



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del RENIEC del Cono Sur de Lima, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Peña Vargas, Jorge Manuel (orcid.org/0000-0002-1859-9563)

ASESORAS:

Dra. Liza Dubois, Paula Viviana (orcid.org/0000-0002-3703-0532)

Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar (orcid.org/0000-0003-2374-980X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

LIMA – PERÚ

2018

Dedicatoria

A mis padres Jorge y Evarista, por darme todo su apoyo y comprensión, pilares fundamentales en mi formación académica. A mi hijo Jorge Santiago quien es mi estímulo y el motivo para seguir adelante y la razón de cada paso que doy.

Jorge Manuel

Agradecimiento

A Dios en primer lugar, y a la Docente Paula Viviana Liza Dubois, por brindarme sus conocimientos y confianza para culminar el presente trabajo de investigación.

El Autor.




UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAULA VIVIANA LIZA DUBOIS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor de la tesis titulada "Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del RENIEC del Cono Sur de Lima, 2018", cuyo autor es PEÑA VARGAS, JORGE MANUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00% verificable con el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio, A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

Nombres y Nombres del asesor	Firma
PAULA VIVIANA LIZA DUBOIS DNI: 08485754 ORCID: 0000-0002-3703-0532	 Dra. Paula Viviana Liza Dubois Asesora de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Declaratoria de Originalidad de Autor**

Yo, PEÑA VARGAS JORGE MANUEL, estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la tesis titulada "Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del RENIEC del Cono Sur de Lima, 2018", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

1. No ha sido plagiada, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
JORGE MANUEL PEÑA VARGAS DNI: 42913998 ORCID: 0000-0002-1859-9563	Firmado electrónicamente por: PEÑA el 01.10.2018 06:43:24

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de originalidad del asesor	iv
Declaratoria de autenticidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de Tablas	vii
Resumen	vii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y Diseño de la investigación	11
3.1.1 Tipo de investigación	11
3.1.2 Diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.3.1 Población	13
3.3.2 Muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	16
3.6 Métodos de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	34

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Estrés de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del RENIEC del Cono Sur de Lima.	16
Tabla 2	Dimensiones del Estrés de los Trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del RENIEC del Cono Sur de Lima.	17
Tabla 3	Desempeño Laboral de los Trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del RENIEC del Cono Sur de Lima.	18
Tabla 4	Dimensiones del Desempeño Laboral de los Trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del RENIEC del Cono Sur de Lima.	19
Tabla 5	Correlación de las variables estrés y desempeño laboral.	20
Tabla 6	Correlación de la variable estrés en la dimensión Trabajo del desempeño laboral.	21
Tabla 7	Correlación de la variable estrés en la dimensión Profesión del desempeño laboral.	22
Tabla 8	Correlación de la variable estrés en la dimensión Innovación del desempeño laboral.	23
Tabla 9	Correlación de la variable estrés y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral.	24
Tabla 10	Correlación de la variable estrés en la dimensión organización de desempeño laboral.	25

Resumen

Las exigencias y presiones que tienen los trabajadores en su centro laboral provocan desequilibrios ya sean emocional o físicas, repercutiendo en conseguir las metas establecidas, por tal razón el estudio de estas dos variables nos permite conocer más acerca del tema a fin de brindar conclusiones y recomendaciones que puedan servir a la Institución en beneficio de sus trabajadores. La investigación realizada fue básica utilizando el enfoque cuantitativo; de carácter correlacional y alcance transversal. Como población fueron considerados ochenta y nueve colaboradores entre personal nombrado y personal contratado bajo las diferentes modalidades, distribuido en los órganos respectivos. La técnica empleada para recoger la información de la variable estrés fue realizada mediante la encuesta y los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron mediante cuestionarios que fueron extraídos mediante el artículo de medición internacional estándar, asimismo para la recolección de datos de la variable desempeño laboral, se utilizó cuestionarios de medición internacional estándar, debidamente traducidos del idioma inglés al idioma español por parte del autor. Los resultados obtenidos muestran que existe correlación moderada entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima, resultado de cuadro estadístico, correspondiente a la prueba Rho de Spearman (-0.383) prueba significativa con un (p - valor=0.000<0.05), concluyendo la existencia de relación moderada de estas dos variables ($r = -0,031$, $p \geq 0.05$).

Palabras clave: Estrés y desempeño laboral

Abstract

The demands and pressures that workers have in their workplace cause imbalances, whether emotional or physical, impacting on achieving the established goals. For this reason, the study of these two variables allows us to learn more about the subject in order to provide conclusions and recommendations. that can serve the Institution for the benefit of its workers. the research carried out was basic using the quantitative approach; correlational in nature and transversal scope. As a population, eighty-nine collaborators were considered, including appointed personnel and personnel hired under different modalities, distributed in the respective bodies. The technique used to collect the information on the stress variable was carried out through the survey and the instruments used for data collection were through questionnaires that were extracted using the standard international measurement article, also for the collection of data on the job performance variable, standard international measurement questionnaires were used, duly translated from English to Spanish by the author. the results obtained show that there is a moderate correlation between stress and job performance of the administrative workers of the Reniec Registry Offices of the southern cone of Lima, result of a statistical table, corresponding to the Spearman's Rho test (-0.383), a significant test with a (p - value=0.000<0.05), concluding the existence of a moderate relationship between these two variables ($r = -0.031$, $p \geq 0.05$).

Keywords: Stress and job performance

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional el estrés (E.), y el desempeño laboral (D.L.), afecta a los trabajadores de diferentes instituciones ya sean del ámbito público o privado, los diversos trabajos de investigación dan como resultados que en un promedio de 60% de las ausencias y pérdida de capital humano de trabajo están estrechamente relacionados con el estrés, siendo un costo alto y una problemática real. Organismos internacionales como la OMS, define que el E. causa un estado de intranquilidad o tensión mental, provocado en la mayoría de las veces por situaciones difíciles del quehacer diario del individuo, indicando que las personas en su mayoría ya cuentan con cierto grado de estrés, por ser una respuesta natural a diversos estímulos; el estrés tiene efectos en la persona y esto repercute en el desempeño que tenga en su centro laboral, ocasionadas por diferentes exigencias de trabajo que puedan estar relacionadas a sus capacidades, conocimientos y la carga laboral que puedan tener.

Asimismo, la OIT, menciona que ante las exigencias y presiones que tiene el trabajador en su centro laboral esto provoca un desequilibrio manifestándose en una respuesta emocional o física. La cultura organizativa de la entidad puede exigir o exceder las capacidades laborales de sus empleados con el fin productivo sin embargo esto conlleva a que costo de dicho objetivo ya que el sujeto sometido a esta presión puede presentar niveles altos de estrés

En opinión de Chiavenato (2004) el desempeño laboral es la consecuencia de los objetivos conseguidos en su centro de actividades, motivando al trabajador a dar su mayor esfuerzo, y buscar mejores resultados y a destacar ciertas habilidades que se puedan tener. Los trabajadores tienen que ser medidos y probados de forma directa e indirecta y forma permanente. En la actualidad una gran mayoría de trabajadores poseen limitaciones en cuanto a sus funciones diarias ya que el estrés y la inmensa carga laboral repercute en su producción y disminuyendo su desempeño óptimo en la realización de sus labores, limitando sus capacidades para cumplir de manera óptima sus funciones; los colaboradores de dicha Institución presentan limitaciones para identificar, definir y resolver problemas relacionados a sus actividades, y difícil toma de decisiones del individuo, las variables estrés y desempeño laboral son vistas y

estudiadas desde diferentes perspectivas de estudio, siendo de gran interés por parte de los empleados de la Institución.

Por la problemática mencionada se pretende determinar la relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del RENIEC del cono sur de Lima, 2018. Conforme a lo mencionado anteriormente, se formula el problema general ¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del RENIEC del cono sur de Lima, 2018?, referente a los problemas específicos mencionamos a continuación, ¿Cuál es la relación de la variable estrés en los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del RENIEC del cono sur de Lima, 2018?; ¿Cuál es la relación de la variable desempeño laboral en los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del RENIEC del cono sur de Lima, 2018?.

Se justifica la investigación, en base a la teoría macro realizado por Chiavenato, donde el autor señala que el activo principal de la entidad son sus trabajadores, por lo que requiere ser evaluado no solamente en su productividad sino también en características individuales los cuales los hacen imprescindible por tener experiencia y conocimiento del puesto, y la capacidad para solucionar problemas así como las diferentes capacidades del trabajador donde se beneficien la empresa y el sujeto, respecto a la justificación práctica, el presente trabajo nos va permitir tener mayor información y conocimiento de la relación entre el E. y D.L., investigación que se realizó en las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima, y de esta manera realizar las recomendaciones necesarias con la finalidad de maximizar los resultados. la Justificación metodológica del presente trabajo de investigación, fue realizada por medio de cuestionarios debidamente validados, siendo un instrumento fundamental y principal para la medir nuestras dos variables, a través del software SPSS.

Para mejor ubicación del lugar de investigación y levantamiento de información debemos de señalar que el Reniec, es una Institución que tiene presencia a nivel nacional cuya función principal de identificación de los peruanos e inscribir hechos vitales, nacimiento, matrimonio y defunción; por tal razón al encontrarse a nivel nacional el personal que labora en las distintas Oficinas Registrales, viven realidades distintas y situaciones culturales diferentes, teniendo dificultades de acceso, lenguaje

o conectividad, a diferencia de las Oficinas Registrales que se encuentran en Lima, ámbito de estudio del presente trabajo, por lo que también se presentan circunstancias que provocan niveles de estrés en los trabajadores administrativos del Reniec; esta situación es preocupante ya que en la actualidad la Institución no le da la importancia debida, como hemos detallado con las definiciones y estudios de otros autores, el principal capital que tiene la organización es el talento y las capacidades humanas, que hacen posible el funcionamiento de los sistemas de producción y atención, asimismo debemos de señalar que los tramites y registros realizados en las agencias del cono sur de Lima, son complejas y requieren conocimiento del tema y la experiencia para afrontar y resolver problemas que se vienen de años atrás, como es el registro de hechos vitales con un sin número de errores y registros con identidades con errores ortográficos atribuibles o no al registrador, situación que causa una carga adicional en la atención y resolución de conflictos con documentación que deben ser rectificadas, asimismo de disminuir la tasa de personas que no cuenten con identidad, ante las situaciones descritas podemos observar que el personal de la Institución afronta cargas que pueden repercutir en el cumplimiento de sus funciones.

