

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



=====

**“INESTABILIDAD LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO CAS DE LA ESCUELA DE
POSGRADO DE LA UNHEVAL -2015”**

=====

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

TESISTA: Tony F. ALLPAS RAMOS

ASESOR: Dr. Reiter LOZANO DÁVILA

HUÁNUCO – PERÚ

2017

DEDICATORIA

A Dios:

Por permitirme seguir con vida y estar siempre conmigo.

A mi Madre Teresa Ramos Sánchez:

Por lo ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para seguir adelante y por su amor.

A mi Novia Yessy Fabián Díaz

Tu ayuda ha sido fundamental, has estado conmigo en los momentos más difíciles. Éste proyecto no ha sido fácil, pero estuviste motivándome y ayudándome hasta donde tus alcances lo permitían. Te lo agradezco muchísimo amor.

A mis docentes:

De la Escuela Académica Profesional de Ciencias Administrativas, por incentivar me a culminar la carrera profesional de Administración.

AGRADECIMIENTO

A las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad Hermilio Valdizán por el apoyo brindado a mi persona para el desarrollo de la investigación.

Al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo por haberme brindado sus conocimientos durante los 05 años de enseñanza Universitaria.

Al Dr. Reiter Lozano Dávila, Asesor de la presente tesis por sus orientaciones, enseñanzas y conocimientos impartidos.

RESÚMEN

El presente estudio titulado “Inestabilidad laboral y su incidencia en el rendimiento del personal administrativo CAS de la escuela de Posgrado de la UNHEVAL - 2015”, en un periodo de enero a diciembre del 2015, estudio tipo descriptivo de corte transversal con un abordaje cuantitativo.

Se realizó el instrumento en la cual los participantes respondieron a las preguntas, obteniendo estos datos se realizó un análisis porcentual y se representó en gráficas.

La inestabilidad de las personas en lo laboral, puede estar supeditada a diversas circunstancias, algunas podrían ser: que sea una persona inestable en general en todos los aspectos de su vida. , que la inestabilidad responda a una búsqueda de encontrar el trabajo que se acomode a su perfil, así como la empresa que le permita desarrollar su potencial, lo cual no implicaría inestabilidad en el sentido negativo del término, sino deseo de crecimiento que el trabajo no esté bien remunerado no teniendo la motivación adecuada como para desear conservarlo.

El rendimiento profesional es el comportamiento real del trabajador, las acciones y funciones que realiza en su área laboral con base a sus experiencias y conocimientos que obtiene durante su trayectoria académica y laboral.

De esta forma, la inestabilidad laboral en la Escuela de Posgrado, es factor clave para la calidad del cuidado y calidad de atención que brinda a diario, también el estado emocional positivo o negativo según sea su experiencia laboral, incide fuertemente en el desempeño en sus actividades de trabajo

pues podemos observar que en esta investigación los encuestados manifiestan su insatisfacción en los aspectos organizacionales tales como; el salario bajo, la falta de prestaciones laborales, pero a pesar de eso tiene condiciones internas positivas como la valoración de su trabajo, las capacitaciones constantes, trabajo en equipo y ambiente físico de la institución agradable.

El Investigator

SUMMARY

The present study entitled "Work instability and its impact on the performance of CAS administrative staff at UNHEVAL -2015 - 2015 postgraduate school", from January to December 2015, a descriptive cross - sectional study with a quantitative approach.

The instrument was performed in which the participants answered the questions, obtaining this data a percentage analysis and was represented in graphs.

The instability of the people in the work, can be subordinated to diverse circumstances, some could be: that is an unstable person generally in all the aspects of its life. , That the instability responds to a search to find the work that suits its profile, as well as the company that allows it to develop its potential, which would not imply instability in the negative sense of the term, but a desire for growth that does not work Is well paid not having the adequate motivation to want to keep it.

Professional performance is the actual behavior of the worker, the actions and functions that he performs in his work area based on his experiences and knowledge that he obtains during his academic and work experience.

In this way, job instability in the Postgraduate School is a key factor for the quality of care and quality of care provided daily, also the positive or negative emotional state according to their work experience, strongly affects the performance in their Work activities because we can observe that in this research the respondents express their dissatisfaction in the organizational aspects such as; Low wages, lack of employment benefits, but despite that, he

has positive internal conditions such as the valuation of his work, the constant training, teamwork and physical environment of the pleasant institution.

THE INVESTIGATOR

INTRODUCCIÓN

El rendimiento de los empleados siempre ha sido considerado como base fundamental para incrementar la eficiencia y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad, total interés para los gerentes de recursos humanos, de los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo. En este sentido el rendimiento del personal son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y pueden ser medidos en términos de la competencia de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa; existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral y uno de ellos es la estabilidad laboral.

La inestabilidad laboral, no garantiza los ingresos de la empresa, por cuanto un personal capacitado y experto al mismo tiempo integrado y con la mística hacia la empresa, brindará índices satisfactorios de producción y productividad redundando no solo en beneficio del trabajador y del empleador, sino también del desarrollo orgánico-económico-social, con logros a la obtención de la armonía, la paz social y laboral. También la inestabilidad laboral tiende a otorgar un carácter negativo en relación de trabajo, donde la desunión del vínculo laboral depende únicamente del empleador o de las causas que hagan imposible su continuación, de la que se desprende que la inestabilidad laboral constituye un problema para el trabajador que es exigido a cumplir las obligaciones inmersas a la naturaleza del contrato de trabajo.

La investigación que se presenta a continuación tendrá como objetivo determinar la inestabilidad laboral y su incidencia en el rendimiento del personal administrativo CAS de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL -

2015 -2015 -2015 -2015, como es del conocimiento, el sentido de la inestabilidad laboral se debe a los despidos arbitrarios, no estabilizando el rendimiento del personal a largo plazo, toda la vida laboral, no pudiendo ser declarado cesante antes que adquiriera la jubilación, a no ser por causas claras de no cumplir con las normas o reglamentos de la institución para la cual labora.

Debido a ello se realizará una investigación descriptiva transversal para poder determinar como la inestabilidad laboral incide en el rendimiento del personal administrativo CAS de la Escuela de Posgrado, aportar nuevos conocimientos generados a través de este estudio en beneficio del personal y que también pueda dar origen a nuevos saberes y realizar aportes a favor de la mejora del desempeño de dicho personal.

INDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN.....	IV
SUMMARY.....	VI
INTRODUCCION.....	VIII

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Formulación del problema.....	01
1.2. Objetivos.....	03
1.3. Justificación e importancia.....	04
1.4. Viabilidad.....	05
1.5. Limitaciones.....	05

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes	07
2.2- Bases teóricas	07
2.2.1- Inestabilidad laboral	11
1.- Incidencia en el rendimiento laboral.....	11
2.- Estabilidad laboral.....	12

3.- Personal administrativo CAS	15
4.- Un Nuevo Servicio Público.....	16
5.- Reforma Progresiva	18
6.- Los Intentos de Reformar el Servicio Civil en el Perú.....	19
7.- Planificación Estratégica de la Calidad.....	20
8.-Participación de todos los Empleados	21
9.- Antecedentes históricos del concepto calidad:.....	21
10.- Concepciones sobre la naturaleza del individuo	23
11.- La Gestión de los Recursos Humanos y su Evolución.....	25
12.- “Los sistemas de control para la gestión estratégica de las organizaciones”.....	25
13.-“los sistemas de control de gestión su estructura y func.”.....	27
14.-Según los autores.....	30
2.2.2. Desempeño laboral.....	31
1.- Factores que influyen en el desempeño laboral.....	43
2.- Estabilidad emocional y felicidad.....	46
2,3. Definición de términos básicos.....	48

CAPITULO III

HIPÓTESIS, VARIABLES INDICADORES Y

DEFINICIONES OPERACIONALES

3.1. Hipótesis y/o sistema de hipótesis.....	56
3.1.1.- Hipótesis General.....	56
3.1.2.- Hipótesis Específicas.....	56

3.2. Variables	56
3.2.1. Variable Independiente.....	56
3.2.2. Variable Dependiente.....	57

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1 Tipo de investigación.....	55
4.2. Nivel de investigación.....	56
4.3. Diseño y Esquema de la Investigación.....	57
4.4 Población Muestra.....	57
4.5.- Instrumentos de Recolección de Datos.....	57
4.6. Técnicas de recojo, Procesamiento y Presentación de Datos.....	60

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Resultados, presentación, análisis e interpretación de resultados.....	61
---	----

CAPITULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Presentación.....	77
6.2. Contrastación de resultados con el problema objetivo e hipótesis.....	77
6.2.1 Con el problema general.....	78
6.2.2 Con el objetivo general.....	78
6.2.3 Con la hipótesis general.....	78
Conclusiones.....	79
Recomendaciones.....	81
Bibliografías.....	82
Anexos.....	84

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA

La inestabilidad laboral en Perú es un tema muy amplio y de mucha discusión por los índices de desempleo que tiene el país, esto no excluye a los profesionales que a pesar de tener una serie de campos en donde pueda desempeñar su labor, en muchos de estos lugares no se tiene una estabilidad en el trabajo, porque las cláusulas de los contratos varían, pero en estos tiempos es muy común tener un contrato no estables, teniendo en cuenta que la mayoría tiene trabajo por contrato el cual puede que sea de 1 año o incluso menos, siendo así, la persona renueva contrato si la institución lo considera necesario, de lo contrario simplemente pueden despedirla de su trabajo.

También la mayoría de contratos tiene sueldos muy bajos y no tienen las prestaciones básicas que la ley exige a las instituciones, para satisfacer las necesidades del trabajador. Toda persona responde a los estímulos que tiene en su condición de trabajo, pero si no tiene el incentivo necesario, este puede llegar a ser un desmotivante laboral.

Inestabilidad laboral es responsabilidad compartida de contratante o empleador, se deben de preocuparse por mantener una satisfacción de ambas partes para obtener mejores resultados en cuanto a rendimiento personal. Ante la incertidumbre de un despido, la estabilidad laboral pasa de ser un concepto absoluto para convertirse en uno más abierto y relativo, donde tanto la empresa como el empleado tendrán igual

responsabilidad, en lo que respecta a la persona, esta poseerá estabilidad laboral siempre y cuando no pierda su capacidad de innovar y pueda garantizar que agregará de manera constante valor a su trabajo en beneficio propio, pero especialmente a los objetivos, misión y visión de la empresa donde se desempeña.

No solo es benéfico para el personal, también a la empresa que lo contrata, al tener una inestabilidad el trabajador no se especializa en su labor dándole ineficiencia.

En realidad, al escoger rendimiento del personal y inestabilidad, el cambio del empleo, es lógico inclinarse por el primero que proporciona mayor estabilidad económica. La inestabilidad no permite al personal el ascenso a un puesto de mayor jerarquía dentro de la empresa que lo ha contratado.

El presente trabajo de investigación titulado “Inestabilidad laboral y su incidencia en el rendimiento del personal administrativo CAS de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL-2015”, es un aporte en el ámbito de la investigación, es un punto crucial para la ciencia Administrativa, por ser parte de los estudios sobre los servicios que brinda el personal CAS, en la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL-2015.

La gerencia constituye el soporte estructural de la gestión que afecta a los más variados sectores de la organización. Una estructura cada vez más profesionalizada y motivada que actúa en un entorno cada día más exigente en términos de rendición de cuentas o de

resultados en el desempeño laboral y organizacional para optimizar la calidad de los servicios en la en la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL-2015.

Es correcto cuando se señala que el personal administrativo CAS, cumple con toda la normatividad de su contrato para brindar una buena calidad de servicios en la parte administrativa cumpliendo con las funciones especificadas acorde con la necesidad del servicio a los usuarios, sin duda, encargada de generar y transferir conocimiento en régimen de alta competitividad, local, nacional e internacional y para poder obtener subvenciones e incentivos que ayuden a motivar dentro de su función como personal administrativo.

Y todo ello dentro de un marco normativo muy complicado dentro del estado peruano, en donde la intervención del estado es determinante en su comportamiento, especialmente para los servidores del CAS.

El personal al servicio de una Universidad hace cada vez más uso de las nuevas experiencias para desarrollar.

1 .2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

- ¿Cómo incide la Inestabilidad Laboral en el rendimiento del Personal Administrativo CAS de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL-2015?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo la inestabilidad laboral incide en la calidad de atención del personal administrativo CAS de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL -2015?
- ¿Cómo la inestabilidad laboral incide en el desempeño eficiente del Personal Administrativo CAS de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL 2015?
- ¿Cómo la inestabilidad laboral incide en la estabilidad emocional del Personal Administrativo CAS de la escuela de Posgrado de la UNHEVAL -2015?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la incidencia de la Inestabilidad Laboral en el Rendimiento del Personal Administrativo CAS de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL-2015.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la incidencia de la Inestabilidad laboral en la calidad de atención del Personal Administrativo CAS de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL -2015.
- Determinar la incidencia de la Inestabilidad laboral en el desempeño eficiente del Personal Administrativo CAS de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL 2015.
- Determinar la incidencia de la inestabilidad laboral en la estabilidad emocional del Personal Administrativo CAS de la escuela de Posgrado de la UNHEVAL -2015.

1.4. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA.

a) Justificación. El trabajo de investigación se justifica por las siguientes razones:

Me permitirá y nos permite conocer la situación real de la Inestabilidad laboral y su incidencia en el rendimiento del personal administrativo CAS de la escuela de Posgrado de la UNHEVAL - 2015, en base al comportamiento humano y relación con la calidad de servicios que presta el personal administrativo del CAS, y cuyos resultados permitirán la mejora de la institución.

b) Importancia. El trabajo de investigación es importante por las siguientes razones:

La investigación busca conocer aspectos de la Inestabilidad laboral y su

incidencia en el rendimiento del personal administrativo CAS en la escuela de Posgrado de la UNHEVAL -2015, a fin de proponernos una línea base del estado actual de la situación laboral del personal CAS, y elaborar un plan de acción en gestión aplicada a la estabilidad laboral de dicho personal escuela de Posgrado, de la UNHEVAL -2015.

1.5- VIABILIDAD.

El trabajo de investigación es viable, porque nos permite conocer los diversos problemas coyunturales del personal administrativo CAS, que labora en la Escuela de Posgrado, de la UNHEVAL -2015 y más aun de toda la institución.

Si observamos bien, cada corriente de pensamiento tiende a abrir sus propios espacios, buscar las soluciones, y por esto, en algunas ocasiones va perdiendo el contacto con otras posiciones y el intercambio de ideas opuestas, o distintas, que en muchísimos casos, es totalmente útil para el crecimiento integral de la institución,

pero obteniendo barreras grandes por parte de las autoridades y haciendo sentir la falta de respaldo por parte de las autoridades. (Gobierno de turno).

1.6. LIMITACIONES.

El trabajo de investigación se limita por las siguientes razones:

Demora en los trámites documentarios por parte de los propios compañeros de trabajo, y la falta de permiso por parte del jefe inmediato (ya que solo nos brinda permiso de 30 minutos) y acceso a la información de primera línea, de carácter económico y será autofinanciado por el investigador, con la única finalidad de que el sustento científico tenga mayor rigurosidad en la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Habiendo acudido a las diversas bibliotecas de nuestra localidad y no habiendo encontrado específicamente ninguna tema en relación directa con la presente investigación, sobre los trabajos de similitud en relación “Inestabilidad laboral y su incidencia en el rendimiento del personal administrativo CAS de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL -2015”.

