciones psicofisiológicas y la variable Rendimiento Laboral.

Además, como el nivel de significancia es igual a 0,05 ($0,01 < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, existe evidencia estadística para afirmar que las manifestaciones psicofisiológicas influyen negativamente en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel, 2018.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: La desmotivación no influye negativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel, 2018.

H1: La desmotivación influye negativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel, 2018.

Tabla 11: Correlación No paramétrica – Rho de Spearman, entre la dimensión Desmotivación y la variable Rendimiento Laboral.

Correlaciones			DESMOTIVACION	RENDIMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	DESMOTIVACION	Coeficiente de correlación	1,000	-,264**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	175	175
	RENDIMIENTO LABORAL	Coeficiente de correlación	-,264**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	175	175

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

Como el coeficiente de correlación de Rho de Spearman resultó -0,264, indica que existe una relación negativa entre la dimensión Desmotivación y la variable Rendimiento Laboral.

A su vez, como el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,01 < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, existe evidencia estadística para afirmar que la desmotivación influye negativamente en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel, 2018.

IV. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos, se acepta la hipótesis alterna general que establece que el estrés laboral influye negativamente en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel.

Estos resultados guardan relación con lo que sostienen García (2015) en el personal administrativo, Trujillo y García (2007) en los trabajadores y Salirrosas y Rodríguez (2015) en los asesores de bancas por teléfono, quienes señalan que al ser el estrés laboral un agente perjudicial para el trabajador, tendrá en estos, la gran mayoría de veces una influencia negativa que les perjudicará en su desempeño y rendimiento laboral. Todo esto es acorde con lo que en el presente estudio se halla.

Pero no se concuerda con el estudio de Ruiz y Vega (2016), ya que a pesar de que el estrés laboral afecte negativamente en el desempeño de los trabajadores, esta influencia no es relevante, lo cual llegaron a suponer que el trabajador está efectuando un apropiado manejo del estrés.

Con la investigación, se determinó que los resultados generales de los autores y en relación al estudio presente, se comparte que el estrés laboral es una enfermedad que acarrea una cantidad de consecuencias negativas en el trabajo, visto en este caso en el Seguro Integral de Salud, los trabajadores afirman o sospechan que por lo general su bajo rendimiento en el trabajo se debe a un fuerte descontrol del estrés laboral, que no tienen el conocimiento básico de como contrarrestarlos o como evitarlo.

Y teniendo en cuenta lo mencionado se afirma lo que nos dice Peiró (2001) donde señala que ``...son diversos los orígenes de estrés que generan esta experiencia negativa en el trabajo''. El trabajador por lo general no sabe por dónde le puede atacar y no está preparado para sobrellevar este tipo de enfermedad que le perjudica no solo su salud física, sino también mental.

En lo que respecta a la primera hipótesis específica, también se acepta la hipótesis alterna la cual nos indica que las manifestaciones psicofisiológicas influyen negativamente en el rendimiento de los trabajadores del Seguro Integral de Salud.

Para este resultado no se ha encontrado investigaciones que abarquen esta dimensión en su totalidad, por lo que sería necesario esperar otros estudios, en las que detallen con mayor variedad de datos y que puedan colaborar a comprobar o por lo contrario rechazar esta hipótesis.

Aun así, el resultado que más se asemeja a nuestra hipótesis es la de los autores Trujillo y García (2007), que nos indican que sus trabajadores encuestados se encuentran en una etapa de estrés media, es decir, los factores psicosociales exigen una atención inmediata. Comparándolo con los trabajadores del estudio presente y el resultado obtenido en la encuesta, el factor psicofisiológico está afectando negativamente entre un nivel medio y alto a 147 trabajadores. Teniendo en cuenta que la muestra fue de 175 personas, casi en su totalidad de los trabajadores necesitaría una pronta intervención.

Algunos trabajadores de la empresa en estudio manifestaron que muchas veces el exceso de carga en el trabajo les generaba cierto grado de depresión y que a su vez en ocasiones esto les imposibilitaba poder conciliar el sueño, es decir, que evidentemente no podrían permanecer cien por ciento activos el día siguiente en el trabajo. Teniendo esta información de suma importancia, se podrá establecer planes para ayudar a eliminar este factor negativo, ya que en su totalidad la empresa es la responsable.