Por tal razón nuestro objeto de estudio tiene una base definida para la investigación, tomando en cuenta las variables E. y D.L. los cuales cuentan con sus propias dimensiones de naturaleza distinta pero común a la vez, ya que las consecuencias se reflejan en el individuo tanto para el aspecto positivo como para el negativo, por tal razón buscamos determinar si existe relación entre ellas y de existir en qué medida afecta la productividad, para ello se ha determinado un objetivo principal y cinco objetivos específicos con su respectiva hipótesis descritas. Como Objetivo General, es de determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del RENIEC del Cono Sur de Lima, 2018; como objetivo específico 1, es determinar la relación que existe estrés y desempeño laboral en la dimensión desempeño de la función de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del RENIEC en el Cono Sur de Lima, 2018. Objetivo específico 2, determinar la relación que existe entre estrés y desempeño laboral en su dimensión características individuales de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del RENIEC en el Cono Sur de Lima, 2018.

Con nuestras Hipótesis planteadas, se busca conseguir los resultados por medio de datos conseguidos por medio de las encuestas, este instrumento debe ser fácil de entender y que brinde una confiabilidad alta para de esta manera no tener errores de interpretación que den un resultado incorrecto, en este marco con la finalidad de medir estas dos variables el investigador ha tomado como sujetos de estudio a las Oficinas Registrales del cono sur de Lima, ya que todas ellas afrontan la misma problemática y realizan funciones iguales, no habiendo elementos de discriminación de participación para ningún colaborador de la Institución.

Como Hipótesis General, Existe una relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima, 2018; respecto a las Hipótesis específica 1, existe una relación entre estrés y la dimensión trabajo de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima, 2018. Hipótesis específica 2, existe una relación entre estrés y la dimensión Profesión de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima, 2018. Hipótesis específica 3, existe una relación entre estrés y la dimensión Innovación de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima, 2018. Hipótesis específica 4, existe una relación entre estrés y la dimensión trabajo en equipo de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima, 2018. Hipótesis específica 5, existe una relación entre estrés y la dimensión Organización del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima, 2018.

II. MARCO TEÓRICO

Al respecto varios autores han realizados estudios y publicado investigaciones sobre estas dos variables, así tenemos a nivel internacional, a González (2014) en su estudio cuantitativo de diseño correlacional, se empleó un test estandarizado EA, la muestra fue de 50 personas mayores de edad del rango de edades de 25 y 50 años divididas en tres áreas de trabajo, donde se ha podido determinar la relación directa moderada entre el estrés (E.) y desempeño laboral (D.L.) de los empleados de la Empresa ($r = -0,56^{**}$, $p < 0.05$).

Ling Dhevi Tharmalingam y Vija-Kumaran, (2018); analiza las dos variables en el sector educativo de su país (Malasia). El investigador se dirigió a los empleados administrativos de la Universidad Utara de Malasia (UUM), se recogieron 215 cuestionarios, el producto obtenido señala que se encontró una relación negativa entre sus variables planteadas ($r = -0,22^{**}$, $p < 0.05$). al no existir una conexión o influencia de la variable ambigüedad del rol, se puede concluir que no afecta la productividad significativamente, teniendo significancia en su resultado por tener una muestra de la población respetable.

Morales, (2017), busco establecer la relación entre estas dos variables en el Centro de salud de Ayaviri, su investigación dio como resultado que el estrés, se presenta de manera continua entre las enfermeras y área administrativa, debiendo estar atentos para que esta situación no perjudique la productividad de los trabajadores, por tal razón. También indica la eliminación de los efectos del estrés mediante un clima laboral adecuado y con objetivos claros de la Empresa.

López (2015), quien en su trabajo de investigación utilizo como método de medición tres tipos de cuestionarios, evaluando a 124 empleados del sector público de la empresa CELEC Termopichincha, se pudo demostrar que el D.L. de los encuestados se ve afectados en la productividad, producto de los niveles de estrés, influyendo también el lugar donde dichos trabajadores realizan su trabajo.

Meza y Ávila (2014) realizo su investigación en la Compañía Kleinturs, sobre E. y D.L. se basó en medir la relación de sus dos variables, manifestando el sistema de apreciación del desempeño y rendimiento de los trabajadores, se utilizó el criterio de

medición de la OIT, dando como resultado influencia negativa ($r = -0,22^{**}$, $p < 0,05$), estos resultados nos demuestran que el trabajador no solo tiene influencia dentro de su centro de labores sino también de manera externa, ámbito personal, sin embargo, no repercute de manera deficiente en su desempeño.

Como trabajos relacionados respecto al tema, tenemos en el ámbito nacional a, Cáceres y Peralta (2016), quienes realizaron su investigación utilizando las encuestas a cincuenta y cinco trabajadores del área de asistencia de la Clínica Santa Ana, utilizando encuestas estandarizadas para medir el estrés de la OIT, y de la OMS, cuyo Alfa de Cronbach fue de e. 0.854, y D.L. de 0.979. siendo de alta confiabilidad.

Chávez (2016), llegó a la conclusión que, si existe un efecto significativo, del E. y D. L. en los trabajadores de Electrosur S.A., explicando su resultado que a mayor grado de estrés menos productividad laboral, la población consta de treinta y dos trabajadores administrativos escogidos aleatoriamente en las diversas áreas donde laboran, los cuales reunían características especiales como la cadena de mando ejecutivo quienes toman las decisiones y trazan los objetivos, y los empleados que cumplen con lo ordenado, se pudo notar que en el 43% de niveles altos de E. provenían de quienes ejercían liderazgo, y el 29% tenían un nivel promedio de e. proveniente de los subordinados.

Malca (2014), busco determinar el D.L. de los trabajadores de la Financiera AMA, mostrando en sus hallazgos de su trabajo donde arrojaron opiniones divididas sobre la percepción del estrés, ya que los resultados indicaban que el 51% de trabajadores tenían un nivel bajo de e., el 18% tenían un nivel medio, y el 31% un nivel alto de e., sin embargo, el nivel alto de D.L. fue de 76% el nivel medio fue de 19% y nivel bajo de 6% demostrando que la primera variable si influye respecto a la segunda variable, por lo cual los trabajadores no han podido brindar toda su capacidad en el cumplimiento de los objetivos.

Vásquez (2016) la averiguación de su estudio fue cuantitativa, prospectivo y descriptivo. La muestra fue hecha a 19 profesionales de enfermería. Se utilizó la encuesta como técnica para medir esta variable, utilizando como instrumento el inventario de Maslach adaptado, los porcentajes de las variables del estrés como del

cansancio emocional dieron como resultado un grado de estrés moderado, el cual no perjudica las metas establecidas.

Pacheco (2016), para tal estudio empleó el Maslach Burnout Inventory, y la escala de Clima Laboral de Sonia Palma dicho estudio realizado fue de nivel básico, donde el agotamiento tiene una correlación marcada con el clima organizacional. Utilizando una población de 118 técnicas y licenciadas.

Según Martínez (2004) busco determinar la relación de estrés laboral y el desempeño, manifestando que se inicia por medio de un trastorno de la capacidad del sujeto y los requerimientos de su labor en su centro de trabajo pudiéndose manifestar en lapsos de tiempo, ya que si es en un corto tiempo es aguda y si esta permanece de manera constante es crónica, dichos trastornos no son fácil de ser identificados, por ser que sus efectos psicofisiológicos y sociales pueden mantenerse en el tiempo.

Asimismo, Cuevas y García (2012), busca determinar el estrés y sus causas, señalando la existencia de dos tipos de estrés laboral, así tenemos al episódico, que está referido a situaciones que suceden en el individuo de manera esporádica o poco continua que no afecta significativamente al individuo; el estrés crónico es aquella que requiere un tratamiento especial, ya que esta permanece en el tiempo y si afecta al individuo no solo en su ámbito laboral sino también en su entorno personal, debemos de tener en cuenta que para llegar a esta situación demuestra que la organización y el clima laboral no es apropiado debiendo buscarse soluciones urgentes, ya que también puede ser masivo afectando a mucho más sujetos, el cual se vería un bajo nivel de cumplimiento de las funciones.

Asimismo, Pérez (2018), señala que el estudio y de medición del E. y de la variable D.L. pueden integrarse en un solo instrumento que permita medir y compararlas; la medición del E. puede ser con diferentes instrumentos aplicadas por investigadores o profesionales del tema, ya que como sabemos estos se presentan con síntomas que afectan al sujeto; respecto a la definición y medición de la variable D.L. el autor nos refiere que es aplicable instrumentos de encuestas o de desempeño medido en sus centros laborales, ya que de acuerdo a los objetivos establecidos los trabajadores tienen que tener metas, en su mayoría a corto tiempo.

El estudio realizado sobre la variable estrés a lo largo del tiempo ha sido amplio y con conceptos marcados sobre este tema, Stranks (2005), explica qué el estrés y sus causas responden a situaciones que afrontan las personas en su centro de trabajo y estas se pueden medir y evaluar, abordando una variedad de situaciones en el lugar de trabajo que generan estrés, como hostigamiento, acoso y métodos de intimidación en el trabajo, asimismo señala que es una condición psicológica que resulta de la inestabilidad entre los requerimientos de trabajo y la competencia del trabajador para hacer frente a esas demandas laborales, siendo una gran preocupación, ya que involucra a los empleados y empleadores.