2.2. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS:

2.2.1. Inestabilidad laboral.

La inestabilidad de las personas en lo laboral, puede estar supeditada a diversas circunstancias, algunas podrían ser:

- a)** Que sea una persona inestable en general en todos los aspectos de su vida.
- b)** Que la inestabilidad responda a una búsqueda de encontrar el trabajo que se acomode a su perfil, así como la empresa que le permita desarrollar su potencial, lo cual no implicaría inestabilidad en el sentido negativo del término, sino deseo de crecimiento.
- c)** Que el trabajo no esté bien remunerado no teniendo la motivación adecuada como para desear conservarlo.

La variable que observamos que va en aumento y que recogemos de nuestra experiencia por las búsquedas y evaluaciones que realizamos y por lo que nuestros clientes nos manifiestan, es que los postulantes tienen gran dificultad para “comprometerse”, con todo lo que implica e incluye esta palabra. Compromiso con la tarea misma, con el trabajo en equipo, con el esfuerzo que en determinado momento una tarea puede demandar y por supuesto con la permanencia en los puestos de trabajo. Es decir, que influye directamente en el poder tener estabilidad laboral.

Lo notamos más en los candidatos jóvenes y sin tener un parámetro estadístico, podríamos arriesgar que se da más entre los hombres.

Consideramos que el ámbito laboral no está dissociado de lo social.

Esta dificultad para el compromiso, lo consideramos un síntoma que también se manifiesta en el área laboral.

Para los profesionales que trabajamos en Psicología Laboral, representa una verdadera dificultad y un aspecto que exploramos exhaustivamente al realizar las entrevistas y Evaluaciones Psicotécnicas. Una persona con estas características puede tener un alto Coeficiente Intelectual, pero in bajo rendimiento laboral, dado que la actitud de compromiso está directamente relacionada con un buen desempeño.

1.- Incidencia en el rendimiento laboral.

El éxito de una empresa depende de la manera como sus empleados la

asumen, es decir, como perciben el clima organizacional de la misma. Teniendo en cuenta que el clima organizacional es uno de los términos más utilizados para describir el grupo de características de una organización o parte de ella, en función de lo que perciben y experimentan los miembros de la misma. Está vinculado con la interacción de las personas, la estructura de la organización y los procesos; y por consiguiente influye en la conducta de los trabajadores y el desempeño de los mismos en las organizaciones.

Por su parte, Farias (2004) considera que “la organización como sistema se divide en los subsistemas: técnico, administrativo y humano o psicosocial, los que interactúan produciendo eficiencia y salud”.

Por lo antes citado, se puede considerar que en una organización saludable, el ambiente de trabajo permite al trabajador utilizar plenamente todo su potencial. Esto implica no solo una gestión responsable de los riesgos para la salud y la seguridad, sino también una posibilidad para el trabajador de desarrollarse y crecer hasta su máximo potencial. Es esencial mantener un equilibrio adecuado con relación al clima laboral, formación, estilo de gestión, así como asegurar una comunicación, unos comportamientos y unas actitudes de apoyo en la organización.

Toda organización es creada para un objeto, es diseñada artificialmente para que cumpla una meta y logre sus objetivos. Esta se fundamenta en un conjunto de personas, actividades y roles que interactúan entre sí.

Al respecto Chiavenato, (2006), afirma que “una organización solo existe cuando dos más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante iniciativa individual”.

Partiendo de la cita anterior, se debe destacar que el logro de esos objetivos comunes sólo puede concretarse si las personas que interactúan en las organizaciones, establecen un contrato psicológico lo suficientemente fuerte que les permita desenvolverse en la misma, actuando de manera armónica con las normas, valores, estilos de comunicación, comportamientos, creencias, estilos de liderazgo, lenguajes y símbolos de la organización.

Con todo lo anterior se define el clima organizacional como un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros. De lo que Caligiore y Diaz, (2003), expresan que, todos los elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo.

Ahora, es importante destacar que las organizaciones están pasando por una transformación fundamental en todo el mundo, dejando de lado la idea de las organizaciones tradicionales, rígidas, requiriéndose de organizaciones participativas, más planas y con menos niveles

jerárquicos, en donde se produzca un mayor acercamiento de todos lo que la integran, con una participación mucho más activa de todo el equipo.

Asimismo la realidad del presente señala, qué los empleados para mantenerse activo en los escenarios en donde operan las empresas, sean estas grandes, pequeña y mediana empresa o microempresa, requieren de una gerencia dinámica, innovadora, creativa, capaz de integrar de forma productiva todos los recursos que su organización tiene y sobre estar atento de cómo se manifiesta los cambios para mantenerse en los mercados.

En nuestra sociedad, la mayor parte del proceso productivo se lleva a cabo en organizaciones; y es en ella donde el hombre pasa la mayor parte de su tiempo. Estas organizaciones, al igual que los individuos, tienen objetivos por alcanzar, lo cual hace que muchas veces las relaciones entre ellos no sea cooperativa ni satisfactoria, por el contrario, a veces es tensa y conflictiva cuando el logro del objetivo de una de las partes impide o evita que la otra logre el suyo. Esto hace que la integración entre las personas y la organización sea compleja y dinámica.

En este sentido la actual gerencia debe estar atenta al rol que desempeña en pro del factor humano, que además de la remuneración, es necesario atender a las necesidades de participación en la toma de decisiones, saber utilizar, eficientemente todo el legado de conocimiento que debe centrarse en el actual comportamiento del hombre en las

organizaciones. Donde no debe descuidar el clima de trabajo, puesto como se sabe, constituye la personalidad de una organización, en el sentido que este está formado por una magnitud de dimensiones que componen su configuración global.

Al respecto Mora, (2004), sostiene que las empresas venezolanas en el presente adolecen en su gran mayoría de un buen clima organizacional y ello ha conllevado a problemas en la productividad, satisfacción de los trabajadores, demandando a que se tomen las acciones correspondientes para garantizar un buen comportamiento organizacional.

2.- Estabilidad laboral

Se entiende por estabilidad: el derecho que tiene todo trabajador por cuenta ajena, de conservar su empleo, con la correlativa obligación patronal de mantenerlo en él, salvo que aquél hubiere incurrido en causa justificada de despido legalmente determinada.

La estabilidad en el trabajo es un principio que otorga carácter permanente a la relación de trabajo y hace depender su disolución únicamente de la voluntad del trabajador y solo excepcionalmente de la del patrono, del incumplimiento grave de las obligaciones del trabajador y de circunstancias ajenas a la voluntad de los sujetos de la relación, que hagan posible su continuación. El vínculo de trabajo debe ser permanente, estable, contrario a lo accidental y transitorio. El contrato de trabajo es de trato sucesivo, es continuo y las partes dan por sentada su estabilidad en cuanto debe ser permanente el servicio que ha de prestarse.

2.1 Tipos de estabilidad por su naturaleza

2.1.1 Estabilidad absoluta

Se denomina como "perdurabilidad", y la define como la posesión o posición vitalicia del empleo hasta la jubilación o retiro por parte del trabajador de su cargo o función laboral. El contrato puede sólo disolverse si se acreditan las causales indicadas en la ley, de lo contrario la elección que al efecto toma el empleador.

a) Estabilidad absoluta flexible.

Admite el despido mediante justa causa, así como en caso de no probarse la reposición o pago de la indemnización, lo decide la autoridad.

b) Estabilidad absoluta rígida.

Admite como causales de despido, sólo la determinada por Ley; admite la reposición o indemnización a elección del trabajador, en el caso de no haberse probado la causal que lo motivó.

Encontramos que el derecho a la estabilidad laboral a favor del trabajador, constituye una garantía de la conservación del empleo, por supuesto diferente al derecho de propiedad.

c) Estabilidad cuasi absoluta.

Se presenta este tipo de estabilidad cuando el trabajador sólo puede ser despedido por haber incurrido en falta grave o existir trámite probado de reducción de personal o cierre de la empresa o negocio por razones técnicas o falencia económica. No admitiéndose ninguna otra causal no determinada por la ley, que configuraría el abuso del derecho, no admisible en nuestro sistema legal.

2.2.2 Estabilidad relativa

Se define como "durabilidad". Considera que da lugar la subsistencia normal o indefinida de un contrato de trabajo y afirma: "la estabilidad relativa permite al patrono o empresario poner término al vínculo contractual abonando una indemnización".

La estabilidad absoluta se refiere a que el patrono puede despedir al personal con causa justificada únicamente, esto llega ser lo contrario con la estabilidad relativa, el patrono tiene la posibilidad de poner a término el trabajo dando a cambio una indemnización al trabajador. En la estabilidad absoluta la facultad de disolver la relación laboral es posible sólo por causa justificada que debe ser probada; mientras que en la estabilidad relativa se permite al patrono en grados variables, disolver la relación de trabajo con un voto unilateral a cambio de indemnización. Los tipos de estabilidad relativa son:

a) Estabilidad relativa propia.

Es igual a la estabilidad absoluta, pero no procede la reinstalación contra la voluntad del empleador. El trabajador puede realizar las mismas acciones que en el caso que la estabilidad absoluta, los salarios caídos proceden hasta la reincorporación del trabajador en su cargo o extinción del contrato.

b) Estabilidad relativa impropia.

Es la decisión del empleador aún sin causa (arbitraria), produce la extinción de la relación contractual (eficacia), el hecho da lugar al pago de una indemnización. La estabilidad relativa permite al patrón o empresario poner término al vínculo contractual abonando una indemnización. Toda

vez que las legislaciones permitan que el contrato de trabajo se rescinda o resuelva por la voluntad del patrono, mediante abonos de indemnización fijada o determinada por el arbitrio judicial, estamos frente a la estabilidad impropia o relativa.

Lo importante es el mecanismo legal que cada país adopte para atenuar los despidos arbitrarios, determinando la obligación del empleador de recurrir al pre-aviso; garantizando al trabajador con dicho plazo que podría permitirle conseguir una nueva colocación, actuando este sistema en este caso como seguro transitorio de desempleo, atenuando relativamente al trabajador y a quienes dependen económicamente de él de graves crisis personales y sociales que afectan la producción, la productividad. (3)
con la satisfacción de las necesidades de estos.

3.- Personal Administrativo CAS.

La reforma del Estado es un tema pendiente para el Gobierno y esta no será posible mientras no se enfrente el problema de los recursos humanos del sector público, como lo reconoció el propio presidente Ollanta Humala durante su último mensaje de Fiestas Patrias.

En la actualidad existen 15 regímenes laborales en las entidades del Estado, entre generales y especiales, lo que inevitablemente favorece el desorden en la administración pública, pues cada uno de ellos contempla distintos derechos y deberes para los servidores públicos.

Tres son los regímenes laborales generales y los más conocidos: carrera administrativa (Decreto Legislativo 276), régimen de la actividad privada (Decreto Legislativo 728) y Contratación Administrativa de Servicios – CAS

(Decreto Legislativo 1057); los cuales agrupan al 40% del alrededor de millón 300 personas que emplea el Estado.

Sin embargo, la mayoría (59%) se encuentra con las carreras especiales, que agrupa a los profesores, los profesionales de la salud, los magistrados, fiscales, diplomáticos, servidores penitenciarios, militares y políticos, entre otros. El restante 1% lo constituyen los gerentes públicos, quienes se rigen por el Decreto Legislativo 1024, así como quienes están en la planilla del PNUD.

Además, la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) ha identificado que existen más de 500 normas sobre el servicio civil, más de 102 escalas remunerativas en 82 entidades del Poder Ejecutivo, más de 400 reglas diferentes que regulan el pago a los servidores públicos y más de 198 conceptos de pago, entre remunerativos y no remunerativos.

4.- Un Nuevo Servicio Público

Frente a este caótico panorama, el jefe de Estado aseguró que su administración impulsará la Reforma del Servicio Civil, para lo cual, dijo, se está elaborando un proyecto de ley para una nueva carrera pública que estará basada en la meritocracia y la evaluación de desempeño.

Al respecto, el presidente ejecutivo de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), Juan Carlos Cortés, explicó que la propuesta que se trabaja y que estaría lista para el último trimestre de este año, se enfoca en los regímenes laborales generales (DL 276, 728 y CAS) y no en las carreras especiales.

"Es básicamente para el ámbito administrativo: ministerios, gobiernos regionales y locales, que son aproximadamente 500 mil personas", precisó.

Cortés resaltó que el proyecto de ley que se trabaja es más que una nueva carrera pública porque no solo comprenderá a los profesionales y técnicos, sino que regulará también a los funcionarios, empleados de confianza, directivos y personal de apoyo, quienes actualmente no están comprendidos en la carrera administrativa.

Además, dijo que la idea de esta reforma en el servicio civil es integrar los regímenes laborales generales e incorporar el tema remunerativo, aspecto que no fue considerado en anteriores intentos de reforma.

"Vemos las diferencias salariales que hay entre los tres regímenes y puede ser que dos personas que están trabajando igual, desarrollando las mismas funciones tengan remuneraciones distintas. Eso tenemos que regularlo de manera diferente", dijo.

El funcionario aseguró que el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) tiene la voluntad de hacer este cambio fundamental, tal como lo ha demostrado en las reuniones de la comisión encargada de elaborar el proyecto de ley del nuevo servicio civil.

El grupo de trabajo se reúne desde febrero de este año y está integrado por la Secretaría de Gestión Pública (PCM), el MEF, el Ministerio de Trabajo y SERVIR, que tiene a su cargo la secretaría técnica.

Cortés señaló que todavía no se ha estimado la inversión que demandará implementar la nueva ley de servicio civil, pues recién en los próximos dos meses se ha previsto realizar el mapeo de costos.

5.- Reforma Progresiva

Elena Alvites, especialista en temas de reforma del Estado de la Universidad Católica, observó que uno de los grandes obstáculos que podría enfrentar la reforma del servicio civil es que pueda ser asumida dentro del presupuesto público.

"Una reforma de los recursos humanos en el Estado tiene que ser progresiva porque no necesariamente nuestros recursos financieros alcanzarán para hacerlo en un año. Entonces se podría empezar por algún tipo de nivel de servidores", indicó.

Alvites consideró también que la ley del servicio civil debe establecer remuneraciones que sean competitivas en relación al sector privado para atraer a profesionales con méritos al Estado.

"La línea de carrera debe estar basada en la meritocracia. A largo plazo eso puede garantizar un servicio civil mucho más eficaz e institucionalizado que llegue a donde tiene que llegar en los tres niveles de Gobierno", refirió.

Subrayó que cambiar a directivos y funcionarios en cada gobierno no hace sostenible políticas públicas en educación o salud, por lo que la reforma del servicio civil en el país es necesaria y urgente.

Por su parte Sinesio López, ex asesor de la PCM en temas relacionados a la reforma del Estado, consideró que ordenar la administración pública es el primer paso en la reforma del Estado.

