



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de
certificaciones de DIGESA – 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión pública

AUTOR:

Br. Sonia Palomino Sánchez

ASESOR:

Dr. Leonidas Pando Sussoni

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ - 2017

Página del jurado



Dr. Miguel Pérez Pérez

Presidente



Dra. Maritza Emperatriz Guzmán Meza

Secretario



Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni

Vocal

Dedicatoria

A mi familia y mi padre por su apoyo y a mi madre que es mi ángel que nunca me desampara.

Agradecimientos

A Dios todopoderoso por guiar mi camino y al Dr. Leonidas Pando Sussoni por sus asesorías para la elaboración de la presente investigación.

A mis compañeros de trabajo por su colaboración incondicional para el logro de esta meta

Declaración de Autoría

Yo, Sonia Palomino Sánchez, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Lince Este; declaro el trabajo académico titulado Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lince, 27 de mayo del 2017



Sonia Palomino Sánchez

Presentación

El estrés laboral presente en los evaluadores de certificaciones de DIGESA (Dirección General de Salud) es resultado de las condiciones y exigencia laboral que se presenta en la gestión pública y que en muchos casos excede a las capacidades de los trabajadores para enfrentarlas.

Es importante considerar que no podemos reducir el análisis del estrés a una responsabilidad individual del personal que labora, sino es necesario considerar las condiciones contextuales y organizativas propias de la gestión pública que generan estrés y afectan notablemente el desempeño del trabajador, su eficiencia, productividad y relaciones laborales; poniendo en riesgo el cumplimiento de sus funciones que tienen que ver con la salubridad de la población al evaluar y certificar el ingreso de productos que puedan contener componentes tóxicos.

El objetivo de estudio fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los evaluadores de DIGESA – Lince 2017 con el propósito de brindar información a los directivos que les permita tomar medidas correctivas para poder garantizar la calidad de vida laboral en los trabajadores y salvaguardar la salud pública. El estudio consta de; Capítulo I: Introducción, que comprende el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, justificación y limitaciones. Antecedentes, base teórica y definición operacional de términos. Capítulo II: Material y Método, incluye nivel, tipo y método, área de estudio, población, técnica e instrumento, plan de recolección de datos, plan de procesamiento, presentación, análisis e interpretación de datos y consideraciones éticas. Capítulo III Resultados. Capítulo IV Discusión. Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones. Finalmente se presenta la referencia bibliográfica, bibliografía y anexos

Índice

	Pág
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xii
Resumen	xiv
Abstract	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
1.1 Antecedentes	18
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.3. Justificación	37
1.4. Problema	38
1.5. Hipótesis	39
1.6. Objetivos	39
II. MARCO METODOLÓGICO	41
2.1. Variables	42
2.2. Operacionalización de variables	43
2.3. Metodología	44
2.4 Tipo de estudio	45
2.5. Diseño	45
2.6. Población, muestra y muestreo	46
2.7 Técnicas e instrumentación de recolección de datos	47
2.9 Aspectos éticos	52
III. RESULTADOS	
3.1 Descripción de resultados	53
3.2 Contrastación de hipótesis	72

IV. DISCUSIÓN	76
V. CONCLUSIONES	79
VI. RECOMENDACIONES	82
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
VIII. ANEXOS	87
A. Matriz de consistencia	89
B. Instrumentos	93
C. Certificado de validez de los instrumentos	100
D. Matriz de datos	114
E. Artículo científico	122

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1 Matriz de operacionalización de la variable: Estrés Laboral	43
Tabla 2 Matriz de operacionalización de la variable: Desempeño Laboral	44
Tabla 3 Validez de los instrumentos	49
Tabla 4 Confiabilidad del instrumentos	50
Tabla 5 Valores de índice de correlación entre dos variables	51
Tabla 6 Niveles de la variable desempeño laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	54
Tabla 7 Niveles de la dimensión conocimiento del desempeño laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	55
Tabla 8 Niveles de la dimensión organización del desempeño laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	56
Tabla 9 Niveles de la dimensión responsabilidad del desempeño laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	57
Tabla 10 Niveles de la variable estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	58
Tabla 11 Niveles de la variable clima organizacional del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA - 2017	59
Tabla 12 Niveles de la variable estructural organizacional del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	60
Tabla 13 Niveles de la dimensión territorio del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	61