Podemos mencionar las dimensiones establecidas por el autor, las cuales son fundamentales para su medición y operacionalización, así tenemos a la Dimensión Clima Organizacional, referida básicamente a las políticas y prácticas de la organización con los empleados, así también cómo influye en el comportamiento y motivación para obtener una mejor productividad, esta dimensión es medible y a la vez varía conforme al juicio de valor que tenga el sujeto respecto a la organización y al medio que lo rodea así como también a su situación emocional de comodidad o inconformidad respecto a los otros sujetos que la conforman.

Dimensión Estructura Organizacional: Referida a la labor y responsabilidad de los sujetos para el cumplimiento de los objetivos, toda entidad o centro laboral cuenta con un sistema jerárquico y organigrama, para un mejor funcionamiento y coordinación, planificando las tareas laborales conforme a las capacidades de los sujetos que la integran, pudiendo destacar notoriamente cuando se marcha en una sola dirección, o decreciendo por un manejo de coordinación deficiente donde el sujeto no ofrece un desempeño óptimo.

Dimensión Territorio Organizacional: esta dimensión es importante para determinar como el ambiente de trabajo influye en el sujeto que realiza su trabajo, así como también en su espacio personal, el territorio organizacional está directamente relacionada con la función de dominio diario que tiene el trabajador, ya que si se cambia esta situación perjudica dicha estabilidad.

Dimensión Tecnología: la organización con el afán de incrementar la productividad y reducir tiempo en determinados procesos opta por insumos y

productos tecnológicos, ya que, al no tener la debida capacitación o cierto grado de complejidad de estos, pueden tener un efecto contrario al deseado, pudiendo ser un elemento estresor que afecta directa o indirecta la conducta del trabajador.

Dimensión Influencia de Líder: referida a la administración o la forma de dirección que tiene el sujeto respecto a sus subordinados las cuales por medio de acciones directas o indirectas ejercen cierto grado presión a fin de tener mayor producción o rentabilidad ocasionando niveles de insatisfacción en los empleados.

Dimensión Falta de Cohesión: cuando los sujetos son miembros de una organización vale decir centro laboral y no existe unión de grupo entre ellos, esto puede desencadenar separaciones y objetivos distintos ya que la falta de cohesión y motivación repercute en ciertos niveles de estrés.

Dimensión Respaldo del Grupo: esta dimensión es de vital importancia para el empleado ya que realiza sus funciones laborales en un ambiente en el cual la validación, aprobación y respaldo forman parte de su desenvolvimiento, la desconfianza y el no ser tomado en cuenta en decisiones u opiniones hace que no se pueda integrar al grupo y esto repercute en su desempeño.

Para Chiavenato (2005), la variable desempeño laboral está referido a los objetivos y metas logradas en su centro laboral, esta estimación motiva al trabajador a brindar su mayor esfuerzo, y buscar mejores resultados y a destacar ciertas habilidades que se puedan tener, siendo que los trabajadores tienen que ser medidos y probados de forma directa e indirecta y de forma continua. La variable desempeño laboral es la forma de como el evaluado realiza sus funciones establecidas por la entidad, así como en el desempeño en el trabajo y perseverancia, conocimiento del trabajo, experiencia, habilidades aprendidas y cooperación comprendida en la predisposición de ayuda a los empleadores y empleados; la dimensión de características Individuales el cual señala que es el entendimiento de las situaciones, y el nivel de percepción de los problemas.

Según el autor el desempeño laboral cuenta con cinco dimensiones para una medición y operacionalización, las cuales son: Dimensión Trabajo: referido a la situación del sujeto respecto a la función que realiza y el grado de destreza y

capacitación que pueda tener en ella, el desenvolvimiento representa un rol de vital importancia ya que esto repercute en un desempeño mejor.

Dimensión Profesión: la formación, capacitación y conocimiento de los sujetos que integran una organización facilita la forma de trabajo y hace viable que las funciones establecidas a los individuos o grupos laborales tengan un nivel de producción confiable.

Dimensión Innovación: referido a la creatividad y buscar nuevas formas de generar oportunidades claves que beneficien al empleador como al empleado, reconociendo los talentos y la forma de cambio que los sujetos tengan dentro de la organización.

Dimensión Trabajo en equipo: resulta fundamental para los sujetos establecer vínculos y metas comunes que permitan apoyar y ser apoyados dentro de la organización, de esta manera el desempeño resultara ser optimo y el deseado por los que la integran. Dimensión Organización, Es la forma como la alta gerencia establece las bases de la organización para que se puedan generar los resultados.

Con respecto a conocer y describir las dimensiones de cada variable, podemos señalar que estas han sido ampliamente estudiadas y desarrolladas por diversos estudiosos que han querido por las mismas conocer y aplicar medidas de solución a esta problemática actual, en la medida de lo posible las dimensiones del E. y del D.L. están referidas a la persona en sí, que afecta al individuo para que presente estos síntomas, y al aspecto externo, si el ambiente que lo rodea provoca que el individuo no pueda desarrollarse de la mejor manera.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El presente trabajo fue de tipo básico, ya que el marco teórico recopila y brinda información primordial. Fue de enfoque cuantitativo, ya que recopila información de datos de las variables.

3.1.2 Diseño de investigación

Diseño no experimental, transaccional de alcance correlacional, según Sampieri, (2014), señala que el diseño no experimental, es aquella investigación que se realiza sin hacer ningún tipo de modificación, realizado en un solo momento, es correlacional, el cual busca la forma de relación entre las variables; se utilizó el Método Hipotético Deductivo.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Estrés (E.)

Definición conceptual: el estrés se puede definir como una condición psicológica que resulta de una diferencia entre las demandas de trabajo y la capacidad del sujeto para afrontar esos requerimientos (Stranks, 2005).

Definición operacional: Operacionalmente se recogió los datos de la variable estrés de los trabajadores administrativos del Reniec del Cono Sur de Lima, en las dimensiones: Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia de líder, Falta de cohesión, Respaldo del grupo, realizado por medio de la encuesta.

Indicadores: Referido a los niveles de percepción de los empleados del ambiente de trabajo, forma en la que la organización gestiona, espacio físico que tienen los trabajadores dentro de sus actividades, conjunto de conocimientos técnicas, recursos o procedimientos empleados en un determinado, persona que

desempeña un papel esencial en la vida de cualquier grupo, cohesión entre los miembros de la organización, apoyo o protección en la empresa.

Escala de medición: Escala ordinal de tipo Likert con sus respectivas codificaciones (nada, poco, bastante, mucho).

Variable 2: Desempeño laboral (D.L.)

Definición conceptual: Esta referida a las acción o conductas relevantes y medibles en el cual se pueda examinar a los empleados para la obtención de los objetivos organizacionales. Chiavenato (2005) sostiene que un buen desempeño laboral es el resultado del funcionamiento de la organización, siendo sus trabajadores el capital principal y fundamental.

Definición operacional: Operacionalmente se recogió los datos de esta variable en los trabajadores administrativos del Reniec del cono sur de Lima, en las dimensiones de, Trabajo, Profesión, Innovación, Trabajo en equipo, Organización. El nivel de desempeño se identifica como: necesita mejorar mucho, necesita algunas mejoras, satisfactorio, bueno, excelente, realizado por medio de la encuesta.

Indicadores: Se prescriben en niveles de hacer las cosas relacionadas específicamente con la propia descripción del trabajo, obtención de los conocimientos y experiencias necesarias para progresar en una entidad, creatividad y la innovación en la entidad, capacidad de trabajar con los integrantes del equipo, para el éxito de la empresa, realizar más allá los deberes y preocupaciones de la entidad.

Escala de medición: Escala ordinal de tipo Likert con sus respectivas codificaciones (necesita mejorar mucho, necesita alguna mejora, satisfactorio, Bueno, Excelente).

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: Son los sujetos o miembros que se ajustan a un conjunto de especificaciones. Fueron considerados 89 trabajadores administrativos de un total de 92 colaboradores.

- **Criterios de inclusión:** Se consideraron 89 trabajadores, 42 de tipo de contrato permanente D.L. 728, y 47 colaboradores de tipo de contrato CAS D.L. 1057.
- **Criterio de exclusión:** No se tomaron en cuenta a los colaboradores que tenían descanso médico o vacaciones.

3.3.2 Muestreo: Es no probabilístico, ya que fueron encuestados la totalidad de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del Cono Sur de Lima.

3.3.3 Unidad de análisis: Los encuestados corresponden a los colaboradores de ambos sexos, que laboran en las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Realizado por medio de encuestas para cada variable. Darse cuenta de que es una de las formas rápidas, sencillas y completas de obtener información (Carrasco, 2009).

El cuestionario para medir la variable Estrés, fue elaborada por la OIT y OMS, las preguntas son estructuradas y relacionadas a dicha variable, estos sobre la base de los cuestionarios DUKE-UNC-11 y el cuestionario WHOQOL-BREF.

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Escala de Estrés

Autores: OIT y OMS

Procedencia: Suiza

Administración: Individual – grupal

Tiempo aplicación: siendo aproximadamente de 15 a 20 minutos.

Aplicación: Se aplica en adultos, para determinar el estrés laboral

Adaptación: En Perú fue adaptado y validado por Patricio Jean Paul y Torres Quinto, para su trabajo de investigación de tesis del año 2017.

Escala y puntuación: Consiste en una serie de 25 preguntas para la valoración de dos dimensiones.

Rango / nivel: En la evaluación del estrés laboral es considerado los siguientes niveles de medición:

Muy Bajo: 0 – 24

Bajo : 25 – 115

Medio : 116 – 126

Alto : 127 – 157

Significación: Valora la percepción del estrés laboral.