"Si se hace una buena reforma en el servicio civil es un avance porque todas las decisiones del Estado pasan por la administración pública", dijo.

Sostuvo que la reforma clave debe estar orientada a los ministerios sociales, que en su opinión no funcionan, a diferencia del MEF; BCR, la Sunat, que son "islas de modernidad".

Además, López consideró fundamental incrementar la presión tributaria a fin de tener los recursos necesarios para iniciar cualquier reforma.

6.- Los Intentos de Reformar el Servicio Civil en el Perú

SERVIR da cuenta de cuatro iniciativas dirigidas a ordenar el servicio civil en el país a partir de 1990. Así el primer intento lo constituye el cierre de la carrera administrativa (DL 276) durante el gobierno fujimorista. Se producen despidos masivos y crean nuevas modalidades de contratación y formas de ingreso a la administración pública (DL 728 y Servicios no Personales).

El segundo comprende de 1995 a 1997. Se desactiva el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). Se inicia el proceso de modernización del Estado.

El tercer intento de reforma va de 2000 al 2006. Se trata de establecer la institucionalidad pública y las normas sobre ética e integridad pública. Se aprueba la Ley Marco del Empleo Público (28175).

El cuarto se inicia con la creación de SERVIR, como rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos. Se cambia el término empleo público por el de servicio civil.

EN CIFRAS

42 mil personas ingresan a trabajar al Estado cada año.

40% servidores estatales están en los regímenes DL 276, DL 728 y CAS.

102 Es el número de escalas remunerativas en 82 entidades del Poder Ejecutivo.

CLAVES

Cerrado. En la actualidad no existe carrera pública en el Perú, pues el Decreto Legislativo 276 fue cerrado en los años 90 durante el gobierno fujimorista.

Sin ascenso. El DL 728 ni el CAS contempla el ascenso, pues el servidor público que aspire a otro puesto y mejor remuneración debe renunciar al cargo que desempeña.

7.- Planificación Estratégica de la Calidad

Es el proceso por el cual una organización define su razón de ser en el mercado, su estado deseado en el futuro y desarrolla los objetivos y las acciones concretas para llegar a alcanzarlo. Se refiere, al proceso de preparación para alcanzar objetivos de la calidad, y estos son: proporcionar un enfoque sistémico; fijar y conseguir los objetivos de calidad; y orientar a

toda la organización servicios en el mercado), y estratégico (busca identificar estrategias ganadoras).

8.- Participación de todos los Empleados

Son muchos los beneficios del trabajo en equipo en cualquier proceso de mejora de calidad de servicio, cada componente aporta distintas experiencias, habilidades, conocimientos y perspectivas sobre los temas que abordan diariamente. Un trabajador al intentar eliminar un problema o un defecto raras veces conseguirá dominar un proceso de trabajo completo, pero si lo hace en equipo, será diferente.

9.- Antecedentes históricos del concepto calidad:

Con la globalización de la economía a nivel mundial y el desarrollo económico de Japón el término Calidad ha cobrado un inusitado interés por parte del empresario y los gobiernos del mundo. Es indudable que la palabra clave del éxito de la economía y la producción se llama "calidad" un término que se filtra por todos los campos del conocimiento y el que hacer del hombre

El control de calidad moderno o control de calidad estadístico comenzó en los años 30, con la aplicación de los "cuadros de control" ideados por el Dr. Shewhart (1931). La variación de los procesos, propició el cambio de modelo de control "estadístico" o "correctivo" a uno "dinámico, preventivo", 1939.

- A. 1“EDWARD DEMING (1950)** economista norteamericano, introduce en el Japón la idea de que “la mejora de la calidad lleva a la economía de los costos y aumento de los beneficios”, es decir obtener mayor ganancia con menos inversión” la

¹ DEGMIN, Edward. “Historia de la Calidad Total” . Pág. 27. 1950

calidad no es otra cosa que “una serie de cuestionamientos de mejora continua”

La realidad de este país oriental no era precisamente la mejor, luego de haber sido derrotado en la Segunda Guerra Mundial. Japón casi no cuenta con un gran potencial de recursos naturales y/o energéticos. A partir de esa realidad Deming replantea el desarrollo económico de ese país a partir del único y principal recurso el ser humano. Hoy es considerado el padre del milagro japonés, quien dice que “del 100% de los problemas de una empresa, el 85 % lo producen los líderes, no los obreros”, y señala que es un deber de la gerencia ayudar a las personas con más astucia y a no trabajar más”

B. 2DONABEDIAN A (1990), conceptualiza al control total de calidad, como “Un sistema para integrar los esfuerzos, en materia de desarrollo, mantenimiento y mejoramiento de la calidad, realizados por los diversos grupos en una organización de modo que sea posible producir bienes y servicios a niveles más económicos y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes”

C. “Dr., JURAN, J (1962), planteó que existen dos clases de calidad“. La adecuada para la utilización o uso satisfaciendo las necesidades del cliente” y “conformidad con las

² DONABEDIAN, A. “La Dimensión Internacional de la Evaluación y Garantía de la Calidad”. México DF. 1990. Pág. 39.

especificaciones”. Es decir que un producto puede estar fabricado con las especificaciones técnicas pero su uso puede llegar a representar un grave riesgo en la población.”

D. “CROSBY, P. (1979), afirma que: El “primer paso” para mejorar la calidad es obtener el compromiso de la alta gerencia o dirección. Además indica que la calidad se debe ver positivamente como una forma de mejoramiento continuo, en todos los niveles de organización. No puede ser considerada como algo de exclusiva responsabilidad del personal técnico, requiere el liderazgo, y motivación de la alta gerencia y de los mandos medios.

Según **Crosby** “todo trabajo es un proceso”, es decir un conjunto de acciones que produce un resultado. Estos resultados son los productos (bienes y servicios), que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes”

El tema de calidad educativa no es un término nuevo, en la década de los 60 y desde época de la reforma educativa de 1972, se escribieron páginas a cerca del mejoramiento de la calidad en educación. Y este término estaba asociado con materias didácticas, capacitación, financiamiento, etc. Sin embargo, la conceptualización del término ha tenido diferentes aceptaciones.

10.- Concepciones sobre la naturaleza del individuo

E. Schein identifica cronológicamente cuatro tipos de concepciones:

A. Concepción del hombre racional – económico. Basada en el principio hedonista, el cual parte de que los individuos buscan maximizar sus propios intereses y, por tanto sus acciones van encaminadas hacia la consecución de ese objetivo individual.

- Los incentivos económicos son el único elemento motivador del individuo.
- Las organizaciones controlan las recompensas económicas y por tanto los comportamientos del individuo.
- Los sentimientos humanos son irracionales y hay que controlarlos para impedir que éstos se vuelvan disfuncionales, se desecha toda posibilidad de autocontrol por parte de la persona.

B. Concepción basada en el hombre social. Elton Mayo.

- El hombre se encuentra motivado por necesidades sociales y son las relaciones o interacciones las que le brindan la oportunidad de satisfacer esas necesidades.
- El comportamiento del individuo responde, más que a los estímulos de tipo económico, a las fuerzas que emanan del grupo o grupos a los que pertenece, convirtiéndose éstos en un punto básico de referencia para la persona, ya que se constituyen en una fuente de seguridad.

C. Concepción basada en el hombre que se autor realiza. El reconocimiento de la necesidad que tienen las personas de usar sus capacidades y aptitudes constituye los principios en los que se fundamenta esta concepción sobre el hombre.

- Se reconoce la existencia de unas categorías de necesidades que van desde las denominadas de orden inferior o elementales hasta las de autorrealización.
- El individuo desea cierto grado de autonomía en su actividad que le permita desplegar sus capacidades y aptitudes.
- El individuo dirigirá sus comportamientos hacia el cumplimiento de los objetivos de la organización.

D. Concepción basada en el hombre complejo. La complejidad del ser humano se refleja en su carácter dinámico, en cuanto a su capacidad de evolución.

11.- La Gestión de los Recursos Humanos y su Evolución

Las distintas concepciones explican que las formas en que se ha llevado a cabo la gestión de la función social hayan sido diversas, ya que el lugar que se da y reconoce a las personas es un reflejo de la orientación de las propias organizaciones.

Bosquet señala cuatro estados por los que ha pasado la gestión de

12.- “Los sistemas de control para la gestión estratégica de las organizaciones”

Todo sistema de dirección, por muy distintas que sean sus características o función social, está compuesto por un conjunto de funciones complejas en su conformación y funcionamiento. Para Newman (1968, p. 21.): "La dirección ha sido definida como la guía, conducción y control de los esfuerzos de un grupo de individuos hacia un objetivo común."

El trabajo de cualquier directivo puede ser dividido en las siguientes funciones:

1. Planificar: determinar qué se va a hacer. Decisiones que incluyen el esclarecimiento de objetivos, establecimiento de políticas, fijación de programas y campañas, determinación de métodos y procedimientos específicos y fijación de previsiones día a día.
2. Organizar: agrupar las actividades necesarias para desarrollar los planes en unidades directivas y definir las relaciones entre los ejecutivos y los empleados en tales unidades operativas.
3. Coordinar los recursos: obtener, para su empleo en la organización, el personal ejecutivo, el capital, el crédito y los demás elementos necesarios para realizar los programas.
4. Dirigir: emitir instrucciones. Incluye el punto vital de asignar los programas a los responsables de llevarlos a cabo y también las relaciones diarias entre el superior y sus subordinados.
5. Controlar: vigilar si los resultados prácticos se conforman lo más exactamente posible a los programas. Implica estándares, conocer la motivación del personal a alcanzar estos estándares, comparar los resultados actuales con los estándares y poner en práctica la acción correctiva cuando la realidad se desvía de la previsión. (Newman, 1968).

Siempre que se está en presencia de un proceso de dirección, estas funciones deben estar implícitas, aunque la subdivisión que se presenta tenga un carácter puramente analítico y metodológico, ya que todos se producen de forma simultánea en un período de tiempo dado, y sin

atenerse a este orden predeterminado en el cual se presenta. En la actualidad, esta subdivisión la conforman solamente la planificación, la organización, la dirección y el control, pues se considera que en cualquiera de las restantes, la coordinación es parte de ellas.

13.- “Los Sistemas de Control de Gestión. Su estructura y funcionamiento”

Desde la comunidad primitiva, el hombre se ha planteado la necesidad de regular sus acciones y recursos en función de su supervivencia como individuo o grupo social organizado. En cualquier caso, existió en primer momento, un instinto de conservación y con el posterior desarrollo bio-psico-social, una conciencia de organización que les permitió administrar sus recursos. Surgió así un proceso de regulación y definición de actividades que garantizaba:

1. Orientarse hacia una idea o necesidad determinada, guiados generalmente por un líder.
2. Detectar alguna falta y las posibles causas.
3. Actuar ante una situación que atentara en contra de lo que se encontraba previsto.

Este proceso que inicialmente era una actividad intuitiva, fue perfeccionándose gradualmente y con el tiempo evolucionó a modelos que reforzarían su carácter racional y por lo tanto han ido profundizando y refinando sus mecanismos de funcionamiento y formas de ejecución, hasta convertirse en sistemas que, adaptados a características concretas y particulares, han pasado a formar parte elemental y punto

de atención de cualquier organización.

Con el desarrollo de la sociedad y de los sistemas de producción influenciados por el desarrollo científico técnico y las revoluciones industriales, la forma de enfrentar situaciones objetivas ha exigido una mayor profundidad de análisis y conceptos para asumir funciones o desempeñar papeles determinados y mantener al menos un nivel de competencia que permita sobrevivir. Derivados de este proceso surgen ideas y términos como la gestión y todo lo que ella representa.

La gestión está caracterizada por una visión más amplia de las posibilidades reales de una organización para resolver determinada situación o arribar a un fin determinado. Puede asumirse, como la "disposición y organización de los recursos de un individuo o grupo para obtener los resultados esperados". Pudiera generalizarse como una forma de alinear los esfuerzos y recursos para alcanzar un fin determinado.

Los sistemas de gestión han tenido que irse modificando para dar respuesta a la extraordinaria complejidad de los sistemas organizativos que se han ido adoptando, así como a la forma en que el comportamiento del entorno ha ido modificando la manera en que incide sobre las organizaciones.

Para lograr definir, por tanto, lo que se ha dado en llamar "Control de Gestión", sería imprescindible la fusión de lo antes expuesto con todo un grupo de consideraciones y análisis correspondientes sobre el control.

“Planeación estratégica”

Se entiende como el plan de acción de la organización tiene un horizonte de tiempo más largo (por lo regular) que la planeación del marketing y se lleva a cabo, principalmente, en el nivel corporativo y en el de negocios de la organización.³

“Importancia del sector servicio”

El rubro de servicios tiene un rol importante en el crecimiento de las economías, especialmente en las que se encuentran en vías de desarrollo. Los servicios de mayor velocidad son los de transporte y telecomunicaciones, actividades que crean mayores transacciones a larga distancia.⁴

“El servicio al cliente”

La idea central del servicio gira alrededor de satisfacer a los clientes y hacerles la vida cada vez más grata por medio de soluciones rápidas, creativas, coherentes a un costo conveniente y sobre todo perfectamente alineados con la situación particular de cada cliente.⁵

- Solo las empresas que cuentan con las personas idóneas, debidamente calificadas y entrenadas, podrán adoptar la disciplina del servicio y exceder las expectativas de sus clientes.

“El enlace con el cliente”

Hasta ahora el marketing ha hecho más énfasis en captar clientes para generar más ventas, mayor participación de mercado y más utilidades.

³ K. DOUGLAS HOFFMAN / MICHAEL R. CZINCOTA / PETER R. DICSON. Libro PRINCIPIOS Y SUS MEJORES PRÁCTICAS: Pag.40.

⁴ MARIO BALDOSÓ LANSÓN BASAY. Libro MARKETING DE EMPRESARIAL: Importancia del sector servicios Pag.22

⁵ LUCIO LEZCANO DUNCAN. Libro LA DISCIPLINA DEL SERVICIO: El Servicio al Cliente Pag.30

- El éxito está precisamente en que todas las áreas y componentes de la empresa en conjunto u de modo coordinado sean capaces de hacer marketing o que sean capaces de servir realmente a sus clientes, pues la esencia de este nuevo marketing es el servicio.

14.- Según los autores.

Maglio, A.L; Injoque-Ricle; Leibovich de Figueroa, N, donde plantea, Inestabilidad laboral. Presentación de un modelo empírico acerca de su impacto psicológico, la percepción de inestabilidad laboral es una estimación con relación a la posible pérdida del trabajo. Tiene dos aspectos, uno objetivo y uno subjetivo (Mauno, Kinnunen, Makikangas, & Natti, 2005).