Por otro lado, la gran mayoría de trabajadores estuvo de acuerdo en que la empresa les brindaba un equipo de trabajo que garantizaba una buena salud física. Puesto que es una empresa que trabaja directamente para el estado, siempre les hace presente materiales de buena calidad para que de alguna manera puedan tener un mejor rendimiento.

Por otra parte, la segunda hipótesis específica, también acepta la hipótesis alterna, es decir; existe evidencia estadística para afirmar que la desmotivación influye negativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel.

Este resultado refleja completamente lo opuesto a lo que indica Enríquez (2014), que, en su estudio, a través de instrumentos aplicados se conoció que los trabajadores tienen una autopercepción de la motivación que va de muy buena a excelente. Y para el grado de rendimiento laboral los trabajadores se encontraron ubicados entre muy bueno y excelente. Teniendo este contraste, se puede determinar que el factor ‘motivación’ es de vital importancia en una empresa y ponerla en práctica aseguraría un eficaz rendimiento de los trabajadores.

Con la investigación realizada de Serrano (2014), que indica que en su empresa estudiada poseen necesidades de orden económicos y de estímulos, y además asegura que no existen consistencias en las metas planteadas por la institución. Este resultado afirma aún más la importancia de una implementación de un plan o estrategia de motivación para los trabajadores, se muestra con total evidencia que, si tienes a tus trabajadores descuidados, desmotivados, sin efectuarles ningún tipo de estímulo que los lleve a realizar sus labores eficazmente, no obtendrá los resultados esperados para la empresa lo que puede desencadenar otro tipo de dificultades.

Un método muy común de motivar a los trabajadores es mediante incentivos económicos, pero no siempre es lo más importante, según los propios trabajadores intervenidos para esta investigación, pocas veces eran reconocidos por el buen trabajo o el cumplimiento de objetivos, por lo que en posteriores trabajos no se sentían lo suficientemente motivados para realizarlo eficazmente.

Finalmente, en cuánto a las limitaciones del estudio, puesto a que se van actualizando temporalmente, sería necesario ir buscando información de teorías o de futuros trabajos que alimente aún más la investigación.

V. CONCLUSIÓN

Considerando los resultados obtenidos se llega a las siguientes conclusiones:

1. Mediante los resultados obtenidos se verifica el cumplimiento del objetivo general que determina la influencia del estrés laboral en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel.
2. De la misma manera se comprueba la influencia de las manifestaciones psicofisiológicas en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel.
3. Asimismo se comprueba la influencia de la desmotivación en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel.

VI. RECOMENDACIONES

1. Aunque la responsabilidad frente al manejo de estrés laboral sea tanto de la organización como del colaborador, es importante que los trabajadores sean conscientes de herramientas como, “la relajación progresiva de Jacobson”, que en pocos minutos pueden conseguir un estado de relajación corporal y liberar tensión, así su manejo del estrés no dependerá de la organización y no afectará considerablemente su rendimiento en el trabajo.
2. Para contrarrestar los efectos negativos de las manifestaciones psicofisiológicas, se necesitan la intervención y el seguimiento de un profesional altamente capacitado para trabajar todo lo que esto involucra.
3. La organización debe premiar con el reconocimiento a aquellos buenos trabajadores, incentivarlos a tener un eficiente rendimiento con el ejemplo propio, así como estas existen varias herramientas en las que la empresa puede apoyarse para mejorar la motivación en el empleado.

IV. REFERENCIAS

Blanco (2003). El estrés en el trabajo.

Recuperado de:

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008

Bernal, César. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá D.C. Colombia: Prentice Hall.

Butaric (2014). Rendimiento laboral orientado a la productividad del personal administrativo del instituto universitario politécnico “Santiago Mariño” - Barcelona.

Recuperado de:

<https://es.slideshare.net/rbutaric/rendimiento-laboral-presentacion>

Campbell, JP, McCloy, RA, Oppler, SH y Sager, CE (1993) *Una teoría del rendimiento*. San Francisco. Estados Unidos: Schmitt, N. y Borman, WC.