Tabla 14 Niveles de la dimensión tecnología del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA - 2017	62
Tabla 15 Niveles de la dimensión influencia del líder del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA - 2017	63
Tabla 16 Niveles de la dimensión falta de cohesión del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA - 2017	64
Tabla 17 Niveles de la dimensión respaldo de grupo del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	65
Tabla 18 Distribución de frecuencias y porcentajes del desempeño laboral y estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	67
Tabla 19 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión conocimiento del desempeño laboral y estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	68
Tabla 20 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión organización del desempeño laboral y estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA - 2017	69
Tabla 21 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión responsabilidad del desempeño laboral y estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	71
Tabla 22 Correlación entre desempeño laboral y estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	72
Tabla 23 Correlación entre estrés laboral y la dimensión conocimiento en los evaluadores de certificaciones de DIGESA - 2017	73
Tabla 24 Correlación entre estrés laboral y la dimensión organización en los evaluadores de certificaciones de DIGESA - 2017	74

Tabla 25 Correlación entre estrés laboral y la dimensión
responsabilidad en los evaluadores de certificaciones de
DIGESA - 2017

75

Lista de figuras

		Pág
Figura 1	Naturaleza de las medidas de desempeño.	35
Figura 2	Distribución porcentual de los niveles de desempeño laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA - 2017	54
Figura 3	Distribución porcentual de los niveles de conocimiento del desempeño laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	55
Figura 4	Distribución porcentual de los niveles de organización del desempeño en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	56
Figura 5	Distribución porcentual de los niveles de responsabilidad en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	58
Figura 6	Distribución porcentual de los niveles de estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	59
Figura 7	Distribución porcentual de los niveles de clima organizacional del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	60
Figura 8	Distribución porcentual de los niveles de estructura organizacional del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	61
Figura 9	Distribución porcentual de los niveles de territorio del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	62
Figura 10	Distribución porcentual de los niveles de tecnología del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA - 2017	63
Figura 11	Distribución porcentual de los niveles de influencia del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	64

Figura 12	Distribución porcentual de los niveles de falta de cohesión del estrés laboral los evaluadores de certificaciones de DIGESA 2017	65
Figura 13	Distribución porcentual de los niveles de respaldo de grupo del estrés laboral en los evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017	66
Figura 14	Distribución porcentual de las variables desempeño laboral y estrés laboral.	67
Figura 15	Distribución porcentual de la dimensión conocimiento de la variable desempeño laboral y estrés laboral.	68
Figura 16	Distribución porcentual de dimensión organización de la variable desempeño laboral y estrés laboral.	70
Figura 17	Distribución porcentual de dimensión responsabilidad de la variable desempeño laboral y estrés laboral.	71

Resumen

La investigación titulada Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores que otorgan autorización para importación de juguetes y útiles de escritorio de la DIGESA 2017, busca contribuir a conocer la importancia de la calidad de vida laboral en una dirección de gestión pública del país y como los factores estresantes pueden afectar el desempeño laboral, se logra medir el estrés laboral y el desempeño. Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral a través de la aplicación de instrumentos que permitieron precisar la medida en que se manifiesta la relación simétrica entre ambas variables.

La investigación realizada presenta un diseño no experimental de corte transversal de nivel correlacional de tipo básica, teniendo como población a los evaluadores que laboran en la Dirección General de Salud Ambiental siendo un total de 60 (100%). Para este estudio se ha empleado dos instrumentos validados y confiables. Para medir el estrés laboral se utilizó el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y para evaluar el desempeño laboral de los evaluadores se utilizó el Formato Convencional de Apreciación basado en Dolan.

Posteriormente se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la correlación entre el estrés laboral y desempeño laboral, teniendo como resultado principal de la investigación comprobar las hipótesis planteadas para ambas variables, dado que el valor de significancia $p = 0,000$ es menor que $0,05$ y el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman = $0,673$ de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva alta.

Palabras clave: Estrés laboral – Desempeño laboral

Abstract

The research entitled stress and labor performance in evaluators that grant authorization to import of toys and desk of the Digesa2017, seeks to contribute to the awareness of the importance of the quality of working life in a direction of governance of the country and how stressors may affect job performance, you can measure the stress and performance. The objective of this study was to determine the relationship between stress and job performance through the application of instruments that helped clarify the extent to which the symmetrical relationship between both variables.

The research presents a non-experimental design of cross-sectional correlational level having as population to the evaluators working in the General Direction of Environmental Health being a total of 50 (100%). For this study has been used two instruments validated and reliable. To measure the stress is used the questionnaire of work-related stress of the OIT-OMS and to evaluate the performance of the evaluators used the conventional format of assessment based on Dolan

Subsequently, the Spearman correlation coefficient to determine the correlation between stress and job performance, taking as the main result of the research test the hypothesis raised for both variables.

Keywords: Job stress - Job Performance