El primero tiene su base en circunstancias objetivas, como por ejemplo, los trabajos temporarios o las condiciones de precariedad laboral, y distintos estudios encontraron que posee muchas desventajas y riesgos tanto para el bienestar como para la salud de los trabajadores (Saloniemi, Virtanen, & Vahtera, 2004; Silla, Gracia, & Peiro, 2005). El aspecto subjetivo está relacionado con la percepción de un sujeto de su situación laboral, y es definido como la amenaza de la pérdida laboral involuntaria, ante la cual los empleados sienten una discrepancia entre el nivel de seguridad laboral que desean y el que les ofrece el empleador (De Witte & Näswall, 2003; Kinnunen, Mauno, Natti, & Happonen, 1999; Sverke & Hellgren, 2002). Según los estudios de Hellgren y Sverke (2003; Sverke & Hellgren, 2002), este aspecto de la inestabilidad laboral está más asociado con consecuencias psicológicas negativas que el aspecto objetivo.

Investigaciones previas han mostrado la estrecha relación entre ambos aspectos (objetivos y subjetivos) y cómo la modificación del aspecto objetivo

se refleja en la percepción subjetiva de la inestabilidad laboral (Leibovich de Figueroa, 2006).

En la actualidad, las rápidas transformaciones que se suceden en el contexto de trabajo, los índices de desempleo y la creciente precarización laboral, llevan a que muchos trabajadores perciban su situación laboral como inestable (Schufer, 2006). Ésta situación es considerada uno de los aspectos más estresantes del trabajo, en comparación con otros potenciales estresores (De Witte, 1999).

De hecho, se ha observado que los trabajadores que perciben su trabajo como inestable, valoran esta situación principalmente como una amenaza y presentan mayores niveles de ansiedad que aquellos que perciben estabilidad laboral (Maglio, 2003).

En función de estos antecedentes es que en el presente trabajo se pretende estudiar la percepción de inestabilidad laboral o inestabilidad laboral subjetiva y su impacto en distintas características psicológicas.

Según el autores (Ashford, Lee, & Bobko, 1989; Barling & Kelloway, 1996; Davy, Kinicki, & Scheck, 1997; González, 1995; Noer, 1993; Rosenblatt & Ruvio, 1996). La inestabilidad laboral y su impacto psicológico

Distintos estudios han demostrado que la inestabilidad laboral subjetiva se asocia con una disminución en el bienestar de los empleados y de la satisfacción laboral, quejas en relación a la salud física y aumento del estrés (Ashford, Lee, & Bobko, 1989; Barling & Kelloway, 1996; Davy, Kinicki, & Scheck, 1997; González, 1995; Noer, 1993; Rosenblatt & Ruvio, 1996). Armstrong-Stassen y Fuchs (1993) encontraron que un alto nivel de estrés

producido por la percepción de injusticias e inseguridad laboral está asociado con incrementos de tensión, bajos niveles de rendimiento cognitivo, reducción de la confianza y del compromiso con la empresa. A su vez, incrementa las quejas de origen psicosomático y la tensión física en los trabajadores (De Witte, 1999). En investigaciones previas llevadas adelante en nuestro contexto sociocultural, se observó que la inestabilidad laboral impacta negativamente en el trabajador produciendo mayor individualización y debilitamiento de los lazos sociales, generando malestar en las personas (Leibovich de Figueroa & Schufer, 2006; Leibovich de Figueroa & Schufer, 2002).

El malestar debido a la percepción de inestabilidad laboral ha podido ser evaluado en nuestro contexto a través de la medición del impacto de sucesos cotidianos del contexto laboral (que han sido identificados como relevantes para incrementar la incertidumbre laboral), la frecuencia con que ocurren estos sucesos y la relación entre la frecuencia de ocurrencia y el grado de impacto de los mismos de acuerdo a la valoración subjetiva que realiza cada trabajador (Leibovich de Figueroa, Injoque-Ricle, & Schufer, 2008; Leibovich de Figueroa, Schufer, & Schmidt, 2006). Este tipo de medición permite ponderar no solo cuánto impactan los sucesos cotidianos del contexto laboral, si no también, con qué frecuencia suceden, para así obtener una medición compleja (resultante del promedio de estas dos variables), que contemple al mismo tiempo, los aspectos de la intensidad y duración de este estresor psicosocial (Schmidt, Leibovich, Gonzalez, & Marconi, 2003).

Un elevado malestar debido a inestabilidad laboral ha mostrado ser predictor de altos niveles de tensión psicológica en los trabajadores. El bajo soporte

social permitió predecir también, aunque en menor medida, el incremento en la tensión psicológica (Leibovich de Figueroa, et al., 2007; Leibovich de Figueroa, Wilson, & Injoque-Ricle, 2009). También se ha señalado que el malestar debido a inestabilidad laboral se asocia a emociones negativas en los trabajadores, tales como tensión, enojo y desesperanza (Gonzalez, et al., 2006).

La tensión personal se expresaba principalmente a través de síntomas emocionales (como irritabilidad, desgano o cansancio) y síntomas físicos (contracturas, problemas de sueño o dolores de cabeza), aunque también impactando dentro de la esfera interpersonal y la relativa a la motivación dentro del contexto del trabajo. El enojo era principalmente experimentado como un sentimiento subjetivo frente a la situación, sin que se observara una elevada tendencia hacia la expresión verbal o física del mismo.

Por último, los sentimientos de desesperanza estaban en menor medida asociados al malestar debido a inestabilidad laboral, fundamentalmente debido a la percepción de que el futuro era incierto, lo que le imprimía al mismo un carácter negativo, aunque sin consideraciones de relevancia clínica.

Los recursos personales de los trabajadores que percibían malestar debido a inestabilidad laboral, mostraron ser excelentes moduladores de su impacto (Gonzalez, et al., 2006).

Es decir que aquellas personas que percibían elevado malestar debido a inestabilidad laboral, pero que a su vez reportaban mayores recursos personales (tales como conductas de autocuidado, recreación, afrontamiento

racional de las situaciones, soporte social o satisfacción vital), percibían significativamente menor tensión, enojo y desesperanza. Otro estudio reporta que el apoyo social de la familia y de los amigos también mostró ser un modulador de consecuencias negativas asociadas a la inestabilidad laboral, tales como la insatisfacción vital (Lim, 1996).

Una de las limitaciones que presentan estos trabajos, es la de evaluar las relaciones de estas variables por separado, sin examinar las posibles relaciones de mediación presentes entre ellas (Baron & Kenny, 1986).

En función de los antecedentes expuestos aquí, se propuso un modelo conceptual que intenta integrar los resultados parciales previos con los conceptos de la teoría interactiva del estrés.

Se busca conocer las variables que median la relación, ya bien documentada, entre el malestar debido a inestabilidad laboral y el impacto psicológico, en el marco de la teoría interactiva del estrés (Lazarus & Folkman, 1984; Leibovich de Figueroa & Schmidt, 2004). Los recursos y la tensión personal se proponen como factores mediadores de esta relación.

El objetivo del presente trabajo es entonces proponer y examinar un modelo que explique las relaciones entre el malestar debido a inestabilidad laboral y el impacto psicológico producido en los trabajadores, a través de un Análisis de Senderos (Path Análisis).

El Modelo Conceptual propuesto, y que se busca poner a prueba, considera que el Malestar producido por Inestabilidad Laboral influye de manera negativa sobre los Recursos Personales y de manera positiva sobre la

Tensión Personal. Éstos a su vez actúan como mediadores entre el Malestar por Inestabilidad Laboral y la Satisfacción, la Desesperanza y el Enojo. Los Recursos Personales lo hacen de manera positiva sobre la Satisfacción y de manera negativa sobre la Desesperanza y el Enojo, mientras que la Tensión personal lo hace de manera inversa. A su vez, los Recursos Personales y la Tensión Personal están correlacionados de manera negativa entre sí.

Las definiciones básicas con las que operamos son las siguientes: La problemática del Malestar por Inestabilidad Laboral es definida por el análisis de diferentes aspectos (Leibovich de Figueroa, 2006): el malestar es la manifestación de los efectos permanentes, de carácter negativo, que surgen como producto de condiciones psicológicas y sociales adversas del contexto laboral relacionadas con la percepción subjetiva de la permanencia en el puesto de trabajo; el malestar laboral es considerado inversamente proporcional al grado de satisfacción actual en el trabajo.

Los Recursos Personales refieren a dominios que posee el sujeto y a los cuales puede acudir para amortiguar los efectos del estrés. Estos recursos incluyen el afrontamiento racional-cognitivo de los problemas, las conductas recreativas, de autocuidado y el soporte social (Schmidt, et al., 2003).

La Tensión Personal se refiere a la percepción de conflicto y problemas en distintos dominios de la vida del sujeto, en los cuales se expresan los signos del estrés laboral (Schmidt, et al., 2003).

La Satisfacción General, que se la considera una respuesta positiva del sujeto en relación a los factores psicosociales (familia, barrio, vivienda, entre otros), que se presentan en la cotidianeidad.

La Desesperanza es entendida como un sistema de esquemas cognitivos en los cuales el denominador común es la expectativa negativa o desesperanza acerca del futuro próximo o lejano (Beck & Steer, 1993).

Por último, el Enojo se entiende como una condición emocional psicobiológica que consiste en sentimientos de intensidad variable, desde la ligera irritación o enfado hasta la furia y rabia intensas acompañadas por la activación de los procesos neuroendocrinos y la excitación del sistema nervioso autónomo (Spielberger, 1991).

Según (Sen, 1985, 1992; Alkire, 2002; Max-Neef, 1993; Nussbaum Glover, 1995; Doyal y Gough, 1994) Desempleo, inestabilidad laboral y condiciones psicológicas: Un estudio en sectores urbanos de la Argentina.

En la línea de pensamiento del desarrollo humano, se inscriben autores que han buscado ampliar el concepto de desarrollo económico, refiriéndolo a las dimensiones constitutivas del bienestar y la dignidad de las personas (Sen, 1985, 1992; Alkire, 2002; Max-Neef, 1993; Nussbaum Glover, 1995; Doyal y Gough, 1994).

Desde esta perspectiva se viene insistiendo cada vez con más fuerza en la importancia de las necesidades psicosociales además de las económicas como aspectos centrales del bienestar humano. No es de extrañar, entonces, que distintos modelos de este enfoque incluyan a variables como la salud mental y la vida emocional, entre otras, como aspectos subjetivos relevantes para un adecuado desarrollo humano (Max-Neef, 1993; Doyal & Gough, 1994).

El ser humano es esencialmente un ser relacional (Arendt, 1996) y el trabajo inserta a cada persona en una red social, siendo uno de los ámbitos fundamentales de integración y cohesión, de realización existencial de los individuos. Es una de las actividades más importantes en la producción del lazo social, a partir de la cual los sujetos procuran reproducir su existencia en el plano material, afectivo y existencial (Calvez, 1997)

Según Hugo López Castaño Inestabilidad Laboral y Ciclo de Vida en Colombia

Poca atención se ha prestado en Colombia a la inestabilidad laboral. Se piensa que, a diferencia de las microempresas, cuyos trabajadores no le importan a nadie, las firmas modernas ofrecen empleos más o menos estables. Sólo se ha prestado atención al trabajo temporal y, sobretodo, a los despidos que se producen inmediatamente antes de los 10 años de servicio, culpando de ello a la legislación laboral. Sin embargo, pocos han tratado de someter estas ideas a la prueba de los hechos. Pocos han examinado el significado social de la inestabilidad laboral.

Aquí se presentarán solamente algunos indicios que habrá que refinar y mejorar. Como se verá la magnitud del problema es enorme. Tiene dos facetas: la política de despidos y la de enganches. Los despidos inmediatamente previos a los diez años son lo de menos. Importan más los ocurridos durante los primeros años de labores.

No se trata sólo de las más chicas sino de todas las empresas. No solamente de la construcción sino de todos los sectores. Sólo en el sector estatal y, excepcionalmente, en algunas empresas industriales de gran tamaño, existe

una población laboral estable. Por su lado los enganches de nuevo personal se concentran entre la población joven de 20 a 30 años, que es rotada rápidamente de empresa en empresa.

Después de los 35 años difícilmente un trabajador puede aspirar a ser enganchado como asalariado. Esa doble política (rotación feroz de personal y enganche preferencial de jóvenes, cuyo efecto neto es la expulsión definitiva de los trabajadores de mayor edad) no es sólo un producto de la voluntad de los empresarios. Se inscribe, como veremos, en un contexto demográfico caracterizado tradicionalmente por un exceso de mano de obra juvenil, más educada y más barata.

Su primer efecto es la existencia de un ciclo de vida laboral, de largo plazo, en el país. Los jóvenes se inician como asalariados y después de ser rotados rápidamente de empresa en empresa, son constreñidos a dedicarse, después de los 35 años y hasta terminar su vida productiva, a actividades independientes, es decir, al montaje y manejo de microempresas. Debido a ello, Colombia no tiene clase obrera. No puede haber clase obrera en un país donde la probabilidad de llegar a los 10 años en una empresa es menos del 4% y donde la perspectiva laboral después de los 35 años es el trabajo por cuenta propia.

Por ello, los pocos núcleos de trabajadores estables se dedican a defender sus privilegios excepcionales. Para que haya una tal clase, es preciso que los trabajadores tengan ante sí un largo horizonte vital como obreros en una empresa o, al menos en el conjunto, de las empresas. Pero, además, es la economía del país la que pierde.

Tenemos una clase empresarial que cifra sus expectativas de utilidades no tanto en las innovaciones técnicas y en la generación de nuevos productos sino, sobre todo, en el manejo de personal, que gasta su tiempo no en transformar la base productiva de las empresas sino en escoger el trabajador más caro que hay que despedir y al más barato que habrá de remplazarlo. En gran parte el estancamiento de la productividad del trabajo que Colombia experimenta desde hace años se debe a ello.

Según Hugo López Castaño Despidos y enganches en las empresas colombianas

La política de rotación de personal y de despidos se refleja, primeramente, en la distribución de los trabajadores según su antigüedad en la empresa (gráfico IVB.1). El 39.0% de los obreros y empleados de las microfirms de menos de 10 trabajadores llevaba (el dato es de junio de 1988) menos de un año en su empleo. Solo el 8.8% de los mismos tenía más de 10 años.

Las cifras (menos de un año/ más de 10 años) son, respectivamente, de 27.8% y 17.5% para las medianas y grandes empresas privadas. En el Estado y en los empleos independientes, el porcentaje de trabajadores con menos de un año es mucho más reducido (8.4% y 15.1% respectivamente) y el de quienes llevan más de 10 años mucho más alto (45.2% y 36.6%).

Aun si la distribución del empleo por tramos de antigüedad puede reflejar situaciones de desequilibrio, los datos disponibles en varias fechas sugieren que esa distribución varía poco para los asalariados de las micro y medianas y grandes empresas, a diferencia de lo que pasa con el Estado.

Asumiendo que la distribución observada en junio de 1988 refleja en alguna forma el equilibrio (enganches=desenganches, peso estable de cada

cohorte), pueden estimarse, a la vez, el flujo de entradas al primer año necesarias para reponer el stock de trabajadores y las probabilidades de desenganche por tramos de antigüedad. Aunque el modelo debería refinarse mediante cálculos econométricos, las estimaciones presentadas en el cuadro IVB, ponen de relieve

2.2.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral es la “eficacia del personal que trabaja dentro de las organización la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

El desempeño profesional es el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que en realidad hace no lo que sabe hacer. Esto comprende la peripezia (suceso real) técnica, la preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales, entre otros.