Chiavenato, Idalberto. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México D.F. México: McGraw-Hill.

Nuevo León, México; año 2014; fue su tesis para ser Magíster en Administración; Enríquez, Patricia. Motivación y rendimiento laboral de los empleados del instituto de la Visión en México. Universidad de Morelos.

Estrucplan (2017). Estrés laboral.

Recuperado de:

<https://www.estrucplan.com.ar/Producciones/imprimir.asp?IdEntrega=317>

García (2003). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación.

Recuperado de:

http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf

Cuenca, Ecuador; 2016 fue su tesis para ser Magíster en Seguridad e Higiene Industrial; García, Jorge. Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Universidad de Cuenca.

Hernández (2005). Estudio de encuestas.

Recuperado de:

https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf

Hernández S. y Fernández, C. y Baptista, P. (1991). *Metodología de la Investigación*. México D.F. México: Mc Graw Hill.

Herrera (2016). Rendimiento laboral y desempeño.

Recuperado de:

http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASNTU3NztlbLUouLM_DxbIwMDS0NDQ7BAZlqlS35ySGVBqm1aYk5xKgCJkTQPNQAAAA==WKE

Ambato, Ecuador; año 2011; fue su tesis para tener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA; Iturralde, Julia. La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus LTDA. de la ciudad de Ambato en el año 2010. Universidad Técnica de Ambato.

Jaén (2010). Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales.

Recuperado de:

<http://eprints.ucm.es/10843/1/T31913.pdf>

López (2009). El estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Sualupell Curtiduría Suárez S.A.

Recuperado de:

http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf

Ochoa (2015). Muestra probabilístico o no probabilístico.

Recuperado de:

<https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-o-no-probabilistico-ii>

Organización Mundial de la Salud (2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades.

Recuperado de:

https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&catid=1443%3Aweb-bulletins&Itemid=135&lang=es

Organización Panamericana de la Salud (2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades.

Recuperado de:

https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&catid=1443%3Aweb-bulletins&Itemid=135&lang=es

Peiró (2001). El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva.

Recuperado de:

file:///C:/Users/Rocio%20Carrion/Documents/Downloads/El_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_col.pdf

Ramos (2015). De qué hablamos cuando hablamos de rendimiento laboral.

Recuperado de:

<http://rasgolatente.es/rendimiento-laboral/>

Romero y González (2000). Dimensiones de estrés laboral: relaciones con psicopatología, reactividad al estrés y algunas variables orgánicas.

Recuperado de:

http://www.psicoter.es/pdf/97_A151_06.pdf

Rostagno (2014). El ABC del estrés laboral, 123 técnicas prácticas para prevenir el estrés.

Recuperado de:

https://www.psyencia.com/wpcontent/uploads/2014/10/EL_ABC_DEL_ESTRES_LABORAL.pdf

Rubio, Fernando. (2007). *Cómo afrontar el estrés laboral*. San José, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.

Lima, Perú; año 2016; fue su tesis para ser Licenciado en Gestión; Ítalo Ruiz y Katherine Vega. *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Salazar (2010). *Factores críticos que afectan el rendimiento laboral*.

Recuperado de:

<http://csalazar.blogspot.es/1281576480/factores-criticos-que-afectan-el-rendimiento-laboral/>

Sacket, Paul. (2002). *Prueba de integridad para la selección de personal*. Minnesota. Estados Unidos: Psychological Science.

Trujillo, Perú; año 2015; fue su tesis para ser Licenciado en Administración; Elmer Salirrosas y Claudia Rodríguez. *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de La Esperanza - Año 2015*. Universidad Privada Antenor Orrego.

Lima, Perú; año 2016; fue su tesis para ser Magíster en Administración; Serrano, Karla. *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Risaralda, Colombia; año 2007; fue su tesis para el título de Ingenieras Industriales; Trujillo, Claudia y García, Carolina. *Impacto del estrés laboral en la institución financiera FAVI de la Universidad Tecnológica Pereira*. Universidad Tecnológica de Pereira.