Dimensiones: El cuestionario cuenta siete dimensiones

Validez: La validez de la escala estrés laboral fue tomada del estudio realizado por Patricio Jean Paul y Torres Quinto (2017), con nivel de significancia ($p < 0.059$). También se realizó la validez de constructo donde la Esfericidad de Barlett tuvo un Chi – cuadrado de 4752.595 ($p < 0.05$),

La confiabilidad de la escala estrés laboral fue tomada del estudio realizado por Patricio Jean Paul y Torres Quinto (2017), la escala de estrés laboral tiene una alta confiabilidad.

Para medir la variable de D.L. se empleó el cuestionario elaborado por, Johnson, D. y Erez, A, el cual fue traducido por traductor nativo junto al autor.

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Escala de Desempeño basado en roles.

Autores: Welbourne, Johnson, D. y Erez, A.

Procedencia: EEUU

Administración: Individual – grupal

Tiempo aplicación: promedio 15 minutos.

Aplicación: Se aplica en adultos, para determinar el desempeño laboral

Traducido por: Jorge Manuel Peña Vargas, quien realizó la traducción manteniendo la confiabilidad del instrumento.

Escala y puntuación: Consiste en una serie de 20 preguntas para la valoración de cinco dimensiones.

Rango / nivel: En la evaluación del estrés laboral es considerado los siguientes niveles de medición:

Necesita mejorar mucho : 0 – 20

Necesita alguna mejora : 21 – 40

Satisfactorio : 41 – 60

Bueno : 61 – 80

Excelente : 81 – 100

Significación: Valora la percepción del desempeño laboral.

Dimensiones: El cuestionario mide cinco dimensiones, trabajo, innovación, profesión, equipo y organización.

Respecto a la validez se realizaron las siguientes actividades Traducción de la escala, El cuestionario The Role-Based Performance Scale, fue traducido del idioma original inglés – para el idioma español, fue realizado por un traductor nativo bilingüe; el traductor y el investigador. La confiabilidad de la escala se realizó con una muestra piloto de 30 personas, los coeficientes de Alfa de Crombach de los

factores fueron los siguientes: trabajo = 0.76, innovación = 0.90, profesión = 0.88, equipo = 0.87 y la organización = 0.87. Teniendo de esta forma una alta confiabilidad la escala Desempeño Laboral.

3.5 Procedimientos

Se pidió la autorización respectivo para la realizar del presente trabajo de investigación y se realizó una reunión con la Jefa encargada de la Oficina Registral del Reniec de la sede del cono sur de Lima, Además, se explicó que el propósito general es establecer la relación entre e. y D.L. de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima, explicando a los colaboradores la finalidad y el objetivo de la investigación, siendo confidencial y solo empleada por el investigador, seguidamente, Recibieron cuestionarios completos durante dos días porque la ubicación de cada sede era diferente y cada encuesta tomó entre 10 y 15 minutos para responder. Finalmente agradeciendo por la participación de los colaboradores.

3.6 Métodos de análisis de datos

Una vez obtenidas las respuestas, fueron ingresadas a la hoja de cálculo, donde se procedió a medir las dimensiones y cuantificarlas ordinalmente, según cada puntaje, procediendo después a la aplicación del análisis estadístico descriptivo para resumir las variables y las dimensiones en la tabla de distribución, frecuencia y porcentaje. Los cuadros estadísticos descriptivos, resumen los datos específicos, usando en el presente trabajo de investigación de Rhō de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

La participación de cada colaborador participante de las encuestas fue realizada de manera voluntaria, respetando los principios bioéticos.

- **Autonomía:** Los empleados aceptaron elegir libremente participar en la investigación firmando un formulario de consentimiento indicando su voluntad de responder las preguntas de la encuesta.
- **Beneficencia:** Los colaboradores que participaron de dicha encuesta tuvieron el tiempo y espacio adecuado respetando su privacidad, absolviendo algunas consultas.
- **No maleficencia:** No se afectaron la integridad física o mental de los colaboradores y se les informo que los datos recopilados serán utilizados únicamente con fines educativos, respetando los valores éticos personales y colectivos.
- **Justicia:** Todos los participantes tienen iguales oportunidades y capacidades para participar en la investigación; los colaboradores participantes fueron seleccionados según un conjunto de criterios de inclusión y exclusión.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable estrés de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima.

Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	25 - 115	23	25,8
Nivel medio	116 - 126	66	74,2
Total		89	100,0

En la tabla 1, se presenta la frecuencia de la variable estrés de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima. Los colaboradores perciben estrés de nivel medio (74.2%), además si hay algunos de ellos que perciben un nivel bajo de estrés (25.8%), significando que ante un estado de cansancio mental producto de las exigencias propias del trabajo, su rendimiento laboral fue superior a lo normal.

Tabla 2

Distribución de frecuencia y porcentaje de las dimensiones del Estrés de los Trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima.

Variable	Dimensión	Nivel	Baremos	frecuencia	porcentaje
Estrés	Clima organizacional	Nivel muy bajo	0 - 24	2	2.2
		Nivel bajo	25 - 115	23	25.8
		Nivel medio	116 - 126	58	65.2
		Nivel Alto	127 - 157	6	6.7
	Estructura organizacional	Nivel bajo	25 - 115	10	11.2
		Nivel medio	116 - 126	69	77.5
		Nivel Alto	127 - 157	10	11.2
	Territorio organizacional	Nivel muy bajo	0 - 24	4	4.5
		Nivel bajo	25 - 115	45	50.6
		Nivel medio	116 - 126	40	44.9
	Tecnología	Nivel bajo	25 - 115	31	34.8
		Nivel medio	116 - 126	56	62.9
		Nivel Alto	127 - 157	2	2.2
		Nivel muy bajo	0 - 24	1	1.1
	Influencia de líder	Nivel bajo	25 - 115	25	28.1
		Nivel medio	116 - 126	60	67.4
		Nivel Alto	127 - 157	3	3.4
	Falta de cohesión	Nivel bajo	25 - 115	20	22.5
		Nivel medio	116 - 126	58	65.2
		Nivel Alto	127 - 157	11	12.4
Respaldo del grupo	Nivel bajo	0 - 24	30	33.7	
	Nivel medio	116 - 126	56	62.9	
	Nivel Alto	127 - 157	3	3.4	
	Total			89	100

Según la tabla 2, se observa el análisis descriptivo de la variable estrés y sus respectivas dimensiones, podemos indicar que en la dimensión clima organizacional se determina el nivel muy bajo de 2.2%, nivel bajo en un 25.8%, nivel medio de 65.2%, y nivel alto de 6.7%. Respecto a la dimensión Estructura Organizacional se determina nivel bajo en 11.2%, nivel medio de 77.5%, nivel alto de 11.2%. Respecto a la dimensión Territorio Organizacional se determina un nivel bajo en 4.5%, nivel bajo en un 50.6%, nivel medio de 44.9%. Respecto a la

dimensión Tecnología se determina un nivel bajo en 34.8%, nivel medio en un 62.9%, nivel alto en un 2.2%. Respecto a la dimensión Influencia del líder se determina un nivel muy bajo en 1.1%, nivel medio en un 65.2%, nivel alto en un 12.4%. Respecto a la dimensión Falta de Cohesión se determina un nivel bajo en un 22.5%, nivel promedio en un 65.2%, nivel alto en un 12.4%. Respecto a la dimensión Respaldo de Grupo se determina un nivel bajo en 33.7%, nivel medio de 62.9%, y nivel alto de 3.4%.

Tabla 3

Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable Desempeño Laboral de los Trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima.

Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Necesita Alguna Mejora	21 - 40	2	2.2
Satisfactorio	41 - 60	78	87.6
Bueno	61 - 80	9	10.1
Total		89	100

En la tabla 3, se presenta la frecuencia de la variable desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima, donde se aprecia que la mayoría de trabajadores percibe el desempeño laboral, en un nivel bueno (10.1%), no existe trabajadores que perciban un desempeño laboral de nivel bajo; el cual significa la capacidad de acciones para afrontar los riesgos y oportunidades en el cumplimiento de sus obligaciones.

Tabla 4

Distribución de frecuencia y porcentaje de las dimensiones del Desempeño Laboral de los Trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima.

Variable	Dimensión	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño Laboral	Trabajo	Satisfactorio	41 - 60	19	21.3
		Bueno	61 - 80	51	57.3
		Excelente	81 - 100	19	21.3
	Profesión	Necesita Alguna Mejora	21 - 40	4	4.5
		Satisfactorio	41 - 60	49	55.1
		Bueno	61 - 80	34	38.2
	Innovación	Excelente	81 - 100	2	2.2
		Necesita Alguna Mejora	21 - 40	9	10.1
		Satisfactorio	41 - 60	62	69.7
	Trabajo en equipo	Bueno	61 - 80	18	20.2
		Satisfactorio	41 - 60	35	39.3
		Excelente	81 - 100	4	4.5
	organización	Satisfactorio	41 - 60	17	22.3
		Bueno	61 - 80	48	56.3
		Excelente	81 -100	24	21.3
Total				89	100

Según la tabla 4, se observa el análisis descriptivo de la variable D.L. y sus respectivas dimensiones, podemos indicar que en la dimensión Trabajo se determina ser satisfactorio en 21.3 %, bueno en un 57.3%, y excelente en un 21.3%. Respecto a la dimensión Profesión en donde necesita alguna mejora en un 4.5%, satisfactorio en un 55.1%, bueno en un 38.2%, y excelente en un 2.2%. Respecto a la dimensión Innovación en donde necesita alguna mejora en un 10.1%, satisfactorio en un 69.7%, bueno en un 20.2%. Respecto a la dimensión Trabajo en Equipo, se determina ser satisfactorio en un 39.3%, bueno en un 56.2%, excelente en un 4.5%. Respecto a la dimensión organización se determina ser satisfactorio en 22.3%, bueno en un 56.3%, excelente en un 21.3%.