La motivación y la actitud del personal de la salud durante la ejecución de sus actividades juegan un papel fundamental en su desempeño.

El desempeño hay que analizarlo en la totalidad de la estructura del proceso de trabajo y accionar de los profesionales, hay que desagregarlo en funciones y roles que a su vez definen los problemas que demandan la realización de un conjunto de actividades que se desglosan en tareas.

De esta forma se puede afirmar que el desempeño laboral de enfermería son en realidad las acciones y funciones que realiza en su área de trabajo, esto con base a sus experiencias y conocimientos que obtiene durante su trayectoria académica o laboral, es importante dar a conocer que incluye las acciones intangibles como su creatividad en el trabajo.

1.- Factores que influyen en el desempeño laboral

a) Relacionar las recompensas con el rendimiento, individualizarlas, que sean justas y valoradas.

Este punto hace referencia al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.

Es preciso que los empleados perciban que las recompensas o resultados son proporcionales a los insumos invertidos. Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los jefes o supervisores es el reconocimiento personalizado e inmediato.

b) El dinero (salario)

Se debe mencionar también que es un incentivo complejo, uno de los motivos importantes por los cuales trabaja la mayoría de las personas, que tiene significado distinto para ellos. Para el individuo que

está en desventaja económica, significa preverse de alimento, abrigo, entre otros, para el acaudalado, significa el poder y prestigio. Debido a este significado, no puede suponerse que un aumento de dinero dará como resultado mayor productividad y satisfacción en el trabajo.

Se le considera como un reforzador universal, probablemente uno de los pocos que tiene ese carácter de universalidad; con él se pueden adquirir diversos tipos de refuerzos, se puede acumular previendo necesidades futuras o usarse para producir más dinero. La gente no trabaja por el dinero en sí mismo, que es un papel sin valor intrínseco; trabaja porque el dinero es un medio para obtener cosas. Sin embargo el dinero no es la única fuente de motivación en el trabajo.

Habitualmente los administradores piensan que el pago es la única recompensa de la cual disponen y creen además, que no tienen nada para decir con respecto a las recompensas que se ofrecen. Es creencia general que sólo la administración superior puede tomar estas decisiones. Sin embargo, hay muchos otros tipos de recompensa o incentivos que podrían ser realmente apreciadas por el personal, pueden concederse en otras especies. Muchas compañías llevan a cabo programas de reconocimiento de méritos, en el curso de los cuales los empleados pueden recibir placas conmemorativas, objetos deportivos o decorativos, certificados e incluso días especiales de vacaciones con goce de sueldo, tiempo libre, banquetes, excursiones, asistencia a seminarios o eventos de capacitación pagados etc.

c) Capacitación del personal

La necesidad de capacitación (sinónimo de entrenamiento) surge de los rápidos cambios ambientales, el mejorar la calidad de los productos y servicios e incrementar la productividad para que la organización siga siendo competitiva es uno de los objetivos a alcanzar por las empresas.

El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos.

Ésta repercute en el individuo de diferentes maneras: Eleva su nivel de vida ya que puede mejorar sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario. También eleva su productividad: esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir empresa y empleado. Las actividades de capacitación de desarrollo no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. Los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo. Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos y cuando tienen los conocimientos y habilidades laborales necesarios son menos propensas a cometer errores costosos en el trabajo. La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las instituciones se preocupan por capacitar a sus recursos humanos, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y

métodos de trabajo que garantizan eficiencia.

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

d) Alentar la participación, colaboración y la interacción social (relaciones interpersonales).

Los beneficios motivacionales derivados de la sincera participación del empleado son sin duda muy altos. Pero pese a todos los beneficios potenciales, se cree que sigue habiendo jefes o supervisores que hacen poco para alentar la participación de los trabajadores. Las personas tratan de satisfacer parte de sus necesidades, colaborando con otros, las investigaciones han demostrado que la satisfacción de las aspiraciones se maximiza, cuando las personas son libres para elegir las personas con las que desea trabajar.

Todo este mecanismo se torna más viable cuando mayor es el grado de cultura general de las partes, por eso es importante que la empresa propicie la cultura organizacional de sus integrantes, la que estará constituida por una serie de conductas y valores que son aceptadas o rechazados dentro de la organización y que permitirá contar con un material más humano y más rico.

Los hombres trabajan porque se sienten bien con sus compañeros de trabajo, con los supervisores y los jefes. El grupo de trabajo, que comienza siendo un medio para un fin, se convierte con el paso del tiempo en un fin en sí mismo; la persona va a trabajar porque es

importante estar en una compañía de sus colegas, haciendo lo mismo que ellos hacen, disfrutando de su mismo estatus, teniendo sus mismos intereses, actitudes y obligaciones.

e) Condiciones físicas, ambientales, materias primas, las instalaciones y el ambiente general de una organización pueden influir grandemente en la actitud y energía de los empleados.

La mayoría de los trabajadores pasan aproximadamente la tercera parte de su vida en el trabajo. El lugar de trabajo debe ser un sitio cómodo, acogedor, donde las personas deseen pasar tiempo en vez de huir.

En la actualidad la Organización Internacional del Trabajo, viene difundiendo mundialmente el gran aporte de las buenas condiciones físico-ambientales de trabajo sobre la productividad. Expone también, cómo el empleado que trabaja dentro de adecuadas condiciones y bajo principios y diseños ergonómicos, mejora su nivel motivacional e identificación con su empresa.

f) La estabilidad emocional

Es uno de los factores de personalidad más importantes. Explica la tendencia de algunas personas a ser más vulnerables a problemas de depresión y ansiedad cuando se encuentran con situaciones estresantes y se ha relacionado con una mayor o menor satisfacción en las diversas áreas de la vida así como con la capacidad de manejar la propia vida en general.

La mayoría de las personas suelen situarse en un nivel intermedio en un continuo que va desde una alta estabilidad emocional hasta un alto grado de neuroticismo o inestabilidad emocional.

Aunque el grado de estabilidad emocional de una persona suele mantenerse constante a lo largo del tiempo, no es raro que haya etapas de mayor o menor estabilidad, en función de las experiencias vividas y el estrés al que una persona se encuentre sometida.

Alta estabilidad emocional

Las personas con una alta estabilidad emocional tienen un mayor control de sus emociones y no se ven afectadas con facilidad por los problemas o reveses de la vida.

- Ads.
- Psicología emocional.
- Inteligencia emocional.
- Depresión emocional.
- Estres emocional.
- Personalidad Psicología.

Sus emociones son más estables, no presentan síntomas neuróticos ni hipocondríacos, tienen un enfoque realista de la vida, son pacientes, tranquilas, perseverantes y confiables. Son personas emocionalmente maduras y estables, con una buena capacidad para manejar sus emociones y planear su vida, resistir sus impulsos y funcionar de una manera flexible y a la vez controlada. Saben afrontar la realidad sin huir de ella.

Aunque puedan sentirse mal de vez en cuando, por lo general suelen estar libre de emociones negativas persistentes. Cuando experimentan un nivel de estrés considerable y, por tanto, emociones negativas más intensas, son también capaces de controlarlas sin dejarse llevar por ellas y reponerse con facilidad, dejando atrás el pasado.

Las personas con alta estabilidad emocional toleran bien el estrés de la vida, los problemas y dificultades sin sentirse especialmente ansiosas, tensas, enfadas, tristes o indefensas, siendo capaces de mantener la compostura en estas situaciones.

1.- Baja estabilidad emocional (neuroticismo)

La persona con una baja estabilidad emocional tolera muy mal la frustración o el estrés. No es capaz de funcionar bien cuando las condiciones de su vida no son totalmente satisfactorias y ante los reveses, dificultades, imprevistos o frustraciones de la vida diaria reacciona con inestabilidad e intensas emociones negativas, como ansiedad, tristeza, ira, culpa, etc. Es una persona inmadura, preocupada, impulsiva, descuidada, impaciente, ansiosa y poco digna de confianza.

Se trata de personas volubles, que intentan evadir y negar la realidad y presentan síntomas neuróticos como fobias, problemas de ansiedad, alteraciones del sueño, quejas somáticas, etc. Son inestables en sus actitudes e intereses, se ven fácilmente turbadas y tienden a darse por vencidas con facilidad. Pueden tener miedos irracionales, sienten emociones negativas con frecuencia, guardan resentimiento hacia los

demás, no olvidan con facilidad los sucesos negativos y se ven afectadas por ellos en gran medida. Estas personas suelen tener dificultades para adaptarse a la vida en sus diversos aspectos; les cuesta afrontar el estrés, tomar decisiones o resolver problemas, pues se sienten abrumadas por ellos con facilidad.

Las personas emocionalmente inestables tienen una mayor probabilidad de ver las situaciones ordinarias como amenazantes y las pequeñas frustraciones de la vida diaria las interpretan como terriblemente difíciles, irresolubles o catastróficas. Sus reacciones emocionales negativas tienden a persistir durante mucho tiempo, lo que significa que experimentan dichas emociones gran parte del tiempo.

2.- Estabilidad emocional y felicidad

Aunque en el pasado se pensaba que la extraversión estaba más relacionada con la felicidad y la satisfacción en la vida, se ha visto que, en realidad, el nivel de extraversión/introversión de una persona no es tan importante en este sentido como lo es el nivel de estabilidad emocional. Las personas con una mayor estabilidad emocional son más felices y se sienten más satisfechas con sus vidas en general.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- 1. INESTABILIDAD LABORAL.-** También la inestabilidad laboral se puede medir por la manera según la cual los trabajadores sufrieron la crisis económica de 1999-2002. Un 28% de las empresas despidió trabajadores; otro 28% aumentó el nivel de producción con menos trabajadores; un 26% mantuvo la producción con menos trabajadores. Si

se suman estos porcentajes, el 81% de las empresas de la RA hizo caer parte del costo de la crisis sobre sus trabajadores a pesar que ellos no tuvieron ninguna responsabilidad en sus causas. Considerando los dos últimos porcentajes, un 53% de las empresas aumentó la intensidad de la jornada de trabajo.

2. PERSONAL CAS.- Primeramente, debemos situarnos en el contexto.

Hay varios tipos de vínculos laborales, es decir regímenes, dentro del Estado. Entiendo que el principal es el normado por el Decreto Legislativo 276, la propuesta más importante de normar una carrera pública en nuestro querido Perú. Por otro lado, está lo propio en las Fuerzas Armadas. Y otro régimen, el del Decreto Legislativo 728, pensado para la actividad privada, pero que a alguien se le ocurrió utilizar en determinadas entidades públicas (asumiendo que entidad es cierta organización dentro del aparato Estatal, por ejemplo el SENASA). Finalmente, tenemos el régimen CAS, normado por el Decreto Legislativo 1057, donde se encuentran trabajadores de todas las partes del Estado, sea cual sea el régimen predominante de cada entidad. Conviene anotar que los trabajadores estatales de los regímenes DL 276 y 728 son los llamados “nombrados”.

3. PLANEACIÓN.- Aclarar, Ampliar y determinar los objetivos, pronosticar, establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.

Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.

Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo

Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.

Anticipar los problemas futuros.

Modificar los planes a la luz de los resultados del control.

4. ORGANIZACIÓN.- Subdividir el trabajo en unidades operativas. Agrupar las obligaciones operativas en puestos operativos. Reunir el puesto operativo en unidades manejables y relacionadas.

Aclarar los requisitos del puesto. Seleccionar y colocar a los individuos en un puesto adecuado. Utilizar y acordar la autoridad para cada miembro de la administración. Proporcionar facilidades personales y otros recursos. Ajustar las organizaciones a la luz del resultado del control.

5. DIRECCIÓN.- Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión o acto. Conducir o retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo. Motivar a los miembros. Comunicar con efectividad. Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial. Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho. Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo. Revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control.

6. CONTROL.- Comparar los resultados con los planes en general. Avaluar los resultados contra los estándares de desempeño. Idear los medios efectivos para medir las operaciones. Comunicar cuales son los medio de medición. Transferir datos detallados de manera que muestren las comparaciones y variaciones. Sugerir las

acciones correctivas cuando sean necesarias. Informar a los miembros responsables de las interpretaciones. Ajustar el control a la luz de los resultados del control.

7. LA EFICIENCIA.- Es parte vital para la administración, Significa hacer las cosas bien. Se refiere a la relación que existe entre insumos y producción, busca minimizar los costos de los recursos, capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo posible de recursos

8. LA EFICACIA.- Es la capacidad de lograr un efecto deseado o esperado.

- **Los roles de la Administración:** Categorías específicas del comportamiento administrativo.
- **Roles Impersonales:** Roles que incluye actividades de figura decorativa, líder y enlace.
- **Roles de Información:** Roles que incluyen actividades para controlar, difundir y ser portavoz.
- **Roles de Toma de decisiones:** Roles que incluye los de empresario, moderador en disturbios, distribuidor de recursos y negociador.

9. ADMINISTRACIÓN.- Proceso o forma de trabajo que comprende la guía o dirección de un grupo de personas hacia metas u objetivos de la organización.⁶

10. CALIDAD.- Desde el punto de vista empresarial diríamos es lo que distingue a una de otra empresa es: su prestigio-imagen, capacidad de sus directivos, habilidad de su personal, grado de satisfacción que

⁶RUE Y BYARS. "Administración, Teoría y Aplicaciones". Págs. 11.

brinda a sus clientes con los productos que ofrece, precio y la cultura de su organización.⁷

11. **CULTURA.-** Valores, principios y creencias compartidas por los miembros de la organización.⁸
12. **GERENCIA.-** Significa ejecutar las acciones y funciones que debe ampliar el personal de la institución con la finalidad de que alcancen los objetivos propuestos. Los objetivos sirven para definir el futuro del negocio gerencial de una empresa o institucional.
13. **GESTIÓN DE CALIDAD.-** Aspectos de la función de la gestión que determina y pone en práctica la política de la calidad.⁹
14. **POLÍTICA DE CALIDAD.-** Conjunto de instrumentos, objetivos generales de una empresa relativa a la calidad expresados formalmente, aprobados por la dirección de la empresa¹⁰
15. **CALIDAD DE SERVICIO.-** Es lograr la máxima satisfacción del cliente de manera eficiente y eficaz.¹¹
16. **CULTURA ORGANIZACIONAL.-** Es el conjunto de valores, creencias y principios fundamentales de la persona que comparte con los miembros de una organización.¹²
17. **ESTABILIDAD EMOCIONAL** hace referencia a la habilidad de la persona para mantenerse estable y equilibrada.

⁷SALAZAR M. Y GARCÍA, J. "Calidad Total". Pág. 2.

⁸STONER, FREEMAN. "Administración". Pág. 4.

⁹ SALAZAR, M. Y GARCÍA, J. "Calidad Total". Pág. 40.

¹⁰ BARCELLI, G. "Productividad". Pág. 45.

¹¹ CALERO PÉREZ, MAVILO. "Administración Gerencial". Pág. 3.

¹² STONER FREEMAN. "Administración". Pág. 6.

CAPITULO III

HIPÓTESIS, VARIABLES INDICADORES Y DEFINICIONES OPERACIONALES

3.1. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis General:

- La Inestabilidad laboral incide significativamente en el Rendimiento del Personal Administrativo CAS de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL-2015.