La Libertad, Perú; año 2016; fue su tesis para ser Licenciados en Administración; Vásquez, José y Castillo, Diego. *El rendimiento y su relacion com el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios – Pimentel*.

ANEXOS

EL ESTRÉS LABORAL Y EL BAJO RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, DISTRITO DE SAN MIGUEL DEL AÑO 2017

ENCUESTA DE EVALUACIÓN

A continuación, encontrará los siguientes enunciados ante las cuales Ud. deberá indicar hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo. Marca con un aspa (x)

5: Completamente de acuerdo

4: De acuerdo

3: Indiferente

2: En desacuerdo

1: Completamente en desacuerdo

	5	4	3	2	1
1. Existen factores laborales que le producen depresión.					
2. Le generan depresión problemas relacionados al trabajo.					
3. La carga laboral le origina dificultades para conciliar el sueño.					
4. Duerme lo suficiente como para estar activo en el trabajo.					
5. Frecuentemente siente cansancio y/o agotamiento en su labor.					
6. El equipo que utiliza garantiza su salud física.					
7. A menudo suele ausentarse en su centro de labor.					
8. Cuando se ausenta en el trabajo es porque no desea ir.					
9. Las responsabilidades en el trabajo le generan ansiedad.					
10. Se siente ansioso durante la jornada laboral.					
11. Considera que su trabajo es reconocido por su jefe o superiores.					
12. Cree que realiza un trabajo útil para la empresa.					
13. Piensa que su labor es efectiva.					
14. Atiende eficazmente a los usuarios.					
15. Existe la formación directa que ayude al crecimiento personal.					
16. Está conforme con la formación recibida para su puesto de trabajo.					
17. Cree que el sueldo es adecuado para su puesto de trabajo.					
18. Su salario cubre sus necesidades básicas.					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

El estrés laboral en el bajo rendimiento de los trabajadores del Seguro Integral de Salud distrito de San Miguel, año 2018.

PROBLEMA		OBJETIVOS		HIPOTESIS		VARIABLES	INDICADORES
GENERAL		GENERAL		GENERAL		INDEPENDIENTE	
1	¿De qué forma influye el nivel de estrés laboral en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud, en el distrito de San Miguel, año 2018?	1	Determinar el nivel de influencia del estrés laboral en el bajo rendimiento de los trabajadores del Seguro Integral de Salud del distrito de San Miguel, del año 2018.	1	El nivel de estrés laboral influye negativamente en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud del distrito de San Miguel, año 2018.	ESTRÉS LABORAL	El estrés es un conjunto de reacciones físicas y mentales que el trabajador usualmente sufre cuando se ve sometido a diversos factores laborales que superan su capacidad para enfrentarse a ellos.
ESPECIFICAS		ESPECIFICO		ESPECIFICAS		DEPENDIENTE	
1	¿De qué forma las manifestaciones psicofisiológicas influyen en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud, en el distrito de San Miguel, año 2018?	1	Determinar la influencia que existe de las manifestaciones psicofisiológicas en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud, en el distrito de San Miguel, año 2018.	1	Las manifestaciones psicofisiológicas influyen negativamente en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud del distrito de San Miguel, año 2018	RENDIMIENTO LABORAL	Relación existente entre la capacidad del individuo y los recursos empleados para que este desarrolle sus actividades correctamente, estimulándolo también mediante incentivos.
2	¿De qué forma la desmotivación influye en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud, en el distrito de San Miguel, año 2018?	2	Determinar la influencia que existe de desmotivación en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud, en el distrito de San Miguel, año 2018.	2	La desmotivación influye negativamente en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud del distrito de San Miguel, año 2018.		



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Giancarlo Jáuregui Carrión
Título del ejercicio: DPI-ADM-JUEVES
Título de la entrega: *El estrés laboral en el bajo rendim...
Nombre del archivo: DESARROLLO_DE_TESIS_FINAL.d...
Tamaño del archivo: 508.73K
Total páginas: 57
Total de palabras: 10,752
Total de caracteres: 62,060
Fecha de entrega: 05-jul-2018 02:02p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 980261960