Estrés y desempeño laboral

Hipótesis General

Ho. No existe relación significativa entre, estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima.

H1. Existe relación significativa entre, estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima.

Tabla 5

Correlación de Coeficiente de Rangos Spearman (r_s) para la variable Estrés y Desempeño Laboral.

	Desempeño laboral	
	Rho de Spearman	Sig. (bilateral) "p"
Estrés	-,606**	0.000

En la tabla 5 relación entre E. y D.L., donde existe correlación moderada entre estas dos variables, la probabilidad fue de menor al nivel de significancia ($r = -0,606^{**}$, $p < 0.01$), no siendo aplicable para este resultado la hipótesis nula, el nivel de significancia es de 1% concluyendo que existe correlación moderada entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima.

Hipótesis específica 1: Estrés y trabajo de desempeño laboral

Ho. No Existe relación significativa entre, estrés y la dimensión trabajo del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima.

H1. Existe relación significativa entre, estrés y la dimensión Trabajo del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima.

Tabla 6

Correlación de Coeficiente de Rangos Spearman (r_s) para la variable Estrés y la dimensión Trabajo del Desempeño Laboral.

	Dimensión Trabajo de Desempeño Laboral	
	Rho de Spearman	Sig. (bilateral) "p"
Estrés	-,558**	0.000

En la tabla 06 relación entre estrés y la dimensión trabajo de desempeño laboral. existiendo correlación moderada, con un nivel de significancia ($r = -0,558^{**}$, $p < 0.01$), no siendo aplicable para este resultado la hipótesis nula, siendo el nivel significancia de 1% concluyendo que existe correlación moderada entre estrés y la dimensión trabajo de D.L.

Hipótesis específica 2: Estrés y profesión del desempeño laboral

Ho. No Existe relación significativa entre, estrés y la dimensión Profesión del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima.

H1. Existe relación significativa entre, estrés y la dimensión Profesión del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima.

Tabla 7

Correlación de Coeficiente de Rangos Spearman (r_s) para la variable Estrés y la dimensión Profesión del Desempeño Laboral.

	Dimensión Profesión de Desempeño Laboral	
	Rho de Spearman	Sig. (bilateral) "p"
Estrés	-,406**	0.001

En la tabla 7, relación entre estrés y la dimensión profesión de desempeño laboral, existiendo correlación moderada, con un nivel de significancia ($r = -0,406^{**}$, $p < 0.01$), no siendo aplicable para este resultado la hipótesis nula, por lo tanto, con un nivel de significancia de 1% concluyendo que existe correlación moderada entre estrés y la dimensión profesión de D.L.

Hipótesis específica 3: Estrés e innovación del desempeño laboral

Ho. No Existe relación significativa entre, estrés y la dimensión Innovación del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima.

H1. Existe relación significativa entre, estrés y la dimensión Innovación del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima.

Tabla 8

Correlación de Coeficiente de Rangos Spearman (r_s) para la variable Estrés y la dimensión Innovación del Desempeño Laboral.

	Dimensión Innovación de Desempeño Docente	
	Rho de Spearman	Sig. (bilateral) "p"
Estrés	-,507**	0.000

En la tabla 8, relación entre estrés y la dimensión Innovación de desempeño laboral, existiendo correlación moderada, con un nivel de significancia ($r = -0,507^{**}$, $p < 0.01$), no siendo aplicable para este resultado la hipótesis nula, siendo el nivel significancia de 1% concluyendo que existe correlación moderada entre estrés y la dimensión Innovación de D.L.

Hipótesis específica 4: Estrés y trabajo en equipo del desempeño laboral

Ho. No Existe relación significativa entre, estrés y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima.

H1. Existe relación significativa entre, estrés y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima.

Tabla 9

Correlación de Coeficiente de Rangos Spearman (r_s) para la variable Estrés y la dimensión Trabajo en Equipo del Desempeño Laboral.

	Dimensión Trabajo en Equipo de Desempeño Laboral	
	Rho de Spearman	Sig. (bilateral) "p"
Estrés	-,554**	0.000

En la tabla 9, relación entre estrés y la dimensión trabajo en equipo de desempeño laboral; existiendo correlación moderada, con un nivel de significancia ($r = -0,554^{**}$, $p < 0.01$), no siendo aplicable para este resultado la hipótesis nula, siendo el nivel significancia de 1% concluyendo que existe correlación moderada entre estrés y la dimensión trabajo en equipo de D.L.

Hipótesis específica 5: Estrés y organización del desempeño laboral

Ho. No Existe relación significativa entre estrés y la dimensión Organización del desempeño laboral de los Trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima.

H1. Existe relación significativa entre estrés y la dimensión Organización del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima.

Tabla 10

Correlación de Coeficiente de Rangos Spearman (r_s) para la variable Estrés y la dimensión Organización del Desempeño Laboral.

	Dimensión Organización de Desempeño Laboral	
	Rho de Spearman	Sig. (bilateral) "p"
Estrés	-0.031	0.775

En la tabla 10, relación entre estrés y la dimensión organización de desempeño laboral. existiendo correlación baja, con un nivel de significancia ($r = -0,031$, $p \geq 0.05$), por lo que no se rechaza la hipótesis nula, siendo el nivel significancia de 5% concluyendo que no existe correlación entre estrés y la dimensión organización de D.L.

V. DISCUSIÓN

Las dos variables estudiadas son de gran importancia en la actualidad, organismo internacionales como OMS y la OIT, han mostrado gran preocupación sobre este tema, ya que en diversos estudios se han podido observar que la relación del estrés (E.) con las exigencias laborales, tienen significancia en su desempeño, teniendo respuestas propias en su organismo (ritmo cardiaco, presión arterial), respuestas emocionales, respuestas cognitivas y respuestas conductuales; el presente trabajo nos da una mejor percepción del grado de influencia que tiene el estrés en el trabajador, reflejándose en sus actividades laborales.

Conocer la definición del desempeño laboral (D.L.) y su medición, a fin de determinar las causas que la provoca han sido una constante en diferentes estudios la OIT, considera que la evaluación que se realiza al trabajador es una herramienta de relevancia, que en muchas entidades del sector público o privada no se viene haciendo, fuera que ya se encuentran estandarizadas para su aplicación de manera general, la discusión y comparación de resultados nos sirve para dar una mejor perspectiva de la situación por lo que se busca evidenciar los resultados obtenidos con otras similares o de igual resultado.

La recolección de datos tuvo como respuesta que la mayoría de colaboradores tuvieron nivel de e. medio, que representa el 74.2%, significa que los trabajadores perciben que su estado de cansancio mental es provocado por la exigencia laboral sin embargo el rendimiento es superior a lo normal. Por otro lado, se percibe un desempeño de nivel satisfactorio que representa el 87.6% del total de encuestados, con lo que se entiende que los trabajadores perciben que los factores negativos no son condicionantes para el cumplimiento de sus funciones.

Sobre el objetivo general, con significancia de 1% se encontró que hay correlación moderada entre estas dos variables realizada a los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima ($r = -0,606^{**}$, $p < 0.01$). dicho resultado tiene similitud con lo investigado por, Ramos (2017), quien pudo probar la no existencia de una correlación significativa. ya que, el hecho que los trabajadores se expongan diariamente en su jornada de trabajo a diferentes

presiones, dentro y fuera de su centro de trabajo, hace que el sujeto logre acostumbrarse y de esta manera afrontar las presiones sin afectarse gravemente. Asimismo, Gonzales (2014), concluye que existe correlación entre la apreciación del E. y D.L. ($r=-0,56^{**}$, $p < 0.05$), otro estudio similar fue el estudio realizado por Ling, Dhevi, Tharmalingam, y Vija-Kumaran (2018), Este estudio examina la relación entre el E.L., la ambigüedad de roles, el apoyo social y el D.L. entre los empleados de la administración de UUM. Además de la correlación se realizó el modelo de regresión y se encontró que el estrés no contribuyó significativamente al desempeño laboral, su lugar de trabajo es cómodo para los trabajadores ya que la administración les proporcionó instalaciones adecuadas a sus trabajadores, además, la organización y la administración superior, tratan a cada trabajador de forma razonable o similar, por lo que esta circunstancia impulsa a los trabajadores a no influya situaciones estresantes en el entorno laboral; los resultados guardan similitud con los encontrados por Pérez (2005), quien establece que el estrés en el plano laboral está relacionada a las acciones y conductas del trabajador, ya que por cumplir los objetivos deja de lado los aspectos personales y privados, sin embargo a causa de esta situación se genera en el individuo síntomas de estrés los cuales son dejados de lado para demostrar a su entorno su eficacia laboral, esta situación fue descrita por el autor, donde obtuvo resultados en su investigación, que el 68% dio una correlación negativa de valor $(30)=-0,127$, donde se entiende que a mayor aumento de los niveles de estrés, los niveles de desempeño descienden progresivamente. Cáceres (2016) en su trabajo de investigación halló resultados importantes, ya que, al realizar su estudio en un Centro de Salud, pudo verificar que el 75% de trabajadores tuvo niveles de estrés moderado, y el 25% tuvieron un nivel medio, no encontrándose a ningún trabajador con grados altos de estrés, por tal razón se concluyó que la relación de estas variables no afecta de manera significativa su rendimiento.

Por otro lado, Morales (2017), en el estudio realizado por el autor nos indica la existencia de un dato frecuente, a la cual no se le ha dado mayor relevancia, en su investigación el 60% de la población encuestada manifestó tener frecuentemente dolores de cabeza, siendo estos niveles de estrés fisiológicos, razón por la cual este sector tuvo un resultado de desempeño de nivel moderado.