3.1.2 Hipótesis Específicos:

- La Inestabilidad laboral incide significativamente en la calidad de atención del Personal Administrativo CAS de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL -2015
- La Inestabilidad laboral incide significativamente en el desempeño eficiente del Personal Administrativo CAS de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL 2015.
- La inestabilidad laboral incide significativamente en la estabilidad emocional del Personal Administrativo CAS de la escuela de Posgrado de la UNHEVAL -2015.

3.2 VARIABLES

3.2.1 Variable Independiente

- Inestabilidad Laboral

3.2.2 Variable Dependiente

- Rendimiento del personal administrativo CAS

3.2.3 Indicadores

a. Indicadores Variable Independiente.

V. I. Inestabilidad Laboral

- Contratación temporal
- Modalidad de Contrato.
- Impacto psicológico
- Malestar Percibido
- Expresión de Enojo
- Estrés Ocupacional

b. Indicadores Variable dependiente

V.D. Rendimiento del personal administrativo CAS

- Estabilidad Emocional
- Desempeño ineficiente
- Calidad de servicio
- Termina su trabajo oportunamente
- Hace uso racional de los recursos
- Brinda una adecuada orientación a los clientes y/o usuarios
- Planifica sus actividades

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1 Tipo de Investigación

En relación al tipo de investigación es científica y cuya característica principal es aplicada, porque está interesado en resolver problemas de naturaleza práctica determinando la inestabilidad laboral y su incidencia en el rendimiento del personal administrativo cas de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL -2015.

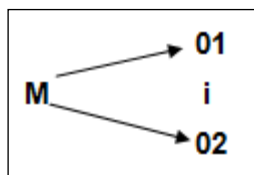
4.2. Nivel de investigación

Teniendo en cuenta su propósito el presente trabajo en cuanto a sus niveles es una investigación descriptiva explicativa, porque nos permite describir y explicar la inestabilidad laboral y su incidencia en el rendimiento del personal administrativo cas de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL -2015.

4.3. Diseño y Esquema de la Investigación.

- a. **Diseño.-** El diseño de la presente investigación es correlacional, ya que establece la relación entre la inestabilidad laboral y su incidencia en el rendimiento del personal administrativo cas de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL -2015
- b. **Descriptivo Comparativo.-** Para una investigación descriptiva comparativa, se utilizó las investigaciones descriptivas simples, lo cual permitió recolectar información relevante en varias muestras, luego la caracterización en base a comparaciones.

Gráficamente se tiene:



M. Muestra

01. Observación de la Variable Independiente.

i. incide

02. Observación de la Variable Dependiente.

4.4. Población Muestra

a. Población

La población total lo constituyen los trabajadores del nivel CAS, que laboran en la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL -2015, siendo un total de 20 trabajadores.

Trabajadores	Porcentaje
Personal CAS	20
TOTAL	20

Fuente : Lista de contratos CAS UNHEVAL.

Elaboración : Propia

b. Muestra

La muestra se obtuvo mediante el muestreo no probabilístico al azar e intencional, por ser de interés del investigador y accesible a la población objetiva de la investigación al 100% por necesidad del estudio e intención del investigador.

4.5. Instrumentos de Recolección de Datos

Los instrumentos se elaboraron en base a los objetivos que persigue el trabajo de investigación fundamentalmente en relación a las variables e indicadores respectivamente, lo que me permitió recolectar información contundente y de primera mano sobre la inestabilidad laboral y su incidencia en el rendimiento del personal administrativo cas de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL -2015 de la Provincia de Huánuco.

4.6. Técnicas de recojo, Procesamiento y Presentación de Datos

- **Encuesta.-** Nos permitió obtener información acerca de las variables de caracterización de la muestra y la opinión acerca de la inestabilidad laboral y su incidencia en el rendimiento del personal administrativo cas de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL -2015 de la Provincia de Huánuco.
- **Guía de entrevista.** Aplicado a los servidores que trabajan en la Escuela de Posgrado de la provincia de Huánuco, con el objetivo de conocer sus opiniones inquietudes sobre la inestabilidad laboral y su incidencia en el rendimiento del personal administrativo cas de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL -2015 de la Provincia de Huánuco.
- **Ficha bibliográfica** Para lo cual previamente se revisó algunas obras de autores a fin de identificar y registrar las teorías relacionados a la investigación de la observación directa, consistente en la revisión de las fuentes documentales, libros, textos, revistas de inestabilidad

laboral y el rendimiento del personal, apuntes, monografías, memorias, etc.

Cuyo cuadro resumen es lo siguiente:

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
De la Recolección de la información.	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas. • Fichas Bibliografías. • Internet.
Del Procesamiento y análisis de la información.	<ul style="list-style-type: none"> • Cuadros de Tablas estadísticos • Escala de Logro y deficiencias • Ponderaciones. • Promedio. • Proporciones (%) • Gráficos Estadísticos. • Ratios de comparaciones.
De la Redacción del informe.	<ul style="list-style-type: none"> • Esquema del informe estratégico • Módulos de investigación.
De la Exposición y sustentación	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de proyección. • Equipo de sonido. • Software. • Protocolo de Exposición de tesis. • Protocolo de sustentación de tesis.

ASPECTO ADMINISTRATIVO

Potencial Humano

EUIPO	MONTO
Asesor	0.0
Encuestador	250
Digitador	250
TOTAL	950

Recursos Materiales

MATERIALES	MONTO
½ Millar de papel bond	16.00
Cinco lapiceros	2.50
Cinco tableros de encuesta	10.00
Dos cartuchos de tinta para impresora	130.00
Material Bibliográfico	400.00
TOTAL	557.50

Recursos Financieros

SERVICIOS	MONTO
VIATICOS	300.00
FOTOCOPIAS	120.00
INTERNET	80.00
TOTAL	500.00

Presupuesto

RECURSOS	MONTO
RECURSOS HUMANOS	S/. 950.00
RECURSOS MATERIALES	S/. 557.50
SERVICIOS	S/. 500.00
OTROS	S/. 300.00
TOTAL	S/. 2307.50

CAPÍTULO V

RESULTADOS

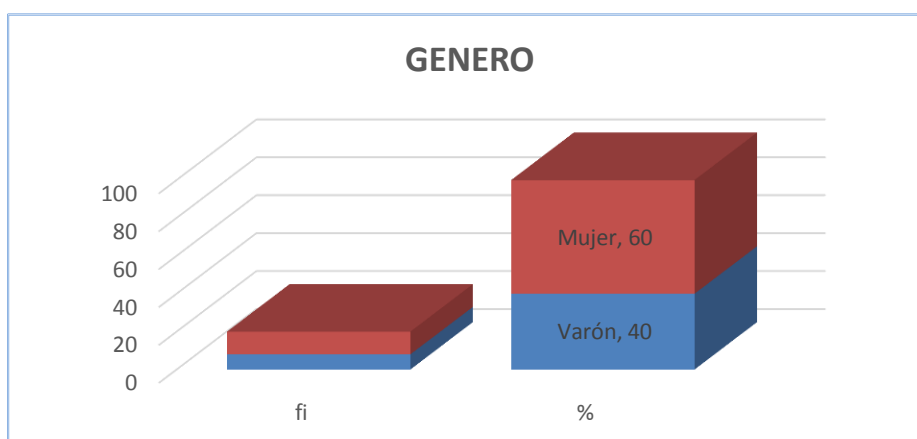
Luego de haber concluido el trabajo de campo en la Escuela de Posgrado, el cual constituye la muestra del presente trabajo, se han procesado los datos obtenidos a través de la aplicación de métodos y técnicas estadísticas. A continuación se presentan los siguientes cuadros estadísticos:

CUADRO Nº 01
RESULTADOS DE LA PREGUNTA Nº 01, AL PERSONAL
ADMINISTRATIVO CAS DE LA ESCUELA DE
POSGRADO DE LA UNHEVAL- 2015.

1.- Genero?	¿	ALTERNATIVA	fi	%
		Varón	8	40
		Mujer	12	60
		TOTAL	20	100

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN : tesista

GRÁFICO N° 01
RESULTADOS DE LA PREGUNTA N° 01, AL PERSONAL ADMINISTRATIVO CAS DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNHEVAL- 2015.



FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Se observa que las encuestas fueron respondidas por 12 mujeres administrativas de la modalidad de contrato CAS de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL que representan el 60% del total de la muestra, y 8 varones administrativos de la modalidad de contrato CAS que representan el 40% del total de la muestra.

Las mujeres se concentran en personal administrativo y de oficina y, en personal dedicado a tareas rutinarias. Mientras que, las categorías relevantes entre los hombres son personal dedicado a tareas gerenciales, se muestra que el personal administrativo femenino es relevante en los temas administrativos de la institución.

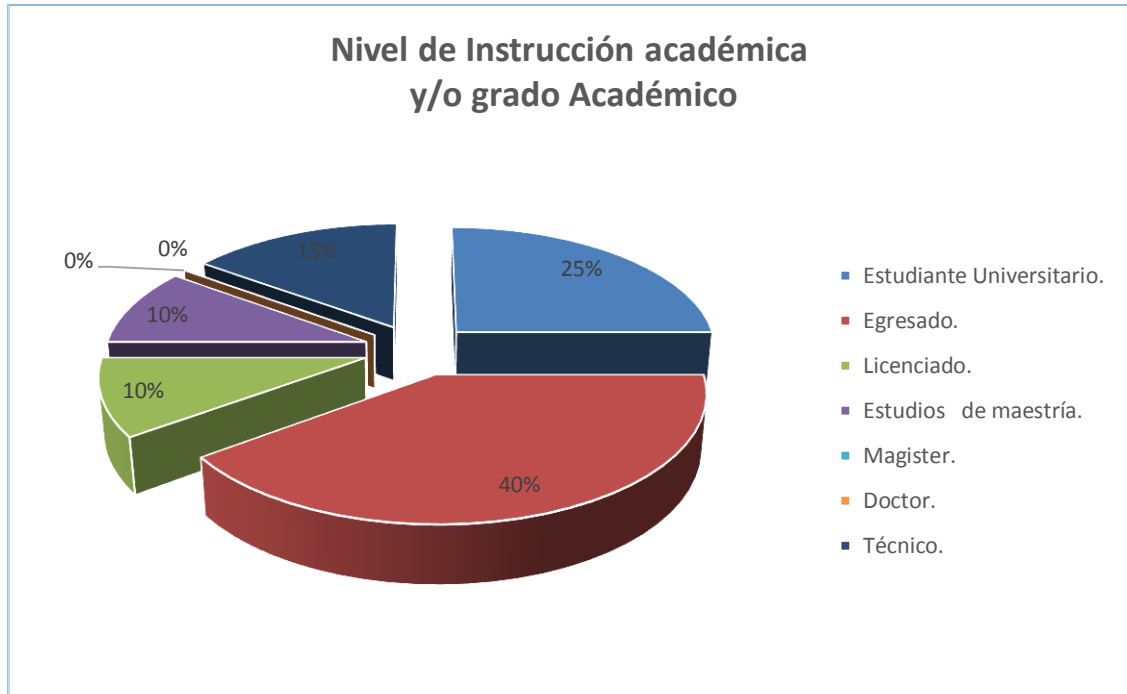
CUADRO N° 02

RESULTADOS DE LA PREGUNTA N° 02,AL PERSONAL ADMINISTRATIVO CASDE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNHEVAL- 2015.

	ALTERNATIVAS	fi	%
2.- ¿Nivel de Instrucción académica y/o grado Académico?	Estudiante Universitario	5	25
	Egresado.	8	40
	Licenciado.	2	10
	Estudios de maestría.	2	10
	Magister.	0	0
	Doctor.	0	0
	Técnico.	3	15
	TOTAL	20	100

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: tesista

GRÁFICO N° 02
RESULTADOS DE LA PREGUNTA N° 02, AL PERSONAL ADMINISTRATIVO CAS DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNHEVAL- 2015.



FUENTE : cuestionario

ELABORACIÓN: tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En esta gráfica se observa que el nivel de instrucción y/o grado académico preponderante en el personal administrativo cas de la Escuela de Posgrado, son 8 egresados de diferentes carreras profesionales que representan un 40% del total de la muestra y 5 son estudiantes universitarios de diferentes carreras profesionales que representan el 25% del total de la muestra, también se observa que solo 2 son licenciados o con estudios de maestría que representan el 10% del total de la muestra.

Se observa en la Escuela de Posgrado la poca acogida de personal especializado en temas administrativos debido a que no existe estabilidad laboral bajo la modalidad de contrato CAS, asimismo en el proceso de reclutamiento y selección tienen mayor demanda con personal egresado sin experiencia específica.

CUADRO N° 03

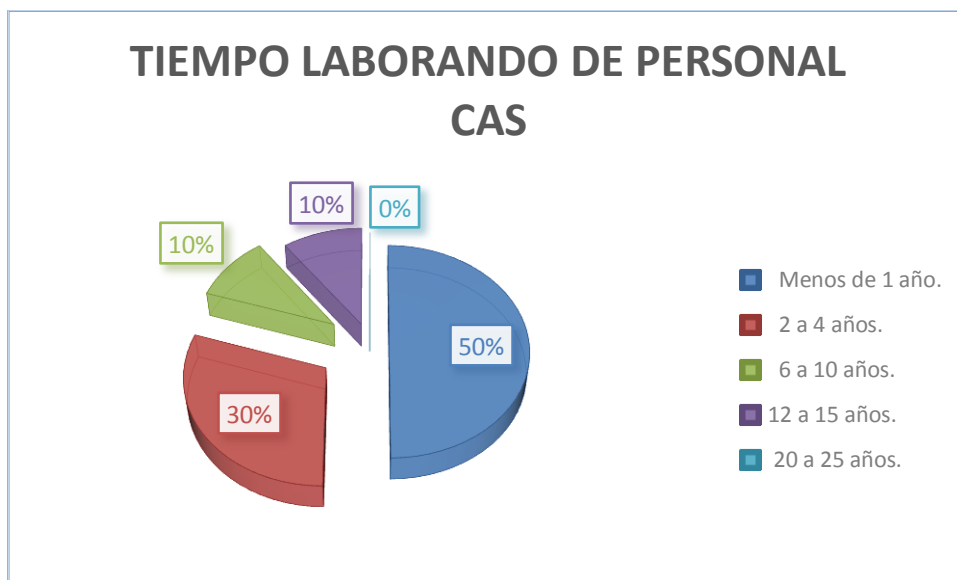
RESULTADOS DE LA PREGUNTA N° 03, AL PERSONAL ADMINISTRATIVO CASDE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNHEVAL- 2015.

	ALTERNATIVAS	fi	%
3.- ¿Cuánto tiempo viene laborando bajo la modalidad de CAS en la Escuela de Posgrado?	Menos de 1 año.	10	50
	2 a 4 años.	6	30
	6 a 10 años.	2	10
	12 a 15 años.	2	10
	20 a 25 años.	0	0
	TOTAL	20	100

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: tesista

GRÁFICO N° 03

RESULTADOS DE LA PREGUNTA N° 03, AL PERSONAL ADMINISTRATIVO CAS DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNHEVAL- 2015.



FUENTE : cuestionario

ELABORACIÓN: tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En esta gráfica se observa a 10 trabajadores administrativos CAS vienen laborando entre 1 mes a un año en la Escuela de Posgrado, que representan un 50% del total de la muestra y 6 trabajadores administrativos vienen laborando de 2 a 4 años bajo la modalidad de contrato cas en la Escuela de Posgrado el cual representa el 30% del total de la muestra, asimismo se observa que solo el 10% de trabajadores se encuentran laborando bajo la modalidad de contrato de 6 a 15 años.

Se observa en la Escuela de Posgrado que existe un alto índice de rotación de personal a otros órganos de gobierno de la UNHEVAL, despido y la no renovación del contrato CAS, así mismo existe el poco compromiso del personal en realizar investigaciones y/o proyectos en mejora de la institución debido a la inestabilidad laboral que existe, el personal no realiza actividades de mejora ya que existe el temor de no seguir laborando en el área asignada.

CUADRO N° 04

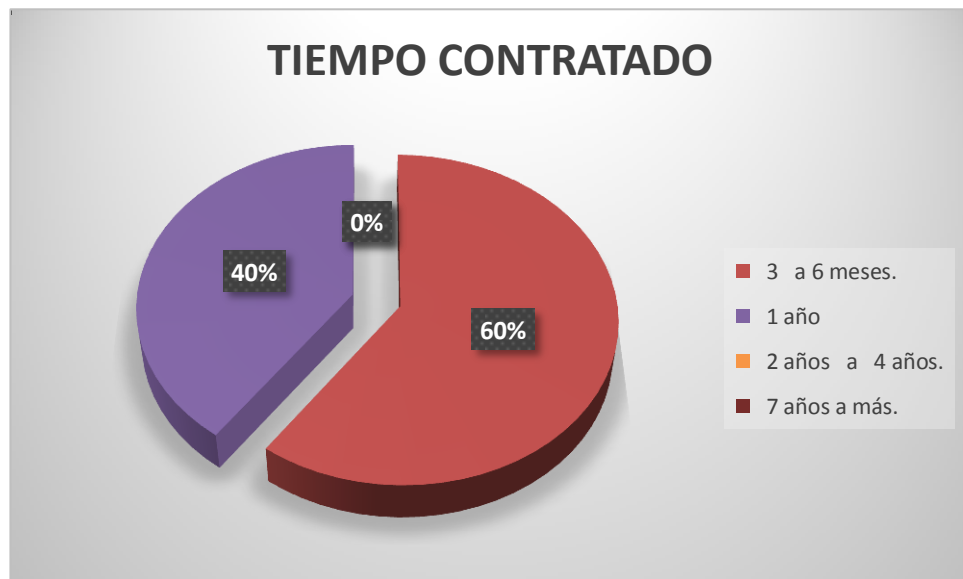
RESULTADOS DE LA PREGUNTA N° 04, AL PERSONAL ADMINISTRATIVO CAS DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNHEVAL- 2015.

4.-¿Por cuánto tiempo lo han contratado?	ALTERNATIVAS	fi	%
	3 a 6 meses.	12	60
	1 año	8	40
	2 años a 4 años.	0	0
	7 años a más.	0	0
TOTAL	20	100	

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: tesista

GRÁFICO N° 04

RESULTADOS DE LA PREGUNTA N° 04, AL PERSONAL ADMINISTRATIVO CAS DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNHEVAL- 2015.



FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En esta gráfica se observa a 12 trabajadores administrativos CAS han firmado su contrato por un plazo de 3 a 6 meses para desempeñarse como

administrativos en la Escuela de Posgrado, que representan un 60% del total de la muestra y 8 trabajadores administrativos cas firmaron su contrato por 1 año para desempeñar labores en la Escuela de Posgrado, el cual representa el 40% del total de la muestra.

En la Escuela de Posgrado de la Unheval la política de trabajo es realizar la firma del contrato con tres meses de prueba y una renovación hasta por un año, en consecuencia de esto el personal se encuentra pensativo, preocupado y pendiente de su renovación de contrato, realizando horas extras y otros trabajos para poder pasar los tres meses de prueba que menciona en el contrato.

CUADRO N° 05

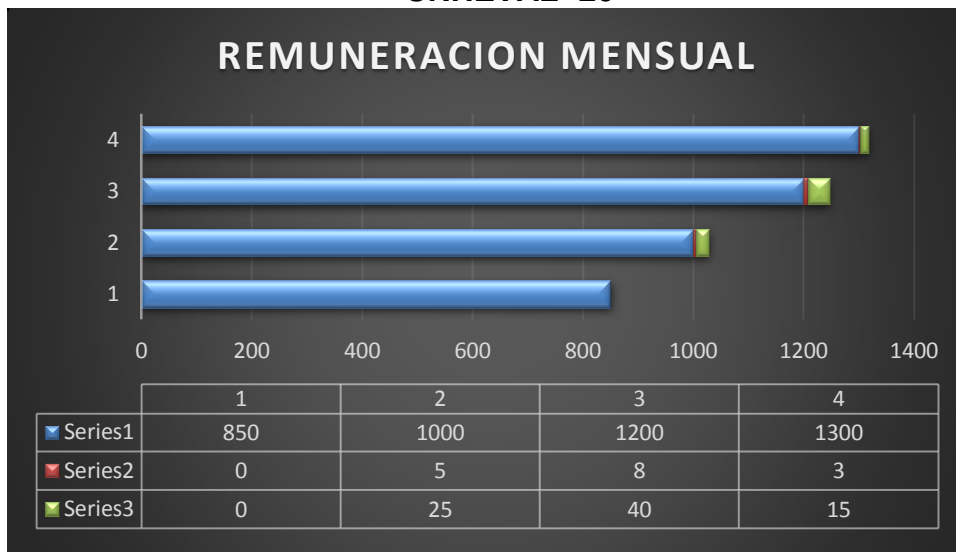
RESULTADOS DE LA PREGUNTA N° 05, AL PERSONAL ADMINISTRATIVO CASDE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNHEVAL- 2015.

	ALTERNATIVAS	fi	%
5.-¿Cuánto es su remuneración mensual actual?	S/. 850	0	0
	S/. 1000	5	25
	S/.1200	8	40
	S/. 1300	3	15
	S/. 1400	4	20
	TOTAL	20	100

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: tesista

GRÁFICO N° 05

RESULTADOS DE LA PREGUNTA N° 05, AL PERSONAL ADMINISTRATIVO CAS DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNHEVAL- 20



15.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En esta gráfica se observa a 8 trabajadores administrativos CAS de la Escuela de Posgrado tienen una remuneración mensual de S/. 1,200.00 soles, que representan un 40% del total de la muestra y 5 trabajadores administrativos cas tienen una remuneración mensual de S/. 1,000.00 soles, el cual representa el 25% del total de la muestra, observando que solo el 20% de trabajadores administrativos tienen un sueldo mensual de S/.1,400.00, y el 15 % tiene una remuneración mensual de S/.1300.

En la Escuela de Posgrado de la Unheval los trabajadores tienen un desempeño laboral ineficiente ya que argumentan que el sueldo es muy bajo, que es la única institución que no se preocupa por el personal administrativo ni se les asigna bonificación, alimentación, capacitación fuera del sueldo asignado, se observa la insatisfacción del personal en relación al sueldo asignado.

En lo que respecta a este ítem podemos mencionar que el dinero (salario) es un Factor que influye en el desempeño laboral pues además de ser un incentivo importante puede significar el sustento familiar como alimento, vivienda o según la necesidad de cada individuo que lo reciba.

CUADRO N° 06

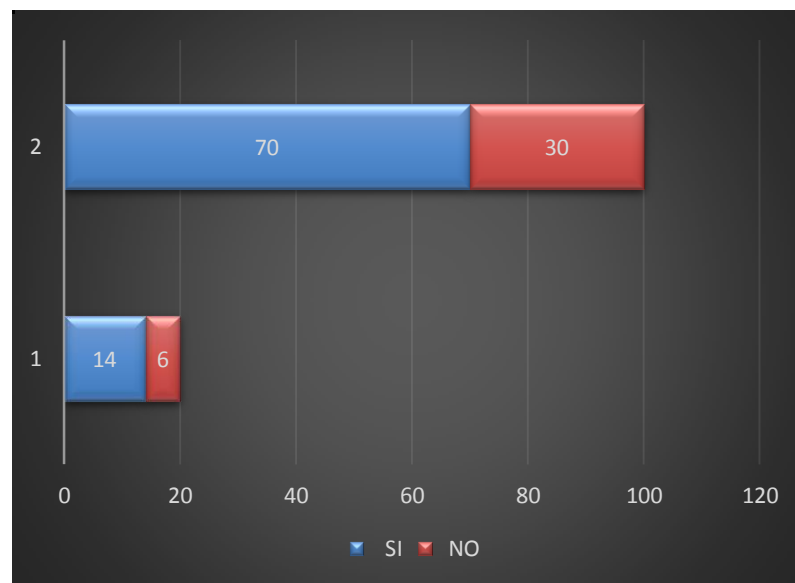
RESULTADOS DE LA PREGUNTA N° 06, AL PERSONAL ADMINISTRATIVO CAS DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNHEVAL- 2015.

¿ El tipo de contrato que tiene en la institución influye en su desempeño laboral?	ALTERNATIVA	fi	%
	SI	14	70
	NO	6	30
	TOTAL	20	100

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: tesísta

GRÁFICO N° 06

RESULTADOS DE LA PREGUNTA N° 06, AL PERSONAL ADMINISTRATIVO CAS DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNHEVAL- 2015.



FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: tesísta

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En esta gráfica se observa que a 14 trabajadores administrativos CAS de la Escuela de Posgrado les afecta en su rendimiento laboral, la modalidad y tipo de contrato CAS, el cual representa el 70 % del total de la muestra, observando que solo el 30% de trabajadores administrativos no les afecta emocionalmente en lo absoluto en su desempeño laboral ni en brindar un servicio de calidad.

Los comentarios del personal al respecto fueron que afecta a la persona como también a su familia por lo tanto no se siente satisfecho laboralmente y además le produce inestabilidad en el tiempo.

CUADRO N° 07

RESULTADOS DE LA PREGUNTA N° 07, AL PERSONAL ADMINISTRATIVO CAS DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNHEVAL- 2015.

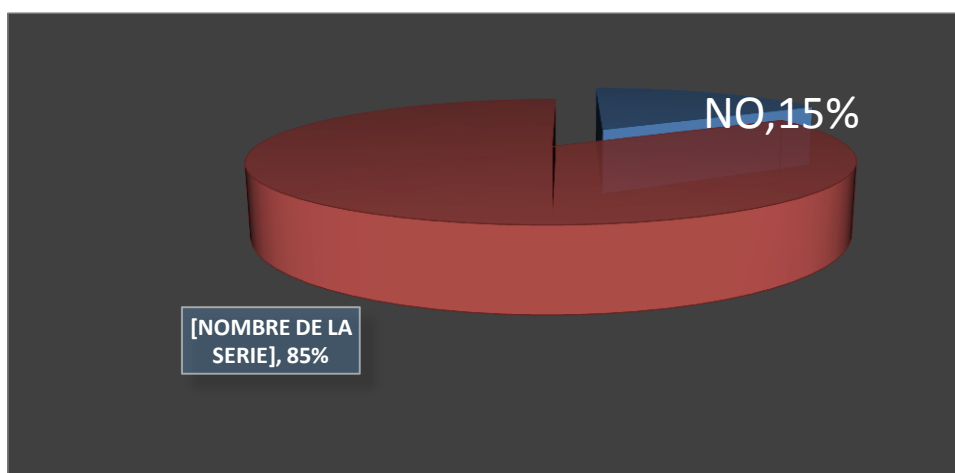
7.- ¿Su trabajo en este momento es estable?	ALTERNATIVA	fi	%
	SI	3	15
	NO	17	85
	TOTAL	20	100

FUENTE : cuestionario

ELABORACIÓN: tesista

GRÁFICO N° 07

RESULTADOS DE LA PREGUNTA N° 07, AL PERSONAL ADMINISTRATIVO CAS DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNHEVAL- 2015.



FUENTE : cuestionario

ELABORACIÓN: tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En esta gráfica se observa que 17 trabajadores administrativos CAS de la Escuela de Posgrado, mencionan que no existe estabilidad laboral debido a la modalidad y tipo de contrato CAS, el cual representa el 85 % del total de la muestra, observando que solo el 15% de trabajadores administrativos mencionan que su trabajo es estable. La inestabilidad laboral produce insatisfacción, temor, baja productividad laboral, no tener derecho a conservar el trabajo, bajos ingresos económicos inaccesibilidad a continuar estudios, se observa que en la escuela de Posgrado existe un Porcentaje elevado de personal contratado por la Modalidad de CAS lo cual genera una inestabilidad laboral ya que el proceso de nombramiento no se da desde muchos años.

CUADRO N° 08

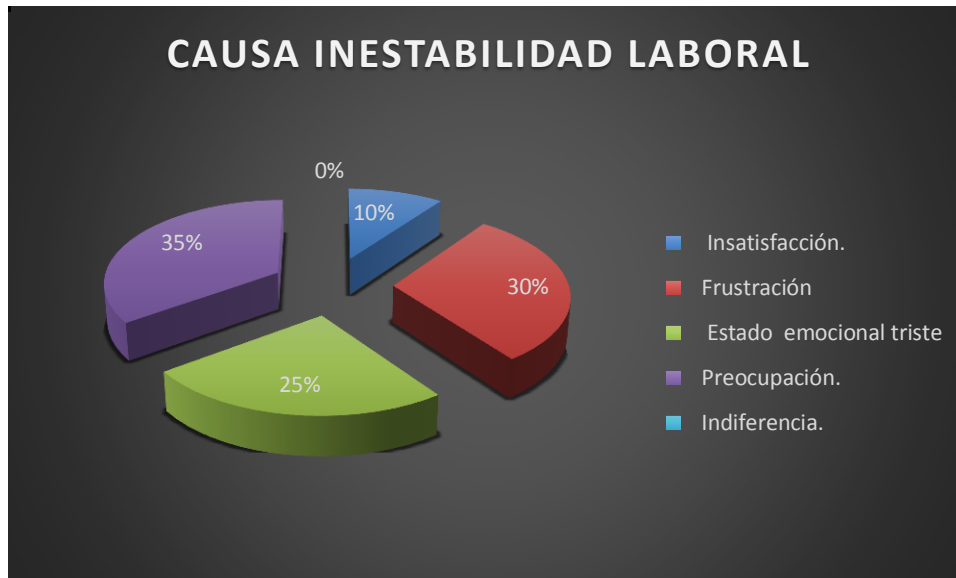
RESULTADOS DE LA PREGUNTA N° 08, AL PERSONAL ADMINISTRATIVO CASDE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNHEVAL- 2015.