Román (2003), en su estudio relacionado al desempeño laboral y las causas que provocan la baja productividad de las funciones laborales, dio como resultado que solo el 12% tiene nivel de productividad alto, el 72% nivel regular, y el 16% un nivel deficiente, concluyendo que las causas que la provocan están directamente relacionadas con el estrés, señalando que esto es un problema que afrontan todos los países que sean industrializados o los países en vía de desarrollo, por tal razón debe ser tratado de manera primordial. Al respecto Cubas (2018), señala que el desempeño laboral, que el 56% del personal presento nivel regular en la dimensión calidad de trabajo, el 47% en la dimensión trabajo en equipo, y el 47% de los encuestados en la dimensión responsabilidad, dando un resultado negativo respecto a la productividad. Para Robbins (1999), señala que para abordar el desempeño laboral del trabajador en el ámbito laboral es necesario primero referirnos a la eficiencia y las cualidades que tenga dicho sujeto para tener la disposición en conseguir las metas propuestas y la capacidad para lograrlas, además señala que quienes dirigen al personal son los responsables de guiar y contribuir a conseguir el objetivo deseado, brindando al trabajador los medios idóneos, ya que, la organización cuenta con los recursos que servirán para su propio crecimiento. Ginarti (2003), manifiesta que la organización busca como objetivo principal el cumplimiento de las metas sin importar necesariamente la forma, siendo los empleados los principales actores para conseguirlo, ante esta situación es fundamental realizar la medición entre los resultados reales y los resultados que se esperan conseguir, para de esta manera brindar a los trabajadores las herramientas que generen el nivel óptimo deseado.

Para determinar los resultados del primer objetivo específico, se buscó determinar la relación entre, estrés y la dimensión trabajo de desempeño laboral; existiendo correlación moderada, con un nivel de significancia ($r = -0,558^{**}$, $p < 0.01$), teniendo el nivel de significancia de 1% se concluye que existe correlación moderada entre estrés y la dimensión trabajo de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima, mostrando que el 21.3% de colaboradores mostraron un nivel satisfactorio, el 57.3% un nivel bueno, y el 21.3% un nivel excelente. Siendo semejantes con los resultados hallados Morales (2017), en su trabajo de investigación dio como resultado que las dos

variables estudiadas, existe una correlación negativa, no influyendo de manera significativa en la productividad deseada, López (2015), en su trabajo sobre el desempeño ocupacional, pudo demostrar que el 59% de los participantes tuvo un nivel bajo, el 38% tuvo nivel medio, y solo el 3% manifestó tener nivel alto, por lo que dicha variable repercute de manera moderada en los resultados finales de desempeño. Estos resultados difieren ligeramente con los resultados encontrados por, Cubas (2018), manifiesta que el 53% de la población que sirvió de muestra, presento un nivel alto de estrés, y el 47% dio como resultado tener un nivel bajo de esta variable, concluyendo que, si existe influencia directa con el D.L., cabe mencionar que ningún encuestado reporto tener niveles medios de estrés.

Para determinar los resultados del segundo objetivo específico, se buscó determinar la relación entre, estrés y la dimensión profesión de desempeño laboral, existiendo correlación moderada, con un nivel de significancia ($r = -0,406^{**}$, $p < 0.01$), siendo el nivel de significancia de 1% se concluye que existe correlación moderada entre estrés y la dimensión profesión de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima, mostrando que el 4.5% de colaboradores necesita alguna mejora, el 55.1% tiene nivel satisfactorio, el 38.2% muestra un nivel bueno, y el 2.2% muestra un nivel excelente. Coincidiendo con Morales (2017), en su investigación encontró que si existe correlación media entre el estrés y la dimensión profesión en el D.L., donde los que ejercen el mando o dirección no explotan todas las capacidades de los empleados profesionales, teniendo poca participación en las decisiones de la entidad, sin embargo se les da responsabilidades a las que no cuentan con la experiencia o cuentan con poca capacitación generando niveles altos de estrés, el cual no les permite desarrollar y demostrar su potencial. Ramos (2017), en su trabajo de investigación no encontró relación significativa entre el estrés respecto a la dimensión trabajo.

Para determinar el resultado del tercer objetivo específico, se buscó determinar la relación entre, estrés y la dimensión Innovación del D.L.; existiendo correlación moderada con una significancia ($r = -0,507^{**}$, $p < 0.01$), siendo el nivel de significancia de 1% concluyendo que existe correlación moderada entre estrés y la dimensión trabajo de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del

cono sur de Lima, mostrando que el 10.1% de colaboradores necesita alguna mejora, el 69.7% tiene nivel satisfactorio, el 20.2% muestra un nivel bueno. Este resultado guarda semejanza con el trabajo realizado por Puma (2017), quien señala en su trabajo respecto a la dimensión innovación, que los colaboradores de la entidad presentan menores niveles de estrés, ante iniciativas e interacciones creativas de participación activa, evitando de esta manera solo cumplir con los horarios establecidos y las funciones, asimismo el incremento de las responsabilidades careciendo de formas nuevas de ejecutarlas causa desmotivación no existiendo un compromiso real para llegar al objetivo.

Para determinar los resultados del cuarto objetivo específico, se buscó determinar la relación entre, estrés y la dimensión trabajo en equipo de desempeño laboral, existiendo correlación moderada, con un nivel de significancia ($r = -0,554^{**}$, $p < 0.01$), siendo el nivel de significancia de 1% se concluye que existe correlación moderada entre estrés y la dimensión trabajo en equipo del D.L. de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del RENIEC, del cono sur de Lima, mostrando que el 39.3% de colaboradores tiene nivel satisfactorio, el 56.2% tiene nivel bueno, el 4.5% muestra un nivel excelente.

El trabajo de investigación realizado por Stavroula (2004), señala que es primordial tener un clima laboral que se ajuste a las necesidades mínimas satisfactorias a fin de brindar sus servicios adecuadamente y que los retos y metas sean los deseados por todos los que conforman parte de la organización, el trabajo en equipo es fundamental sin embargo cuando no existe o se rompe esta confianza desencadena situaciones en la cual el trabajador se encuentra limitado y presenta niveles altos de estrés a causa de esta situación. Por su parte Álvarez (2018), señala que la creación y planificación en el área de responsabilidad de cada trabajador destaca sus talentos y habilidades únicos para impulsar la productividad de la empresa; siendo fundamental mantener un nivel de estrés controlado, lo que repercutirá en el desempeño de los trabajadores. Sin duda esto tiene similitud con afirmado por la OPS (2018), señala que mientras el empleado se encuentre en un ambiente hostil de trabajo, los individuos no podrán desarrollar su trabajo de manera

normal o eficiente, no existiendo trabajo en equipo ni que el trabajador se llegue a identificar con la entidad en la cual labora.

Para los resultados del quinto objetivo específico, se buscó determinar la relación entre, E. y la dimensión organización de D.L. existiendo correlación moderada, con un nivel de significancia ($r = -0,031$, $p \geq 0.05$), por lo tanto, con un nivel de significancia de 5% se concluye que no existe correlación entre estrés laboral y la dimensión organización de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima., donde el 22.3% de colaboradores tiene nivel satisfactorio, el 56.3% tiene nivel bueno, el 21.3% muestra un nivel excelente, mostrando en la tabla 4, donde el 22.3% de colaboradores tiene nivel satisfactorio. Por su parte, Atalaya (2001), señala que la organización es primordial y parte fundamental en un desempeño óptimo evitando que sus empleados presenten niveles de estrés por causas ajenas a su labor, vale decir que no se identifiquen o se involucren con el personal de manera directa, solo a dar directivas sin tomar en cuenta los talentos y experiencia de sus trabajadores.

VI. CONCLUSIÓN

- Primera:** El objetivo general dio como resultado que existe incidencia entre las dos variables estudiadas, probabilidad menor al nivel de significancia ($r = -0,606^{**}$, $p < 0.01$), siendo el nivel significancia de 1% se concluye que existe correlación moderada entre estrés y D.L. de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima.
- Segunda:** Los resultados del objetivo específico 1, demuestran la incidencia del estrés y la dimensión trabajo de D.L.; donde podemos apreciar que existe correlación moderada, encontrándose que la probabilidad es menor al nivel de significancia ($r = -0,558^{**}$, $p < 0.01$), siendo el nivel significancia de 1% concluyendo que existe correlación moderada entre estrés y la dimensión trabajo de desempeño laboral.
- Tercera:** Los resultados del objetivo específico 2, demuestran la incidencia del estrés y la dimensión profesión de D.L., existiendo correlación moderada con una significancia de ($r = -0,406^{**}$, $p < 0.01$), siendo el nivel significancia de 1% concluyendo que existe correlación moderada entre estrés y la dimensión profesión de desempeño laboral.
- Cuarta:** Los resultados del objetivo específico 3, demuestran la incidencia del estrés y la dimensión Innovación de D.L.; existiendo correlación moderada con una significancia ($r = -0,507^{**}$, $p < 0.01$), siendo el nivel significancia de 1% concluyendo que existe correlación moderada entre estrés y la dimensión Innovación.
- Quinta:** Los resultados del objetivo específico 4, demuestran la incidencia del estrés y la dimensión trabajo en equipo de D.L., existiendo correlación moderada, con un nivel de significancia ($r = -0,554^{**}$, $p < 0.01$), siendo el

nivel de significancia de 1% concluyendo que existe correlación moderada entre estrés y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral.

Sexta: Finalmente, los resultados del objetivo específico 5, demuestran la incidencia del estrés y la dimensión organización de D.L. existiendo correlación moderada, con un nivel de significancia ($r = -0,031$, $p \geq 0.05$), por lo tanto, con un nivel de significancia de 5% concluyendo que no existe correlación entre estrés laboral y la dimensión organización.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se ha podido demostrar que el estrés no es una causa que influya de manera determinante en el desempeño laboral, razón por la cual se recomienda a la Jefatura Regional, elaborar un modelo de gestión de estrés, el cual aborde este tema y se tomen acciones y medidas para aminorar los niveles de estrés que se puedan presentar.
- Segunda:** La motivación en el plano personal como en lo laboral es fundamental para un mejor desempeño por lo que es necesario la estimulación con reconocimientos y destacar la labor de sus empleados, de esta manera buscar lograr la identificación del colaborador con su Institución.
- Tercera:** Se debe de tomar en cuenta la formación profesional y la capacitación de cada colaborador a fin de ubicarlo en el área donde puedan explotar sus talentos y conocimientos adquiridos dentro de la Institución.
- Cuarta:** Se debe promover en las Oficinas Registrales que los colaboradores puedan realizar sus observaciones o propuesta de mejoras para los procesos, ya que son ellos quienes conocen los beneficios y debilidades del sistema.
- Quinta:** Promover de manera periódica paseos actividades deportivas que integren a todo el personal ya sea administrativo u operativo, sin ninguna discriminación de horario o función, generando mayor cohesión y que el trabajo en equipo sea un objetivo ideal.
- Sexta:** La entidad debe brindar al colaborador de las Oficinas Registrales los instrumentos indispensables de infraestructura y de equipos modernos que permitan el óptimo el cumplimiento de sus funciones laborales y de la productividad.

REFERENCIAS

- Acosta, M. (2006). *Tesis de síndrome de Burnout en los maestros Colegio de Ciencias y Humanidades de la Universidad Juárez del Estado de Durango España* [CCH de la UJED]. <http://www.upd.edu.mx/librospub/tesismae/sinburnout.pd>
- Álvarez (2015). *Estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público* [Tesis de Maestría Universidad de Carabobo]. <https://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3060/1/Halvarez>
- Cáceres, V., y Peralta, M. (2016). *Relación del Estrés Laboral con el Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad privada del Norte]. Repositorio institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9884>
- Castillo I. (2018), *Estrés académico en estudiantes de enfermería de Cartagena, Colombia Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo* [Tesis de Maestría Pontificia Universidad Javeriana]; Colombia <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=145256681002>
- Chávez, C. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de Gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015* [Tesis de grado. Universidad Privada de Tacna]. <https://es.scribd.com/document/410883925/>
- Chiavenato, I. (2007). *Evaluación del Desempeño Humano*. In *Administración de Recursos Humanos*. México. McGraw-Hill. http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2064/414_01.pdf?se%20quence=1

- Chung K, y Salas J. (2018), *Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño Profesional en enfermeros del servicio de emergencia–Hospital regional docente de Trujillo* [Tesis de Pregrado]. Trujillo: Repositorio de la Universidad Privada Antenor Orrego; <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/4349>
- Cuba, R. (2019). *Estrés laboral en docentes de educación secundaria del Distrito de Mazamari – Satipo*. [Tesis de posgrado. Universidad nacional del centro del Perú], Huancayo. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/5365>
- Cubas, R. (2018). *Estrés relacionado con el desempeño laboral del personal de salud, centro de salud la victoria sector II – Chiclayo, 2018*. [Tesis de Pregrado. Universidad Señor de Sipán]. Archivo digital. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5414/Cubas%20Cubas%2C%20Rosa%20Mayra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De la Cruz Y. (2018), *Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz*. [Tesis de Maestría. UIGV]. Lima: Repositorio <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3488>
- Delgado, A. (2017). *El estrés y el desempeño laboral de la Empresa Lubriauto la Floresta, del Cantón Ambato, provincia de Tungurahua* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato], Ecuador. [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25020/1/DELGADO GUERRERO ADRIANA CAROLINA 1803601077.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25020/1/DELGADO%20GUERRERO%20ADRIANA%20CAROLINA%201803601077.pdf)
- Díaz, M. (2017) *Estrés laboral y desempeño docente de instituciones educativas del nivel primario en el distrito de Andamarca – Concepción*. [Tesis de posgrado. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo], Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/5288>

- Guerola, V. y Gil, H. (2018) *Análisis de la relación entre el grado de introducción de CRM y los beneficios de la empresa a través del Desempeño 52 Organizacional y la Innovación Empresarial* [Dialnet] <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7266069>
- Huamán R. (2018), *Nivel de Estrés y desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital Rene Toche Groppo de la provincia de Chincha*. [Tesis de Pregrado. Universidad UIGV]. Lima: Repositorio de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega; <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3163>
- Ling, S., Dhevi, S., Tharmalingam, y Vija-Kumaran, V. (2018). Determinants of work stress and job performance among administration employees in education sector in Malaysia. *International Journal of Advanced Scientific Research and Management*. <https://ijasrm.com/wp-content/uploads/2018/02/IJASRM>
- Lopez, C. (2015) *La relación del estrés ocupacional con la satisfacción laboral y cómo repercute en el desempeño de los mandos medios de los trabajadores de CELEC Termopichincha, una macro empresa del sector público*. [Tesis de posgrado. Universidad Andina Simón Bolívar] Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4518>
- Malca, S. (2014) *El estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Asociación de Mujeres en Acción (AMA) Agencia Pacasmayo en el periodo 2013*. [Tesis de Posgrado; Universidad UNT], Perú - Trujillo <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2860>
- Martinez, J. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación S.A. <https://www.ugt.es/sites/default/files/node>
- McCloy, R., Campbell, J., y Cudeck, R. (1994). A confirmatory test of a model of performance determinants. *Journal of Applied Psychology*.

- McGrawHill. Choquejahuá, L. (2017) *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7481>
- Meza, B. (2017) *Relación del estrés laboral y el síndrome de burnout en los Docentes de la Universidad de Fuerzas Armadas - ESPE* [Tesis de Maestría]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15118/1/T-UCE-0007-ISIP0022-2018.pdf>
- Meza, B., y Ávila, V. (2014) *El Estrés y su influencia en el Desempeño Laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C.Ltda.* Quito - Ecuador UCE.
- Morales, A. (2017) *El Estrés y la Relación con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la red de Salud Melgar Ayaviri – 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6138>
- Morales, R. (2017) *El estrés y el desempeño laboral de la empresa Lubriauto la Floresta, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Carrera de Psicología Industrial. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/25020>
- Ochoa, V. (2018) *El estrés laboral y el desempeño docente de la Institución Educativa Juana Cervantes de Bolognesi de Arequipa 2017*. [Tesis de posgrado. UNSA] Arequipa, Perú.
- OIT (2017). Estudio del Estrés laboral, en Países no Industrializados de América Latina. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101>

OMS (2017). Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <https://www.who.int/about/es/>

Organización Mundial de la Salud. La organización del trabajo y el estrés. Pag 3. https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Pacheco, S. (2016) *Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de Burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana*. [Tesis de maestría Universidad Peruana Cayetano Heredia] Lima–Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/574>

Pedraza, et al. (2010) Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de ciencias sociales, Venezuela.

Pérez, A. (2009) *Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera*. [Tesis de Maestría, Instituto Politécnico Nacional.] <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-tecnologica-delperu/resistencia-de-materiales/tesis-perez-montejo-anna/26787868>

Puma, J. (2017) *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo] Lima – Perú, repositorio de Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15061/Puma_CJ%20E.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, L. (2017) *Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el centro de salud Perú Corea – Huánuco, 2016*. [Tesis de Licenciatura. Universidad de Huánuco]. Archivo digital. <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/362/TESIS%20FINA%20L%202.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ramos, L. (2017) *Nivel de Estrés y Desempeño Laboral de los Profesionales de la Salud que trabajan en el Centro de Salud Perú Corea – Huánuco, 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco]. <http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/362/TESIS%20FINAL%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ríos, M., López, S., y López, M. (2015). Ética y calidad laboral: impacto en el desempeño empresarial. un estudio empírico. *Revista Holos*.
- Román, M. (2018). Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas inkafarma del distrito del agustino turno tarde, octubre - diciembre 2018. [Tesis de título profesional, Universidad María Auxiliadora]. Perú. <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/200>
- Sanchez Carlessi, H., & Reyes Meza, C. (1992). Metodología y diseño de la investigación científica. Lima: Business Support aneth.
- Santillán Z. (2017), *Estrés y su relación con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de Neonatología del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales*. [Tesis de Maestría. UCV]. Lima – Perú <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14452>
- Stavroula, L., Cox, T., y Griffiths, A. (2004). La organización del trabajo y el estrés. OMS, 81.
- Stranks, J. (2005). *Estrés en el trabajo: Management and prevention*. New York: Butterworth-Heinemann
- Sucso. M. (2018), *Estrés y Desempeño laboral de los Servidores De La Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018*. [Tesis de Maestría. UCV,]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29011>

- Valdez, B. (2016). *Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – periodo 2013*. [Tesis de Posgrado. Universidad Ricardo Palma.] Lima – Perú.
- Vidal, V. (2018). *El estrés laboral: análisis y prevención*. España: Prensas Universitarias de Zaragoza. <http://digital.casalini.it/9788417873295>
- Villarruel, M., Chávez, R., y Hernández, I. (2018). *Estrés y desgaste profesional en maestros de educación superior tecnológica en Veracruz, México* [Redalyc] <https://www.redalyc.org/journal/2431/243156773007/>
- Wolomasi, A., Asaloie, S., y Werang, B. (2019). *Job Satisfaction and Performance of Elementary School Teachers* [Tesis de Maestría Universidad de turquia] <https://eric.ed.gov/?id=EJ1238272>
- Zavala, O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. Mexico: Instituto Politécnico Nacional.
- Zuñiga, E. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores. Gestión del Tercer Milenio*. [Tesis de Maestría, Instituto Politécnico Nacional] <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>
- Martinez A, y Piqueras J, (2018), *Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el estrés*. *Revista electrónica de Motivación y Emoción* [Internet]. 2011 Disponible en: <http://reme.uji.es/reme/numero37 /indexsp.html>.