	ALTERNATIVAS	fi	%
8.- ¿Qué sensación le causa la inestabilidad laboral?	Insatisfacción.	2	10
	Frustración	6	30
	Estado emocional triste	5	25
	Preocupación.	7	35
	Indiferencia.	0	0
	TOTAL	20	100

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN : tesista

GRÁFICO N° 08

RESULTADOS DE LA PREGUNTA N° 08, AL PERSONAL ADMINISTRATIVO CAS DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNHEVAL- 2015.



FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN : tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En esta gráfica se observa que a 7 trabajadores administrativos CAS de la Escuela de Posgrado les genera preocupación la inestabilidad laboral, el cual representa el 35 % del total de la muestra, observando que solo el 30% de trabajadores administrativos CAS se encuentran frustrados por la inestabilidad laboral que existe en la escuela de Posgrado, asimismo el 25% de trabajadores se encuentran emocionalmente triste por la premura de renovación de contrato.

La inestabilidad laboral en la escuela de Posgrado incide de forma negativa, en el desempeño laboral ya que un personal emocionalmente afectado no puede brindar un buen servicio de calidad al público, tampoco puede realizar bien su trabajo ya que está preocupado por la renovación de contrato dificultando así el trabajo en equipo y la satisfacción laboral.

CUADRO N° 09

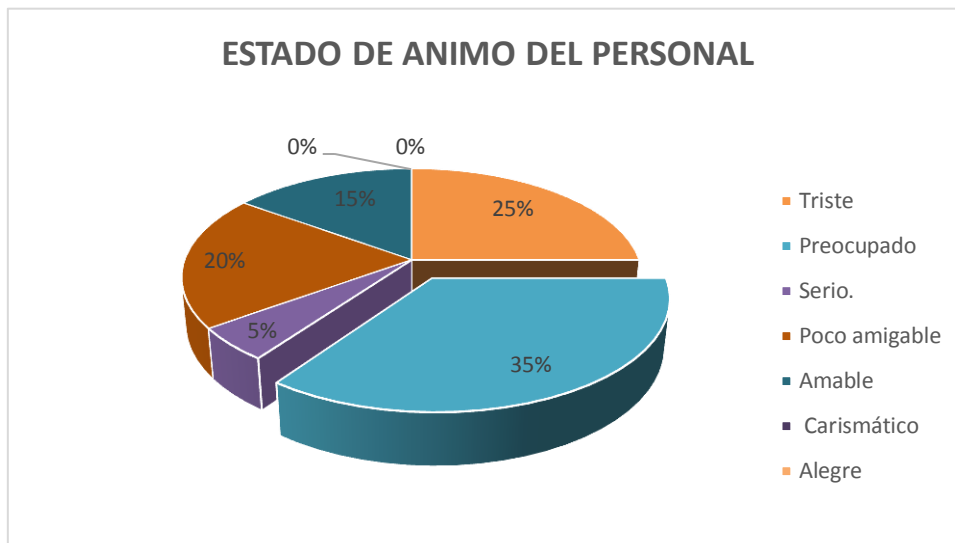
RESULTADOS DE LA PREGUNTA N° 09, AL PERSONAL ADMINISTRATIVO CASDE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNHEVAL- 2015.

	ALTERNATIVAS	fi	%
9.- ¿ cuál es su estado de ánimo frecuente en su centro laboral?	Triste	5	25
	Preocupado	7	35
	Serio.	1	5
	Poco amigable	4	20
	Amable	3	15
	Carismático	0	0
	Alegre	0	0
	TOTAL	20	100

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN : tesista

GRÁFICO N° 09

RESULTADOS DE LA PREGUNTA N° 09, AL PERSONAL ADMINISTRATIVO CAS DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNHEVAL- 2015.



FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En esta gráfica se observa que a 7 trabajadores administrativos CAS de la Escuela de Posgrado se sienten preocupados durante las horas de trabajo, el cual representa el 35 % del total de la muestra, 5 trabajadores administrativos CAS de la Escuela de Posgrado se sienten tristes durante las horas de trabajo, el cual representa el 25 % del total de la muestra, asimismo se observa que un 20% se siente un poco amigable durante las horas de trabajo, solo el 15% de trabajadores se sienten amigables en sus horas de trabajo.

En la escuela de Posgrado existe un clima laboral negativo y un servicio pésimo debido a que el personal administrativo constantemente se encuentra preocupado, triste por la inestabilidad laboran afectando de manera irreversible al logro de objetivos de la escuela de Posgrado.

CAPITULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. PRESENTACIÓN

En esta parte se presenta los resultados de trabajo de campo contrastados con: el problema planteado, los objetivos establecidos las hipótesis definidas los antecedentes de la investigación, el marco teórico, el marco metodológico, alcanzando la opinión de la interpretación y conclusión de resultados.

6.2. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS CON EL PROBLEMA OBJETIVO E HIPÓTESIS

6.2.1 CON EL PROBLEMA GENERAL.

¿Cómo incide la Inestabilidad Laboral en el rendimiento del Personal Administrativo CAS de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL-2015?

En esta parte se hace el resumen de la información para facilitar el análisis cualitativo y cuántico de los datos obtenidos que permiten dar valor a las variables de estudio: independiente (Inestabilidad laboral) y dependiente (rendimiento del personal). Con el resultado de las encuestas, se elaboró las tablas cuadros y gráficos con expresión cualitativa y numérica por cada una de las dimensiones evaluadas, descartando aquellos indicadores que, al ser examinados por los encuestados proporcionaron informaciones cualitativas no sujetas a la escala de medición ordinal utilizada en la mayoría de ellos, habiendo quedado esclarecido el problema y resuelta la incertidumbre de modo científico y técnico.

6.2.2 CON EL OBJETIVO GENERAL

“Determinar la incidencia de la Inestabilidad Laboral en el Rendimiento del Personal

Administrativo CAS de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL-2015”.

Los valores obtenidos por las estimaciones dadas, han permitido establecer que cada dimensión e indicador evaluado, se encuentran bien percibidas o definidas por los encuestados, habiendo logrado el objetivo y demostrado de modo científico y técnico.

6.2.3 CON LA HIPÓTESIS GENERAL

La Inestabilidad laboral incide significativamente en el Rendimiento del Personal Administrativo CAS de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL-2015.

Durante el proceso seguido se a demostrado que cada dimensión evaluada esta expresada en tablas, cuadros y gráficos donde se consideran las frecuencias concernientes a las estimaciones que ha merecido el objeto evaluado frente a una escala de medición ordinal de las categorías.

El 85 % de los trabajadores confirman que la inestabilidad laboral TIENE INCIDENCIA SIGNIFICATIVA en el rendimiento del personal administrativo CAS de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL 2015 ya que la respuesta de los encuestados se un ubican en un rango de 1,2,3.

CONCLUSIONES

1. En la investigación realizada se han logrado resolver los problemas planteados, se lograron los objetivos planteados, se demostró y probó las hipótesis mediante los procedimientos estadísticos y metodológicos habiendo quedado satisfecho con las pretensiones establecidas.
2. Objetivo General: En la Escuela de Posgrado existe una inestabilidad laboral que incide de manera desfavorable en el desempeño laboral, debido a que el Personal Administrativo CAS constantemente se encuentra frustrado emocionalmente, preocupando si le renovarían el contrato, y por cuánto tiempo, existe estados emocionales desfavorables, un ineficiente desempeño laboral y un pésimo servicio al usuario.
3. Objetivos Específicos1: En la Escuela de Posgrado la inestabilidad laboral incide de manera negativa en la calidad de atención al usuario ya que el 50% del Personal Administrativo CAS tiene un contrato menor a 1 año, como se observa en grafico N° 3, un 60% tienen un contrato de 3 a 6 meses y un 85% del personal menciona que no existe estabilidad laboral y que constantemente renuevan contratos a un corto plazo, el cual no les permite realizar proyectos de mejora de la calidad de servicio por la inestabilidad, y por la rotación de personal, el cual no permite medir en el tiempo la calidad de servicio.
4. Objetivo específico 2: En la Escuela de Posgrado la inestabilidad laboral incide significativamente en el desempeño eficiente, ya que un 40% del Personal Administrativo de la Escuela de Posgrado tiene un sueldo de 1200 mensuales, un 85% refleja que su trabajo no es estable, sino también insatisfacción en cuanto a la escala remunerativa, asimismo como se observa en el cuadro N° 6

un 70% menciona que el contrato CAS influye negativamente en el desempeño laboral.

5. Objetivo específico 3: En la Escuela de Posgrado la inestabilidad laboral incide significativamente en la Estabilidad Emocional, ya que 35% del Personal Administrativo CAS, su estado emocional es preocupado y un 30% de se siente frustrado debido a la inestabilidad laboral, como se muestra en el cuadro N°8. Asimismo existe un gran porcentaje del personal Administrativo cas que se siente triste y preocupado por la constante inestabilidad laboral del CAS.

RECOMENDACIONES

1. Que las autoridades de la Escuela de Posgrado elaboren estrategias locales laborales más incluyentes y lo más cercanas a la realidad para ambos sexos y especialmente reconocer la labor del personal administrativo CAS y tomar en cuenta los diferentes roles que dicho personal ocupa en la sociedad y que cubran sus necesidades básicas, personales así como de su profesión.
2. Realizar concursos de ascenso que estas sean ocupadas con personal de la Escuela de Posgrado como incentivo laboral porque se observa que la convocatoria a veces es interna pero recomendados políticos terminan ocupando las vacantes que deberían de ser para el personal de la institución con experiencia y algún tiempo de laborar. Esto no solo ayudará a retener los talentos sino que hará que los trabajadores se sientan motivados al saber que tienen mayores posibilidades de ascender y que gozan de un privilegio adicional por encima de personas por fuera de la organización.
3. Mantener buena cultura organizacional y un ambiente de trabajo positivo, que son esenciales para tener buenos resultados y mantener satisfechos a los empleados, quienes al sentirse cómodos y valorados darán su mejor esfuerzo para sacar a la institución adelante.
4. Implementar un sistema de terapia psicológica motivacional, para el personal que de siente frustrado, triste y preocupado por la inestabilidad laboral.
5. Hacer las coordinaciones para que el tiempo de contrato bajo la modalidad de CAS sea por un año de esta manera se tendrá personal eficiente y motivados para realizar planes de mejora en bien de la institución.

BIBLIOGRAFIAS

1. Aller, M. (2002). "Dirección de estrategia de RR. HH. Gestión de Competencias". Managment Master, Granica, 89.
2. Arratia, A. (2010). Tesis. "Desempeño laboral y codiciones de trabajo docente en Chile: Influencias y percepciones desde los evaluados". Santiago de Chile.
3. Bacal, R. (2002). "Consiga el máximo rendimiento de su equipo". 78.
4. BBC Mundo (2016). "Por qué el 75% de los trabajadores del mundo no tienen empleo estable". Obtenido de <https://goo.gl/kZeSLI>.
5. Benavides, D. (2001). Tesis. "Las necesidades motivacionales y su relación con las actividades realizadas por las empresas". Universidad Rafael Urdaneta. Maestría en Administración de Empresa, 21. Maracaibo, Venezuela.
6. Diario Correo. Medina, O. ("Ciudad", 2015). Obtenido de <http://diariocorreo.pe/ciudad/33-en-junin-esta-pateando-latas-595414>
7. Chiavenato, A. (2005). Gestión del talento humano. 48. Mc Graw-Hill.
8. Chiavenato, I. (2009). Administración del proceso administrativo. Sexta edición. Mc Graw-Hill.
9. Cravino, L. (setiembre de 2004). "Administración de desempeño en conceptos y herramientas de managment". 91. Mercado, Cuaderno 24.
10. Ducci, M. (2001). "El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional". Obtenido de Cinterfor/OIT: www.cinterford.or.uy
11. Hernández, A. y Plaza, L. (2012). Tesis. "Evaluar el desempeño laboral de los empleados y proponer estrategias que aumenten el rendimiento de la Empresa Sobre seguro Sociedad de Corretaje S. A.". Baruta.
12. Llempen, V. (2005). Tesis. "El desempeño laboral y las competencias laborales".
Facultad de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima.
13. Martin, M. (2015). Tesis. "Influencia de la estabilidad laboral en el desempeño del trabajador de enfermería en el Hospital Nacional de Chimaltenango". Guatemala.
14. Maruyama, E. y Saavedra, J. (2000). Ideas. Obtenido de <https://ideas.repec.org/p/gad/doctra/dt28.ht>
15. Pedraza, E. (2010). Tesis. "Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia". Zulia.

16. Rummler, G. y Brache, A. (2001). Cómo mejorar el rendimiento de la empresa. 81. Buenos Aires: Deusto S. A.
17. Stoner, J.; Freeman, R., y Gilbert, D. (2013). Administración y desempeño laboral.
18. 6ta. edición, 63. México D. F.: Pearson Education.
19. Torres, R. (octubre de 2014). Diario el dinero. Obtenido de <https://goo.gl/AQ6y8R>. Guatemala, Congreso de la Republica de. Ley de Regulación del Ejercicio de Enfermería. Guatemala: Centro Nacional de Análisis y documentación judicial, 2007.
20. Rosales, Marlón Anibal. El derecho de despido del patrono y la estabilidad laboral. Guatemala : Universidad de San Carlos de Guatemala, 2007.
21. De la Cueva, Mario. Derecho Mexicano del Trabajo. México: Porrúa, 1972.

ANEXOS

CUESTIONARIO

Señores trabajadores de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL, Tengan un saludo cordial de mi persona, solicitarles su tiempo para poder realizar un cuestionario, ya que me encuentro realizando una investigación de campo. De antemano agradezco su apoyo y sinceridad. Sírvase responder las siguientes preguntas.

DATOS GENERALES.

1.- ¿ Genero?

- Varón
- Mujer

2.- ¿Nivel de Instrucción académica y/o grado Académico?

- Estudiante Universitario.
- Egresado.
- Licenciado.
- Estudios de maestría.
- Magister.
- Doctor.
- Técnico.

Si su respuesta es sí ¿qué especialidad de maestría y/o doctorado? _____ Otro _____

Preguntas sobre el tema

3. ¿Cuánto tiempo viene laborando bajo la modalidad de CAS en la Escuela de Posgrado?

- Menos de 1 año.
- 2 a 4 años.
- 6 a 10 años.
- 12 a 15 años.
- 20 a 25 años.

4.- ¿ Por cuánto tiempo lo han contratado?

- 3 a 6 meses.
- 1 año
- 2 años a 4 años.
- 7 años a más.

5.- ¿Cuánto es su remuneración mensual actual?

6.- ¿ El tipo de contrato que tiene en la institución afecta su desempeño laboral?

- SI
- NO

7. ¿Su trabajo en este momento es estable?

- SI
- NO

8. ¿ Qué sensación le causa la inestabilidad laboral?

- Insatisfacción.
- Frustración
- Estado emocional triste
- Preocupación.
- Indiferencia.

9.- ¿ cuál es su estado de ánimo frecuente en su centro laboral?

- Triste
- Preocupado
- Serio.
- Poco amigable
- Amable
- Carismático
- Alegre

10.- Si tiene algún comentario de dicho tema en el cual las preguntas cerradas no le dan opción por favor anotar sus consideraciones y comentarios en las siguientes líneas.