Ehsan, M., y Ali, K. (2018). The impact of work stress on employee productivity: Based in the banking sector of Faisalabad, Pakistan. *International Journal of Innovation and Economic Development*, 4(6), 32-50. <http://dx.doi.org/10.18775/ijied.1849-7551-417020.2015.46.2003>

Félix, R., y Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral revisión genérica desde la teoría. *Revista de investigación científica y tecnológica*. <https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>

Flores. P. (2018), *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los analistas de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna agencias y oficinas ubicadas en la Región Puno*, [Tesis Universidad Nacional del Altiplano]. Puno – Perú <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/12644>

ANEXOS

Anexo 1

PRUEBA DE NORMALIDAD DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés	0,296	60	0,000	0,761	60	0,000
Desempeño laboral	0,239	60	0,000	0,792	60	0,000

Las variables estudiadas en este trabajo de investigación estrés y desempeño laboral presentaron distribución no normal, el cual es el resultado de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, por lo que la significancia de 0,000, menor a ($p < 0,05$). Esta prueba se debe utilizar cuando la población estudiada sea mayor a 30 elementos. Por lo tanto, se procedió a realizar las pruebas no paramétricas, para contrastar las hipótesis planteadas. En la presente investigación utilizará el coeficiente de Rho de Spearman.

Nivel de correlación

-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Método Hipotético deductivo Enfoque Cuantitativo Tipo Básica Nivel Correlacional Diseño No experimental Corte Transversal</p>	<p>Población: trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del Reniec del cono sur de Lima. N: 89 trabajadores Autor: Jorge Manuel Peña Vargas Tipo de muestreo: Aleatorio simple Tamaño de muestra: n : 89 trabajadores</p>	<p>Variable 1: Estrés Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionarios de estrés Autor: OIT y OMS Año: 2017 Monitoreo: Jorge Manuel Peña Vargas Ámbito de Aplicación: Reniec Forma de Administración: directa Variable 2: Desempeño laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de desempeño laboral Autor: T. M., Johnson, D. E. & Erez, A. Año: 2008 Monitoreo: Jorge Manuel Peña Vargas Ámbito de Aplicación: RENIEC Forma de Administración: directa</p>	<p>DESCRIPTIVA Para el análisis estadístico respectivo, se utilizará el paquete estadístico SPSS Versión 22 con licencia de la UCV. Los datos obtenidos serán presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlo e interpretarlos considerando el marco teórico.</p> <p>INFERENCIAL Para la prueba de hipótesis se aplicará la prueba de la estadística no paramétrica Rho de Spearman con un ($\alpha =$ 0.05), el cual se realiza para variables cualitativas ordinales, con la finalidad de inferir los resultados dentro de lo que circunscribirá este estudio. Para, Suarez (2013), La inferencia estadística, consiste en llegar a obtener conclusiones o generalizaciones que sobrepasan los límites de los conocimientos aportados por un conjunto de datos. Busca obtener información sobre la población basándose en el estudio</p>

Anexo 2

FICHA TÉCNICA PARA EVALUAR LA VARIABLE ESTRÉS

La validez de la escala estrés laboral fue tomada del estudio realizado por Patricio Jean Paul y Torres Quinto (2017), donde realizaron validez de contenido a través de juicio de expertos, mediante prueba binomial encontraron una probabilidad menor a l nivel de significancia ($p < 0.059$). También se realizó la validez de constructo donde la Esfericidad de Barlett tuvo un Chi – cuadrado de 4752.595 ($p < 0.05$).

Ficha técnica

- Nombre del instrumento: Escala de Estrés Laboral
- Autores: OIT y OMS
- Procedencia: Suiza
- Administración: Individual – grupal
- Tiempo aplicación: En promedio 15 minutos.
- Aplicación: Se aplica en adultos, para determinar el estrés laboral
- Adaptación: En Perú fue adaptado y validado por Patricio Jean Paul y Torres Quinto evaluó en su trabajo denominado “Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en docentes de Educación Básica Regular del distrito de Acobamba - Tarma, 2017”.
- Escala y puntuación: Consiste en una serie de 25 preguntas para la valoración de dos dimensiones.
- Rango / nivel: En la evaluación del estrés laboral es considerado los siguientes niveles de medición:
 - Bajo : 25 – 115
 - Medio : 116 – 126
 - Alto : 127 – 157
- Significación: Valora la percepción del estrés laboral.
- Dimensiones: El cuestionario tiene siete dimensiones (Clima organizacional; estructura organizacional; territorio organizacional; tecnología; influencia de líder; falta de cohesión y respaldo del grupo)

FICHA TÉCNICA PARA EVALUAR LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

En la validez se realizaron las siguientes actividades Traducción de la escala, El cuestionario “The Role-Based Performance Scale” fue traducido del idioma original – inglés – para el idioma español, hablado en español, por un traductor nativo bilingüe. Después de la traducción, el traductor y el investigador responsable realizaron un resumen de los ajustes en esa fase.

Ficha técnica

- Nombre del instrumento: Escala de Desempeño basado en roles.
- Autores: Welbourne, T. M., Johnson, D. E. & Erez, A.
- Procedencia: EEUU
- Administración: Individual – grupal
- Tiempo aplicación: En promedio 15 minutos.
- Aplicación: Se aplica en adultos, para determinar el desempeño laboral
- Traducido: Por traductor nativo y el investigador Jorge Manuel Peña Vargas, realizó la traducción adaptación y confiabilidad del instrumento.
- Escala y puntuación: Consiste en una serie de 20 preguntas para la valoración de cinco dimensiones.
- Rango / nivel: En la evaluación del estrés laboral es considerado los siguientes niveles de medición:

Necesita mejorar mucho	: 0 – 20
Necesita alguna mejora	: 21 – 40
Satisfactorio	: 41 – 60
Bueno	: 61 – 80
Excelente	: 81 – 100
- Significación: Valora la percepción del desempeño laboral.
- Dimensiones: El cuestionario mide cinco dimensiones, trabajo, innovación, profesión, equipo y organización.

4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

III. Desempeño laboral

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente

	Necesita mejorar mucho	Necesita algunas Satisfactorio	Bueno	Excelente	
	1	2	3	4	5
Trabajo: (hacer las cosas relacionadas específicamente con la propia descripción del trabajo)					
1. Cantidad de trabajo realizado.					
2. Calidad del trabajo realizado.					
3. Eficiencia en el trabajo.					
4. Servicio brindado al cliente (interno y externo).					
Profesión / oficio (adquisición de las habilidades necesarias para progresar en una entidad)					
5. Obtención de metas profesionales y personales.					
6. Desarrollar habilidades necesarias para su carrera futura					
7. Progreso en su carrera.					
8. Búsqueda de oportunidades en la profesión u oficio que desempeña.					
Innovación (la creatividad y la innovación en la entidad).					
9. Propone nuevas ideas para la entidad					
10. Trabajar para la implementación de nuevas ideas.					
11. Identificación de maneras más eficientes de realizar tareas.					
12. Creando mejores procesos y rutinas.					
Trabajo en Equipo (capacidad de trabajar con los integrantes del equipo, para el éxito de la empresa)					
13. Trabajando como parte de un equipo o grupo de trabajo.					
14. Intercambio de información en el grupo de trabajo.					
15. Asegurar el éxito del grupo de trabajo.					
16. Respondiendo las necesidades de los demás en su grupo de trabajo.					
Organización (ir más allá en los deberes y preocupaciones de la entidad).					
17. Colaborar con tus compañeros, cuando este no es tu trabajo.					
18. Trabajar en bienestar de la entidad.					
19. Realizar actividades para promover la entidad.					
20. Colaborar para que la entidad sea un lugar agradable para trabajar.					

CONSENTIMIENTO DE INFORMADO

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LAS
OFICINAS REGISTRALES DEL RENIEC EN EL CONO SUR DE LIMA

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nombre del Investigador: Jorge Manuel Peña Vargas

Propósito de la Investigación: tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral, de los colaboradores de las Oficinas Registrales del cono sur de Lima, a fin de conocer las causas y proponer alternativas de solución.

1. Manifiesto que he leído y entendido la hoja de información que se me ha entregado, que he hecho las preguntas que me surgieron sobre el proyecto y que he recibido información suficiente sobre el mismo.
2. Comprendo que mi participación es totalmente voluntaria, que puedo retirarme del estudio cuando quiera sin tener que dar explicaciones y sin que esto repercuta en mis cuidados médicos.
3. Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, si que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo.

Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí. Si. Acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto.

Firma:.....

Nombres y apellidos:.....*Jorge Manuel Peña Vargas*

Fecha y hora:.....*08 de mayo del 2020*

Anexo 5

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es?ro=103&to=2455883843&lang=es&s=1&u=1088032488

feedback studio | JORGE MANUEL PEÑA VARGAS | Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Ofic... /100 | 1 de 6

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las Oficinas Registrales del RENIEC del Cono Sur de Lima, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:
Peña Vargas, Jorge Manuel (orcid.org/0000-0002-1859-9563)

ASESORAS:
Dra. Liza Dubois, Paula Viviana (orcid.org/0000-0002-3703-0532)
Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar (orcid.org/0000-0003-2374-980X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

LIMA - PERÚ
2018

Resumen de coincidencias

18 %

Se están viendo fuentes estándar

Coincidencias

1	hdl.handle.net	8 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	6 %
3	Entregado a Universida...	2 %
4	Entregado a Universida...	<1 %
5	www.slideshare.net	<1 %
6	1library.co	<1 %
7	zagan.unizar.es	<1 %
8	Entregado a uncedu	<1 %

Página: 1 de 37 | Número de palabras: 9764 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado