



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DEL TALENTO HUMANO**

**Estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de un programa  
social en la ciudad de Trujillo -2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión del Talento Humano**

**AUTORA:**

Calderon Diaz, Jackelin Johana ([orcid.org/0000-0002-0343-9401](https://orcid.org/0000-0002-0343-9401))

**ASESORA:**

Dra. Alza Salvatierra, Vanessa Jocelyn ([orcid.org/0000-0003-4781-8646](https://orcid.org/0000-0003-4781-8646))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Cultura y comportamiento organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TRUJILLO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo realizado a mi familia, quienes fueron una gran motivación emocional durante el desarrollo de esta investigación.

A mis padres quienes me apoyaron todo el tiempo.

A mis maestros quienes me apoyaron cuando se me presentaba dudas.

**La Autora.**

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer a las personas que fueron parte de este proceso. A mi familia por enseñarme a nunca bajar los brazos y a disfrutar de la vida. Por nunca dejar de creer en mí y por ser un apoyo eterno para cada nuevo desafío.

**La Autora.**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS .....	37
ANEXOS .....	44

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Frecuencia de la variable estrés laboral</i> .....	20
<b>Tabla 2</b> <i>Frecuencia de la variable desempeño laboral</i> .....	21
<b>Tabla 3</b> <i>Influencia entre el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores</i> ..	22
<b>Tabla 4</b> <i>Influencia del estrés laboral en el desempeño de la función</i> .....	23
<b>Tabla 5</b> <i>Influencia del estrés laboral en las características individuales</i> .....	24
<b>Tabla 6</b> <i>Prueba de normalidad de las variables en estudio</i> .....	25
<b>Tabla 7</b> <i>Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral</i> .....	26
<b>Tabla 8</b> <i>Influencia del estrés laboral en el desempeño de la función</i> .....	27
<b>Tabla 9</b> <i>Influencia del estrés laboral en las características individuales</i> .....	28
<b>Tabla 10</b> <i>Análisis estadísticos ítem – total según dimensiones del instrumento</i> <i>Estrés laboral</i> .....	59
<b>Tabla 11</b> <i>Estadísticas de fiabilidad del estrés laboral</i> .....	60
<b>Tabla 12</b> <i>Análisis de correlaciones inter dimensiones del estrés laboral</i> .....	60
<b>Tabla 13</b> <i>Estadísticas de fiabilidad inter dimensional del estrés laboral</i> .....	60
<b>Tabla 14</b> <i>Análisis estadísticos ítem – total según dimensiones del instrumento</i> <i>Desempeño laboral</i> .....	61
<b>Tabla 15</b> <i>Estadísticas de fiabilidad del desempeño laboral</i> .....	62
<b>Tabla 16</b> <i>Análisis de correlaciones inter dimensiones del desempeño laboral</i> .....	62
<b>Tabla 17</b> <i>Estadísticas de fiabilidad inter dimensional del desempeño laboral</i> .....	62

## Resumen

Esta investigación “Estrés Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022” se desarrolló teniendo como objetivo determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022. Según la metodología es investigación básica de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo simple, diseño no experimental, corte transversal, se aplicó una muestra no probabilística de 33 colaboradorres, técnica aplicada encuesta virtual. Los resultados indican que el 51,5% poseen un nivel de estrés laboral bajo mientras que el restante un nivel medio, en cuanto al desempeño laboral el 69,7% indican que tienen un desempeño laboral alto , el siguiente un desempeño medio, tras la aplicación del estadístico Rho de Spearman se confirma la relación inversa entre el estrés laboral y el desempeño laboral ( $R=-0,548$  y  $p=0,001$ ), estrés laboral y desempeño de la función ( $R=-0,583$  y  $p=0,000$ ) y el estrés laboral y las características individuales ( $R=-0,720$  y  $p=0,000$ ). En base a resultados se concluye que el estrés laboral influye negativa y moderadamente en el desempeño de los trabajadores, por lo cual a mayor estrés laboral en los en el personal se tendrá un menor desempeño laboral.

**Palabras clave:** Estrés laboral, desempeño laboral, influencia.

## Abstract

This research "Work Stress in the Performance of Workers of a Social Program in the city of Trujillo -2022" was developed with the objective of determining the influence of work stress on the performance of workers of a Social Program in the city of Trujillo - 2022. According to the methodology, it is basic research with a quantitative approach, simple descriptive level, non-experimental design, cross section, a non-probabilistic sample of 33 collaborators was applied, a virtual survey technique applied. The results indicate that 51.5% have a low level of work stress while the rest have a medium level, in terms of work performance, 69.7% indicate that they have a high work performance, the following a medium performance, after the Application of Spearman's Rho statistic confirms the inverse relationship between job stress and job performance ( $R=-0.548$  and  $p=0.001$ ), job stress and job performance ( $R=-0.583$  and  $p=0.000$ ) and job stress and individual characteristics ( $R=-0.720$  and  $p=0.000$ ). Based on the results, it is concluded that work stress has a negative and moderate influence on the performance of the workers, for which the greater the work stress in the staff, there will be a lower job performance.

Keywords: Work stress, job performance, influence.

## I. INTRODUCCIÓN

Para abordar la presente investigación es conveniente iniciar indicando que “el estrés” es un tema que ha ingresado a tomar mucha relevancia en las sociedades actuales, esto debido que “el estrés laboral es un problema habitual en el mundo laboral” (Cruz 2018, p. 12). Incluso Bautista, y otros (2020) ha considerado que el estrés laboral es una “pandemia” del siglo XXI. Los problemas que ocasiona el estrés laboral a nivel mundial, han originado el interés en su estudio, reflexión y debate en el mundo contemporáneo, esto por cuanto el estrés laboral está vinculando con diferentes factores que se originan en las sociedades, no le falta razón a Cejas (2018) cuando indica que “...*las condiciones laborales han mejorado en distintos aspectos, pero han nacido o se han incrementado nuevos riesgos, la mayoría de índole psicosocial*” (p. 11).

Bajo este escenario, el estrés laboral es un mal que está presente en la población mundial que afecta a todos los seres humanos – deteriora su salud y el bienestar, pues según un publicación realizada por la OMS (citado en Ebizlatam, 2016), “*el 75% de los empleados en México sufren de este estrés laboral, en China el 73% y en EE. UU el 59% sufre estrés laboral*” (párr. 4). Todo este fenómeno, ha originado una enorme preocupación para la OMS, debido que sus consecuencias en la persona son graves, esto, por cuanto su existencia de estrés laboral en el capital humano de las instituciones u organizaciones no solo menoscaban su salud sino que también disminuye su productividad de la empresa, instituciones u organizaciones, toda vez que el trabajador que presenta estrés no tiene el mismo rendimiento laboral.

La problemática descrita no es ajena a la realidad peruana, pues de acuerdo a ESAN (2021) “*el 70 % de trabajadores peruanos padecen de estrés laboral*” (párr. 1). Asimismo, en un estudio realizado por Trabajando.com (citado por Acosta en El Comercio, 2021) determino que “de cada 10 trabajadores 7 de *sufren de estrés laboral*”. Por ende, debemos afirmar que en el Perú el estrés laboral (en el ámbito público o privado) es una problema generalizado y sistemático que afecta a los trabajadores, empelados y servidores, las causas se deben a circunstancias familiares, sociales, laborales, económicos, sienta estas las más frecuentes; deteriorando de esa manera la salud de la persona y disminuyendo su productividad

en su lugar de trabajo, pues no es para menos, pues de acuerdo a un estudio de ESAN (2021) señalan que *“el capital humano que son sometidos a niveles inmanejables de estrés, experimentan incidentes de ansiedad, depresión y molestias físicas, los que hacen que pierdan la concentración en el trabajo. Ello origina errores que pueden perjudicar la productividad”* (párr. 4).

Al advertirse de los graves problemas que ocasiona el estrés laboral en la persona, el estudio se enfoca en estudiar el estrés laboral en los Trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022

Nótese que para llevar a cabo el trabajo los servicios que ofrece el Programa Social, se requieren contar con capital humano idóneo y capacitado, a fin de alcanzar las metas trazadas. Los colaboradores que laboran en este Programa Social, se enfrentan a distintas dificultades y desafíos constantes propios de las sociedades en transformación, lo que genera tensión en el desempeño de sus funciones encomendadas. Siendo uno de los problemas más preocupantes el “estrés laboral”, dado que gran porcentaje de los colaboradores lo sufren, las causas son múltiples (enfermedades, ruidos, conflictos familiares, falta de recursos económicos, excesiva carga laboral, trabajo bajo presión, falta de control de sus tareas, falta de comunicación, falta de preparación, entre otras), al igual que sus consecuencias en la persona son distintas, pero sin lugar a dudas afectan su salud física, mental y psicológica, pero también afecta en el ámbito laboral, debido que las personas con estrés no logran desarrollar a plenitud sus habilidades, destrezas y capacidades adquiridos, por ende su desempeño laboral es reducido.

En ese sentido, el presente trabajo, pretende desarrollar el estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de un Programa Social, dado que es un tema que está afectando las metas del programa. Y, para intentar revertir esa situación es necesario informar sobre los riesgos que ocasiona el estrés laboral, para que puede fomentarse una cultura preventiva sobre la salud y proteger la integridad de la persona y con ello incrementar su desempeño laboral.

Desde esta perspectiva, surge entonces la *formulación del problema* de la siguiente pregunta: ¿Cuál es la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022? Como *problemas específicos* se redactaron dos, estos son: i) ¿De qué manera el estrés

laboral influye en el desempeño de la función de los Trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022?, y ii) ¿De qué manera el estrés laboral influye en las características individuales de los Trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022?

En lo que se refiere a la justificación, la investigación se justifica de forma *teórica*, porque aparte del soporte teórico que presenta la investigación y los resultados que se obtengan acerca de la relación de las dos variables (estrés y desempeño laboral), permitirá a otros investigadores, estudiosos sobre la materia tener como referencia la investigación para desarrollar y avalar su teoría dando soporte a sus investigaciones. La justificación *práctica*, se sostiene en los conocimientos teóricos a emplearse para enfrentar los problemas relacionados entre estrés laboral y desempeño laboral en el lugar de estudio, de manera que jefes y encargados puedan adoptar las medias alternativas para revertir la situación que atraviesan los programas sociales. Finalmente, se justifica de manera *metodológica* porque da cumplimiento al método científico, pero además, porque va contribuir con el instrumento para medir las variables de estudio, el mismo que puede ser tomado y adoptado por otros investigadores, profesionales y autoridades que desarrollen investigaciones con las mismas variables.

En cuanto a los *objetivos* se estableció *el Objetivo general*: Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022. Y los *Objetivos específicos*: i) Establecer de qué manera el estrés laboral influye en el desempeño de la función de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022, y ii) Establecer de qué manera el estrés laboral influye en las características individuales de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022.

Finalmente, como *hipótesis principal* se estableció que “el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022”. Mientras que como *hipótesis específicas* se tiene que: i) El estrés laboral influye en el desempeño de la función de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022; y ii) El estrés laboral influye en las características individuales de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En el panorama internacional, se encuentra Hernández, Fuentes & Martínez (2020) con su tesis “La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S.” [CUI - Facultad de Ciencias Empresariales]. Estos autores concluyen que en la empresa estudiada tiene el nivel de estrés de sus trabajadores es bajo y que son muy pocos los estresores laborales que existen en la empresa; ii) el desempeño laboral de todo su personal es muy alto, lo que indica que sus empleados tienen claros sus objetivos, conocen las etapas para cumplirlos, al mismo tiempo tienen bien definidos los procedimientos y las actividades a ejecutar, poseen habilidades destacadas y la voluntad de conservar el trabajo de manera sobresaliente; iii) la influencia del estrés sobre el desempeño del capital humano es casi nula – bajos niveles de estrés– y por lo mismo su capital humano rinden en su trabajo de manera eficiente; iv) el estrés prolongado puede afectar la salud de cualquier trabajador. Por otro lado el artículo científico desarrollado por Cross (2019) “Efectos del estrés laboral en el desempeño de los empleados” [publicado en la revista BINET] en el que se investigaron los efectos del estrés laboral sobre el desempeño de los empleados, incluyendo las características del estrés. En base a los resultados se concluyó que los factores negativos que angustian a los empleados tienen un efecto negativo en el desempeño ello a partir de la gran cantidad de factores identificados, evaluados y cuantificados. El artículo sirve para probar que el estrés tiene un efecto negativo en el desempeño de los empleados, en el estudio se identificaron muchos factores de estrés como factores personales, el incumplimiento de las promesas laborales, la falta de incentivos y el tipo de liderazgo de los jefes; otro factor fue el hecho de que la mayoría de los empleados pensara en dejar su trabajo y sintiera que la organización no se preocupaba reflejo de la insatisfacción que sin duda bajó el desempeño. Sin embargo, en la empresa no existe riesgos de estrés a largo plazo, dado que los trabajadores tienen claras sus tareas diarias sin perjudicar su vida personal y social. De manera análoga Chaturvedi y Joshi (2018) en su artículo científico denominado “Estrés laboral y desempeño de los empleados: un estudio comparativo del sector de seguros de vida públicos y privados” en el que se concluyó que el nivel de estrés de los empleados en el sector de seguros privados es mayor en comparación con el sector de seguros públicos y el nivel de

desempeño de los empleados en el sector de seguros públicos es mayor en comparación con el sector de seguros privados; siendo que en el sector público existe un grado significativo y moderado de correlación del estrés laboral con el desempeño del empleado y una correlación débil e insignificante entre la salud del empleado y el desempeño del empleado, mientras que en el sector privado existe un grado significativo y alto de correlación del trabajo. estrés con el desempeño del empleado y correlación débil e insignificante de la salud del empleado con el desempeño del empleado. Finalmente, también se logró conseguir el artículo científico de Zúñiga (2019) que lleva el nombre de: “El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores” Llegando a establecer que el estrés laboral es el principal factor de múltiples enfermedades, entre los cuales se tienen: los trastornos intestinales, ausencia de sueño, malestares en el cabeza y tracciones musculares que afectan a la calidad de vida del personal. Ante ello es necesario, una intervención rápida porque contribuiría a las organizaciones a prevenir enfermedades a mediano y largo plazo, y con ello se favorecería el desempeño laboral del capital humano, incrementaría la proactividad y productividad y se disminuye el ausentismo laboral.

A nivel nacional, se descubrió la tesis de Laqui (2019) cuyo nombre es “Influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, de la MICRORED de salud Alca y Cotahuasi.” [UNAS - Escuela de Posgrado]. La data recopilada permite indicar que estrés en los empleados de la MICRORED estudiada es bajo en el 24.43%, medio para un 71.76% y alto para el 3.82%; igualmente indica que el desempeño laboral de sus trabajadores de la MICRORED es bajo en el 0%, medio para el 12.21%, alto para un 87.79%; en base a ello, se concluye que al incrementarse el estrés menor desempeño laboral se tendrá. Igualmente, se identificó la tesis de Sucso (2018) que lleva el título de: “Estrés y Desempeño laboral de los Servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018.” [UCV - Escuela de Posgrado]. Llegando a concluir que la variable estrés influye en un 7.29% en el desempeño laboral. Asimismo, señala que la dimensión síntomas físicos influye en un 3.9% en el desempeño laboral. De igual manera se estipuló que el estrés genera en el empleado síntomas fisiológicos que perjudican su desempeño. También se determinó que la dimensión síntomas psicológicos influyen en un 10.4% en el desempeño laboral. Finalmente, estableció que la

dimensión síntomas conductuales influye en un 4.8% en el desempeño laboral. A su vez, se localizó la tesis de Machuca (2018) cuyo título es “Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018.” [UCV - Escuela de Posgrado]. Los resultados muestran que (i) al aumentar los niveles de estrés en el personal humano reducirá el desempeño laboral al desarrollar sus actividades laborales; (ii) el nivel de desempeño laboral en los empleados de la GREA, es eficiente con un 53%, pues ellos hacen uso de la cooperación y la colaboración; (iii) el nivel estrés a un nivel alto es 0%, bajo con un 3% y medio con un 97%, porque algunos de los colaboradores conciben pérdida de energía y tensión propio de las tareas laborales realizadas; (iv) no se presentan alteraciones en los conocimientos y habilidades al aumentar el nivel de estrés; (v) conforme se eleva el nivel de estrés en el personal se reduce el trabajo en equipo por presentan conductas negativas; (vi) si el trabajador se encuentra con estrés grave puede iniciar a no cumplir sus responsabilidades; (vii) al aumentar el estrés en el personal provocará una reducción en la calidad de los servicios suministrados; (ix) si los niveles de estrés son elevados en los colaboradores reduciría su productividad. Finalmente, Velarde (2018) con su tesis “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata en el Año 2018.” [UCV - Escuela de Posgrado]. El autor llega a determina que: i) el estrés laboral en el personal de la MPT se ubicó en un nivel alto (3,58) en relación a sus dimensiones estresores ambientales (3,52) y estresores relativos a las tareas (3,72); ii) el desempeño laboral tiene un nivel regular con 2,82, hallándose en el mismo nivel las dimensiones: factores actitudinales (2,73) y factores operativos (2,84); iii) finalmente se identificó un alto nivel estrés laboral en los empleados de la MPT, que produce un desempeño laboral regular. Por ende, se exige apoyo urgente para atenuar las consecuencias en la persona y en la institución.

A nivel local, se identificó el artículo científico de Mestas, Cruz, Salguero & Mamani (2021) titulado “Gestión del talento humano y desempeño laboral en un Municipio del Perú”. Como reflexión final señala que el reclutamiento de personal interviene de forma positiva en la calidad de trabajo, por ende, tiene que ejecutarse un correcto reclutamiento de personal según las particularidades del puesto de trabajo. La capacitación al personal influye positivamente en la calidad de trabajo, lo que significa que en las entidades estatales es indispensable que el personal

cuenta con la capacitación e instrucción necesaria para desempeñar su trabajo, el cual es reflejado en el desempeño laboral. Así también a Carrera & Paucar (2019) con su tesis denominada “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chepén – 2019.” [UCV - Facultad de Ciencias Empresariales]. Los autores llegan a importantes conclusiones relacionadas con el presente trabajo, toda vez que señalan: i) existe una sólida relación entre estrés y desempeño laboral, producto de la sobrecarga; ii) la sobrecarga y desempeño laboral es significativo, por no conocer las responsabilidades delegadas, por funciones ajenas al personal; iii) la ausencia de apoyo organizacional y el desempeño laboral, es moderada, porque no desarrollan sus actividades colectivamente y falta compañerismo en el lugar de trabajo; iii) existe un 67% de estrés a nivel medio y un 33% de estrés a nivel alto, por ende, se establece que existe un nivel moderado de estrés en la entidad; y iv) se alcanzó determinar que el desempeño laboral a nivel medio se ubica en un 83% y en un 17% se halla en un nivel alto, por lo que se afirma que está presente un desempeño moderado en gran parte del capital humano. Asimismo, se reveló su tesis de Delgado (2019) denominado “Estrés y desempeño laboral de la Red de Salud de Trujillo 2019”. [UCV - Facultad de Ciencias Empresariales]. En donde se determinó que conforme se incrementa el nivel de estrés, se verá reflejado en el desempeño del personal; ii) el personal de la Red de Salud tiene un nivel bajo de estrés con 2%, un nivel medio con 55.1% y un nivel alto con 42.9%, esto ocurre porque las labores asignadas no se ajustan a sus conocimientos y habilidades; y, iii) el personal de la Red de Salud, alcanza un nivel de desempeño excelente con el 20.4%, bueno con el 37.8 %, regular con el 39.9% y bajo con el 2.0 % bajo, esto es producto de los altos niveles de estrés que agrava el desempeño de los trabajadores y origina consecuencias negativas en la conducta y las actitudes. Por último, se encontró la tesis de Goicochea (2016) titulada “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016”. [UCV - Facultad de Ciencias Empresariales]. Como conclusiones determinó, si se incrementa el estrés laboral se reduce el desempeño laboral del personal. Asimismo, determinó que el nivel de estrés existente es medio, las causas se deben a la falta de apoyo de los superiores o compañeros, excesiva carga laboral y por la falta de capacitación. Igualmente,

estableció que el nivel de desempeño laboral existente es medio, esto se debe porque los trabajadores cumplen de forma regular con su trabajo asignado, tienen conocimiento regular de sus labores y porque poseen regular capacidad de realización. Respecto al factor apoyo en el trabajo se dice que existe apoyo de los colegas de trabajo, pero no de los superiores. En lo que concierne al factor demandas psicológicas, existe sobrecarga laboral, tiempo reducido para terminar las tareas y el trabajo se desarrolla bajo presión. Finalmente, el factor control sobre el trabajo, se facilita realizar las actividades con aplicación y creatividad, sin embargo, se limita tomar decisiones.

En cuanto a los aspectos *teóricos*, inicialmente se expone la teoría del estrés (variable primera) cuyo pionero en desarrollar una definición fue Selye (1956) (citado en Zúñiga, 2019, pp. 1117-1118) quien considero que el estrés es aquella “reacción originada por el organismo del individuo a toda exigencia hecha sobre él; estímulo; interacción entre las particularidades del estímulo y recursos de la persona”. En la misma línea, Mikhail (1981) (citado por (Goleman et al. 2021, p. 42) reflexiona que el estrés constituye “un estado fisiológico y psicológico que se exterioriza cuando algunas particularidades del ambiente retan a un individuo y ocasionan una discordancia, entre lo exigido y la capacidad de adaptación, suceso que procede de un comportamiento indeterminado.” Por su parte Borboh (2020) considera que “el estrés se identifica con el nombre de activación biológica. Lo que significa que es la respuesta natural del organismo cuando se encuentra frente a sucesos nuevos y juega un rol fundamental en la supervivencia de la persona” (p. 37). A partir de tales consideraciones, Vidal (2019), refiere que la presencia de estrés es un hecho normal en las actividades cotidianas e inevitables de las personas, debido que ante cualquier cambio que exige adaptación ocasiona estrés. En coherencia a las definiciones previas Selye (1974) (citado en Vidal, 2019, p. 19) deviene la existencia de dos tipos de estrés denominados “eustrés” y “diestrés”. El primero, constituye el estrés bueno, agradable y constructivo, es el responsable de la evolución humana, en parte es fundamental para el desempeño las funciones básicas del hombre y porque en situaciones se requiere cierta tensión y actividad para llevar adelante nuestro día a día a día. Mientras que el segundo, es el estrés malo, patológico y destructivo, el responsable del agotamiento y productor de perjuicios en el organismo, por ende, las medidas preventivas tienen que estar

direccionadas a este tipo de estrés, para evitar sus efectos negativos a mediano y largo plazo. Así mismo es necesario resaltar que Seyle (1969, 1972, 1983) (citado en Vidal 2019, p. 14) identificó que las manifestaciones fisiológicas se originan en tres diferentes 3 etapas: “*Etapas de alarma*: El organismo al percibir un potencial hecho de estrés, emprende el despliegue de un conjunto de cambios psicológicos y/o fisiológicos –denominadas respuesta choque y anti choque– que lo preinstalan para enfrentarse al hecho estresante. *Etapas de resistencia*: Si la situación estresante de la atapa primera se mantienen, pero reducen su intensidad y la persona aspira establecer el equilibrio adaptándose a la situación estresante. *Etapas de agotamiento*: El organismo tiende a emplear todos los medios mitigar el estrés, si el cuerpo no se adapta y el estrés es severo, dando surgimiento los síntomas patológicos, causando los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales afectando el organismo.

En relación al estrés laboral, de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) constituye: “La reacción emocional y física frente a un perjuicio producido por un desbalance entre las demandas de la labor y el conjunto de capacidades laborales con el fin de cumplir con lo asignado. El estrés vinculado al ámbito laboral está determinado por las relaciones laborales, el diseño del trabajo y la organización del trabajo, y se origina cuando lo exigido laboralmente difiere o desborda la capacidad y los recursos del personal” (p. 2). Entre las causas que generan estrés laboral, a decir de Leka, Griffiths, & Cox (2004) (citado por Worku 2021, p. 24) se encuentran: i) la incorrecta organización del trabajo, lo que comprenden una inadecuada definición los sistemas laborales, la gestión y los puestos que componen; ii) el volumen de exigencias, presiones y el escaso control de las actividades (p. 24). En el estudio de las causantes de estrés laboral Chirico (2016), identifica diez elementos que se clasifican en dos categorías: “contenido del trabajo” y “contexto del trabajo”. El primero grupo está compuesto por las condiciones de trabajo y la organización del trabajo, el cual comprende: el ambiente y equipo de trabajo, ritmo laboral y carga, horario de trabajo, diseño de tareas. Mientras que la segunda categoría comprende como se encuentran organizadas las actividades y relaciones laborales incluyendo el desarrollo profesional, estatus y remuneración, función de la organización, relaciones interpersonales, participación, control y autonomía en el trabajo, función y cultura institucional y la

relación entre la vida personal y la vida laboral” (pp. 444-445). Al mismo tiempo, Caballero y Zapata (2019) plantean una clasificación de los factores estresantes más comunes: “*Factores ambientales*: Está conformado por la económica, política, tecnología. *Factores organizacionales*: Comprende la estructura organizacional, liderazgo, tareas, cantidad de trabajo, roles, ciclo de vida organizacional, clima, control, interacción social, conflicto intragrupal, cohesión, estatus y la insatisfacción. *Factores Familiares*: Comprende la responsabilidad de la familia. *Factores individuales*: Abarca la personalidad, discriminación, residencia, género, sexo, intereses personales, progreso profesional y la seguridad. *Factores de las condiciones de trabajo*: Alcanza al peligro en el trabajo, turnos, decisiones y el ambiente físico” (pp. 787-788).

Las consecuencias del estrés laboral se clasifican según Villamizar y Morales (2022) en las categorías: “*A nivel fisiológico*: incremento de la tensión arterial y muscular, variaciones en la respiración, sudoración, en la sangre el incremento de glucemia, taquicardia y colesterol, inhibición del sistema inmunológico, y otro tipo de problemas en la piel y la pérdida de cabello. *A nivel cognitivo*: apreciación de preocupación, indecisión, poca concentración, desorientación, irritabilidad y sensación de falta de control. *A nivel psicomotor*: problemas para hablar, tensiones emocionales, consumo de sustancias tóxicas, exceso o falta de apetito, conductas impulsivas, síntomas de sueño, insomnio, ansiedad, trastornos sexuales y trastornos alimenticios.” (pp. 83-84). Existe evidencia que el agotamiento emocional se relaciona con un menor compromiso profesional del capital humano, así como la intención de renunciar la organización o empresa. El trabajador con estrés laboral puede encontrarse en distintas situaciones complicando mantener un equilibrio sano entre la vida familiar y la laboral, tales como: i) encontrarse angustiado e irritable; ii) no poder relajarse o concentrarse; iii) presentar problemas para pensar con juicio y tomar decisiones; iv) reduce su compromiso con sus labores y disfrutar en menor medida sus labores; v) sentir cansancio o depresión, estar intranquilo; vi) sufrir problemas de insomnio; y, vi) soportar problemas físicos severos. (Leka, Griffiths, & Cox, 2004 citado por Patlán 2016, p. 46). Estos efectos en el personal afectan al capital humano de la organización arriesgando su correcto funcionamiento, los resultados e incluso a la propia organización. La afectación se da en escala siendo: i) crecimiento del absentismo; ii) mínima dedicación a la labor;

iii) incremento de la rotación de personal; iv) menoscabo para el desempeño y el rendimiento; v) decaimiento de la seguridad laboral; vi) incremento de las quejas de usuarios y clientes; vii) ineficiente reclutamiento de personal; viii) aumento de conflictos legales de sus trabajadores; y, ix) pérdida de la imagen institucional. (Leka, Griffiths, & Cox, 2004 citado por Patlán 2016, pp. 47-48)

Con el fin de reducir el estrés laboral .Leka, Griffiths, & Cox citado por Patlán (2016), realizan una clasificación de acciones: “*Prevención primaria*: disminución del estrés mediante la ergonomía, diseño ambiental, mejorar la organización del puesto laboral al igual que la gestión y su organización. *Prevención secundaria*: disminución de los factores estresantes mediante capacitación y educación del personal. *Prevención terciaria*: reducir el estrés mediante la sensibilización e incremento de la capacidad de respuesta de los servicios de salud y el sistema de gestión” (p. 46). Coherentemente existen ciertas estrategias para la solución de los problemas de estrés laboral, tal es así que Patlán (2016) indica las siguientes alternativas: “redefinición del trabajo, capacitación en gestión del estrés, diseño ambiental, ergonomía, perfeccionamiento de la gestión e institucional” (pp. 50-52). En esa misma línea, es posible señalar que se han consolidando las medidas colectivas de prevención del estrés en el trabajo, es así que, la OIT (2013) elaboró una lista de medidas entre las que se encuentran: “El liderazgo y la justicia en el trabajo; ii) exigencias equitativas de trabajo; iii) control y autonomía del trabajo; iv) apoyo social, individual y colectivo; v) ambiente físico propicio; vi) equilibrio entre vida y el trabajo; vii) reconocimiento en el trabajo; viii) protección contra el comportamiento ofensivo; ix) seguridad en el trabajo; y, x) información y comunicación adecuada.” (pp. 1-ss).

En lo que concierne a los aspectos teóricos de la segunda variable “desempeño laboral”, Campbell, McHenry & Wise (1990) (citado por Conte y Landy 2019), manifiestan que el desempeño laboral son acciones y conductas destacadas de un trabajador que impulsan el crecimiento de las organizaciones mediante el cumplimiento de las metas diseñadas por las organizaciones. Por su parte, Bohlander (2003) (citado por Information Resources Management Association 2019) refiere a que “el desempeño laboral es la eficiencia con la cual el trabajador logra sus funciones asignadas en la organización que trabaja, lo que

implica empeño y responsabilidad del personal en la ejecución de sus funciones, significando progreso para la organización y beneficio para el trabajador” (p. 139). En la actualidad, el desempeño laboral es considerado como “el desenvolvimiento de los trabajadores que logran sus funciones laborales dentro de una organización, el cual se ajustan a los requerimientos y exigencias de la organización, de tal modo que sea eficiente, efectivo y eficaz, en el cumplimiento de las funciones designadas, para alcanzar los objetivos proyectados por la organización” (Palmar & Valero, 2014, p. 166). Para que el personal pueda llevar a cabo un desempeño laboral óptimo, se requiere que las organizaciones brinden las condiciones mínimas para desarrollar las actividades. En lo que respecta a las capacidades (Davis y Newstrom, 2000, citado en Palmar & Valero, 2014) refieren que “comprende la adaptación, conocimiento, comunicación, estándares de trabajo, iniciativa, trabajo en equipo, maximizar el desempeño y potencia el diseño del trabajo y” (p. 167). Así mismo existen otros factores, como: el ambiente de trabajo, el salario, las relaciones interpersonales, la jornada y horario de trabajo, pago puntual de la remuneración, capacitación, incentivos y motivación en la organización (Citado en Palmar & Valero, 2014, p. 167). Además, es pertinente mencionar que existen factores sociales, demográficos y culturales que influyen de manera indirecta y directa en los trabajadores, siendo diversas las alternativas que posee cada persona para poder desarrollar sus capacidades y habilidades.

En ese sentido, Iacoviello y Pulido (2018) consideran que “el personal de las instituciones públicas, tiene que poseer las cualidades relacionadas al cargo que ocupa, y las instituciones tienen que suministrar factores que incentiven un desempeño favorable y acorde a su carácter de público, mediante el cual se alcance un compromiso efectivo con las responsabilidades que exige el cargo que desempeña.” (p.23) Tampoco puede olvidarse de aquellas actitudes y aptitudes de la persona que esencialmente tiene que estar presentes al desarrollar las actividades laborales, la razón es muy sencilla, pues se satisface un interés personal y colectivo. Por otro lado, se ha podido observar en la literatura, que el desempeño laboral se clasifica en tres: “desempeño de la función”, “desempeño contextual” y “desempeños contraproducentes”. El desempeño de la función, según Bautista, Cienfuegos & Aguilar (2020) constituye “el logro de las funciones y responsabilidades de un trabajo de conformidad con los conocimientos,

capacidades y habilidades que están comprendidas en las actividades detalladas para cada puesto de trabajo que contribuyen a la organización” (p. 115). El desempeño contextual es definido por Pucheu (2021) como “aquellos comportamientos ejecutados de forma voluntaria de los colaboradores que contribuyen al cumplimiento de las metas y objetivos diseñados.” Por su parte Bautista, Cienfuegos & Aguilar (2020) manifiestan que “son comportamientos espontáneos y personales que superan a lo anhelado para su puesto de trabajo, los cuales son esenciales para lograr los resultados esperados en las organizacionales” (p. 116). Por último, el desempeño contraproducente, son aquellos “comportamientos o conductas antisociales realizadas por los trabajadores al momento de desarrollar su trabajo siendo son las acciones intencionales y discrecionales que trasgreden las normas de la organización (Robinson & Bennett 1995 citado por Vaamonde & Uribe 2012, p. 249).

Por último, en lo que respecta a los aspectos conceptuales, se consideró pertinente y necesario considerar: *Evaluación del desempeño*: se trata de un método para evaluar y revisar formalmente el rendimiento laboral personal y/o colectivo (Ministerio de Trabajo 2020). *Competencias*: Son aquellas capacidades, conocimientos, habilidades y comportamientos que posee una persona para desarrollar sus actividades. (Ministerio de Trabajo 2020). *Eficacia*: consiste el grado con el que se ejecutan las tareas programadas y se obtienen los resultados proyectados. (ISO, 2005). *Eficiencia*: se trata de la analogía entre el resultado obtenido y los insumos empleados. (ISO, 2005). *Organización*: Conjunto de seres humanos e instalaciones con una disposición de autoridades, relaciones y responsabilidades. (ISO, 2005). *Calidad*: Nivel en el que un cúmulo de elementos inherentes cumple con los requisitos. (ISO, 2005). *Ambiente laboral*: Conjunto de condiciones en las cuales se ejecuta el trabajo. (ISO, 2005). *Riesgo en salud*: Es la posibilidad de que un individuo sufra alguna enfermedad o deterioro de su salud (Ministerio de Salud 2018). *Riesgo*: Puede emplear como elemento de trabajo en la prevención primaria o en la prevención secundaria de enfermedades.(Martínez 2015).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**3.1.1. Tipo de investigación – aplicada:** Su propósito es resolver problemas prácticos. La finalidad de aportar conocimientos teóricos es secundaria. (Landeau Rebeca, 2007, p. 55).

*Enfoque – cuantitativo:* Es el modo predominante de investigación básicamente se enfoca en los elementos observables y cuantificables de los fenómenos, emplea el análisis empírico y utiliza pruebas sistemáticas para el análisis de datos. Por su parte, Hernández y otros (2018) mencionan que “el enfoque cuantitativo emplea la recolección de datos con el fin de verificar el cumplimiento de la hipótesis mediante el uso de la estadística básica y/o inferencial para determinar patrones de comportamiento y contrastar la teoría existente” (p. 8).

**3.1.2. Diseño de investigación – no experimental:** Se basa en una investigación no empírica, ya que se apoya en variables, conceptos, eventos, comunidades o contextos que ocurren sin la participación directa de la investigadora. En este diseño de investigación, los eventos se observan igual como ocurren en su espacio original y luego se analizan. En un estudio no empírico no se construyen situaciones, es, decir, se observan escenarios que ya existen. De acuerdo al diseño de investigación es correlacional causal, donde describen las relaciones entre dos o más variables en un momento determinado, en este caso, las relaciones se construyen de tal manera que se describe correlación o causalidad.

*Nivel – descriptivo simple:* De acuerdo a Ato, López y Benavente (2013, p.70) describe fenómenos sociales en función del tiempo y el espacio geográfico. Y buscan detallar las propiedades y características más trascendentales de cualquier fenómeno examinado sin realizar cambios en la población de estudio cuyo objetivo principal es identificar las características de la variable dependiente sobre cómo afecta a la variable independiente estudiada para

predecir o explicar su comportamiento, de igual manera, describe o estima parámetros de una muestra y puede formular hipótesis.

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **3.2.1. Definición Conceptual:**

Estrés Laboral(variable independiente): Selye (1956) (citado en Zúñiga, 2019, pp. 1117-1118) quien considero que el estrés es aquella “reacción originada por el organismo del individuo a toda exigencia hecha sobre él; estímulo; interacción entre las particularidades del estímulo y recursos de la persona”

Desempeño Laboral(variable dependiente): Desempeño laboral (Araujo y Leal, 2007, pág. 140) El valor que favorece a la organización de las diferentes etapas de comportamiento que realiza un colaborador durante el trabajo. También, el desempeño es la estrategia propia del trabajador para alcanzar las metas institucionales desde el cargo que ocupa en la institución.

### **3.2.2. Definición Operacional**

El estrés Laboral: En el año 1926 Hans Selye, definió el cómo “la respuesta del organismo frente a un estímulo estresor; este origina alteraciones físicas, biológicos, conductuales y hormonales. Este mal puede ser causado por elementos emocionales, por demandas sociales, o bien por riesgos dentro del medio de la persona” (Cruz, López, Cruz y Llanillo, 2016). Las dimensiones que comprende esta variable son la fisiológica y la psicológica, en cuanto a la fisiológica esta se encuentra conformada por la presión en el pecho, dolor de cabeza, dolor estomacal, temblor corporal, presión baja, sudoración en las manos. falta o aumento de apetito como indicadores, mientras que la dimensión psicológica tiene como indicadores a la fatiga, ansiedad, nerviosismo, irritabilidad, deseos de llorar, deseos de gritar, golpear o insultar.

Desempeño Laboral: Chiavenato (2019) refiere que el desempeño es “eficacia del trabajador que labora en las organizaciones, la cual es fundamental para la organización”. Así que, el desempeño de los

trabajadores es la combinación de su comportamiento con sus resultados. El desempeño define la eficiencia del trabajo, es decir, la capacidad de un trabajador para producir, elaborar, terminar y generar trabajo en un menor tiempo, con menos esfuerzo y mayor calidad, lo cual dará como resultado un mejor rendimiento laboral.

Las dimensiones del desempeño laboral son el desempeño de la función y las características Individuales, en cuanto a sus indicadores, la dimensión desempeño de la función contiene a la calidad, las relaciones interpersonales y la orientación de resultados, mientras que los indicadores de las características individuales son la iniciativa, la organización y el trabajo en equipo.

La escala de medición para los ítems de ambas variables en estudio es de carácter ordinal al tratarse de variables cualitativas ordinales, es de esta manera que la escala comprende los valores de nunca (1), a veces (2), y siempre (3).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Se consideró a un conjunto de seres humanos que trabajan en un programa social de la ciudad de Trujillo, este programa social cuenta con un total de 100 colaboradores. De acuerdo a Pagadala (2017) la población es un el conjunto de elementos sobre los cuales se realiza el estudio siendo la variable o característica la que se busca comprobar mediante el estudio.

#### **Criterio de inclusión**

A los efectos de la selección de los colaboradores para considerar la muestra, fueron los trabajadores de un programa social, considerando todas las áreas, las edades entre 25 y 70 años, los cuales ya cuentan con un contrato establecido,

### **Criterio de exclusión**

Trabajadores que no pertenezcan a un programa social y no tengan un contrato establecido.

### **3.3.2. Muestra**

Una muestra constituye un subconjunto significativo de la población. (Morles, 1994. p.54).

A los efectos de realizar el análisis de población descrito anteriormente, se consideró un total de 33 colaboradores.

### **3.3.3. Muestreo**

El tipo de muestreo utilizado en este estudio es un muestreo no probabilístico por conveniencia, la muestra se eligió considerando criterios similares y disponibilidad de los participantes , además de la proximidad hacia la persona que se investiga.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

*Variable independiente:* La obtención de los datos relacionados a la variable estrés laboral se realizó teniendo en cuenta la técnica de la encuesta aplicando un cuestionario estructurado con las dimensiones indicadores que la conforman, su aplicación es de carácter individual. En cuanto a su elaboración, este instrumento fue adaptado del cuestionario de Susan Latorre Aranda y Enrique Obregón Quinto para ser aplicados a los trabajadores de un programa social en un periodo aproximado de 20 minutos.

*Variable dependiente:* La recolección de los datos relacionados a la variable desempeño laboral se realizó mediante la técnica de la encuesta aplicando un cuestionario estructurado con las dimensiones indicadores que la conforman, su aplicación es de carácter individual. En cuanto a su elaboración, este instrumento fue adaptado del instrumento de evaluación del desempeño planteado por el Ministerio de Salud (MINSA, 2008) para ser aplicados a los trabajadores de un programa social en un periodo aproximado de 20 minutos.

**Validación y Confiabilidad:** La herramienta ha sido evaluada por expertos; así lo señala Snyder (2019), para analizar las propuestas para verificar si las oraciones bien definidas se relacionan con el tema en cuestión y las instrucciones son adecuadas, con el propósito de evitar cualquier confusión en el desarrollo de la prueba. Para la validación se utilizó como procedimiento la selección de especialistas en el estudio. Asignar fichas de valoración a cada especialista: tablas de actividad de variables, herramientas y fichas de opinión de expertos; mejorar el instrumento sobre la base de opiniones y recomendaciones de especialistas. Para determinar la confiabilidad del instrumento, prueba de relaciones interpersonales, se aplicó una prueba piloto a 15 colaboradores de programas sociales de la ciudad de Trujillo; luego se realizaron los resultados según el procedimiento del sistema Alpha de Cronbach, señalado por Prasad (2019).

La muestra para la validación estadística fue seleccionada en base a la similitud de características que tiene con la muestra de la investigación siendo estas personas que prestan servicios similares. De acuerdo a los resultados mostrados en el Anexo 06 Validación estadística de instrumentos se tiene que el coeficiente de alfa de Cronbach es 0,775 en cuanto a la variable estrés laboral lo que significa que el instrumento sobre el Estrés Laboral tiene un alto grado de confiabilidad; de manera similar para el desempeño laboral se tiene que el alfa de Cronbach es de 0,781, lo que significa que la escala de calificación del desempeño laboral tiene una alta confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

Para realizar el proceso de la información se aplicó herramientas de recolección de datos a los participantes de la muestra de estudio, luego se organizó la base de datos y se determinó el método estadístico más idóneo para la investigación.

Para empezar se analizó a la variable independiente estrés laboral, luego se estudió a la variable dependiente Desempeño laboral ; las cuales fueron analizadas en función a sus indicadores.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La información fue analizada y procesada utilizando estadísticas básicas (Microsoft Excel y SPSS versión 25): hoja de cálculo, tabla de distribución de frecuencias, diagrama de dispersión de puntuaciones.

Luego de haber obtenido resultados en cada una de las tablas de frecuencia se dio paso a dar respuestas a los objetivos específicos, utilizando el programa SPSS, se calculó la prueba de normalidad, de igual forma, para establecer el grado de relación se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman ya que existen dos variables ordinales.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para la obtención de información se realizó la consulta respectiva a cada trabajador del Programa Social indicando que la información recolectada será utilizada únicamente con fines académicos, manteniendo el anonimato de los involucrados.

#### IV. RESULTADOS

Para procesar datos relacionados con la variable del estrés laboral, se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 1**

*Frecuencia de la variable estrés laboral*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	17	51,5%
Media	16	48,5%
Alta	0	0,0%
Total	33	100,0

*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores de un programa social de la ciudad de Trujillo.

De acuerdo a la tabla anterior el 51,5% de los encuestados manifiestan que el estrés laboral es bajo, por otra parte, el 48,5% indican que tiene un estrés laboral de nivel medio en su lugar de labores.

Para el análisis de datos relacionados con la variable desempeño laboral se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 2**

*Frecuencia de la variable desempeño laboral*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	0	0,0%
Media	10	30,3
Alta	23	69,7
Total	33	100,0

*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores de un programa social de la ciudad de Trujillo.

De acuerdo a la tabla anterior el 69,7% de los participantes manifiestan un nivel de desempeño laboral a nivel alto, por otra parte, el 30,3% manifiestan un nivel de desempeño laboral medio en el programa social en estudio.

De acuerdo al objetivo general: Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo - 2022.

**Tabla 3**

*Influencia entre el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores*

Desempeño laboral	Estrés laboral			
	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
BAJO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
MEDIO	3,0%	27,3%	0,0%	30,3%
ALTO	48,5%	21,2%	0,0%	69,7%
TOTAL	51,5%	48,5%	0,0%	100,0%

*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores de un programa social de la ciudad de Trujillo.

En la tabla anterior se aprecia que, de los 33 colaboradores, 51,5% indican que existe un estrés laboral bajo de los cuales el 48,5% manifiestan un alto desempeño laboral, así mismo dentro de el mismo grupo se tiene que un 3% indican un desempeño laboral medio.

De manera análoga, se puede observar que un 48,5% respondieron que existe un estrés laboral medio de los cuales un 27,3% manifiestan un desempeño laboral medio mientras que un 21,2% indican un desempeño laboral alto.

Estos valores indican que al tener un bajo nivel de estrés laboral propiciará un mayor nivel desempeño laboral.

De acuerdo al objetivo específico 1: Establecer de qué manera el estrés laboral influye en el desempeño de la función de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022.

**Tabla 4**

*Influencia del estrés laboral en el desempeño de la función*

Desempeño de la función	Estrés laboral			
	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
BAJO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
MEDIO	6,1%	33,3%	0,0%	39,1%
ALTO	45,4%	15,2%	0,0%	60,6%
TOTAL	51,5%	48,5%	0,0%	100,0%

*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores de un programa social de la ciudad de Trujillo.

En la tabla anterior se aprecia que, de los 33 colaboradores, 51,5% indican que existe un estrés laboral bajo de los cuales el 45,4% manifiestan un alto desempeño de la función, así mismo dentro de el mismo grupo se tiene que un 6,1% indican un desempeño en la función medio.

De manera análoga, se puede observar que un 48,5% respondieron que existe un estrés laboral medio de los cuales un 33,3% manifiestan un desempeño en la función medio mientras que un 15,2% indican un desempeño en la función alto.

Estos valores indican que al tener un bajo nivel de estrés laboral habrá un mayor nivel desempeño en la función.

De acuerdo al objetivo específico 2: Establecer de qué manera el estrés laboral influye en las características individuales de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022.

**Tabla 5**

*Influencia del estrés laboral en las características individuales*

Características de la función	Estrés laboral			
	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
BAJO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
MEDIO	0,0%	33,3%	0,0%	33,3%
ALTO	51,5%	15,2%	0,0%	66,7%
TOTAL	51,5%	48,5%	0,0%	100,0%

*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores de un programa social de la ciudad de Trujillo.

En la tabla anterior se aprecia que, de los 33 colaboradores, 51,5% indican que existe un estrés laboral bajo los cuales a su vez manifiestan que posee un nivel alto de características individuales.

De manera análoga, se puede observar que un 48,5% respondieron que existe un estrés laboral medio de los cuales un 33,3% manifiestan un desempeño en la función medio mientras que un 15,2% indican un desempeño en la función alto.

Estos valores indican que al tener un bajo nivel de estrés laboral habrá un mayor nivel en las características de la función.

#### 4.1 Prueba de hipótesis

##### Hipótesis general

Para poder contrastar la hipótesis general, primero se debe determinar si los datos correspondientes a las series de estrés laboral y desempeño laboral tienen un comportamiento paramétrico o no paramétrico, para ello y dado que las series de los dos datos son superiores a 30, se realizó el análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> de acuerdo a la regla de decisión:

*Si  $p_{valor} \leq 0,05$  los datos tienen un comportamiento no paramétrico*

*Si  $p_{valor} \geq 0,05$  los datos tienen un comportamiento paramétrico*

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad de las variables en estudio*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,345	33	,000
Desempeño laboral	,439	33	,000

*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores de un programa social de la ciudad de Trujillo.

Con base en los resultados de la prueba de normalidad, se puede mencionar que la muestra tiene un comportamiento no paramétrico y no se distribuye normalmente por lo que se aplicó el estadístico de Rho de Spearman.

### Prueba de hipótesis general

- Ho: El estrés laboral no influye en el desempeño de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022.
- Ha: El estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022.

#### Regla de decisión

- Si el p valor es  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula (H0).
- Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H1).

**Tabla 7**

*Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral*

		Estrés laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	, -,548
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	33	33

*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores de un programa social de la ciudad de Trujillo.

Referente a la tabla anterior, se puede contrastar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral, mediante el Rho de Spearman con un valor de -0,548 (inversa moderada), así mismo, dado que se obtuvo un  $p=0,001 < 0,05$  se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula por la cual se afirma que: El estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022, siendo que a mayor nivel de estrés laboral se tendrá un menor desempeño laboral y viceversa.

### Prueba de hipótesis específica 1

- Ho: El estrés laboral no influye en el desempeño de la función de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022.
- Ha: El estrés laboral influye en el desempeño de la función de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022.

#### Regla de decisión

- Si el p valor es  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula (H0).
- Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H1).

**Tabla 8**

*Influencia del estrés laboral en el desempeño de la función*

		Estrés laboral	Desempeño de la función
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	-, 583
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	33	33

*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores de un programa social de la ciudad de Trujillo.

Referente a la tabla anterior, se puede contrastar la influencia del estrés laboral en el desempeño de la función, mediante el Rho de Spearman con un valor de -0,583 (inversa moderada), así mismo, dado que se obtuvo un  $p=0,000 < 0,05$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula por la cual se afirma que: El estrés laboral influye en el desempeño de la función de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022, siendo que a mayor nivel de estrés laboral se tendrá un menor desempeño en la función y viceversa.

## Prueba de hipótesis específica 2

- Ho: El estrés laboral no influye en las características individuales de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022.
- Ha: El estrés laboral influye en las características individuales de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022.

### Regla de decisión

- Si el p valor es  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula (H0).
- Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H1).

**Tabla 9**

*Influencia del estrés laboral en las características individuales*

		Estrés laboral	Características individuales
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	-,729
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	33	33

*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores de un programa social de la ciudad de Trujillo.

Referente a la tabla anterior, se puede contrastar la influencia del estrés laboral en el desempeño de la función, mediante el Rho de Spearman con un valor de -0,729 (inversa alta), así mismo, dado que se obtuvo un  $p=0,000 < 0,05$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula por la cual se afirma que: El estrés laboral influye en las características individuales de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022, siendo que a mayor nivel de estrés laboral se tendrá un menor valor en las características individuales de los colaboradores y viceversa.

## V. DISCUSIÓN

En lo concerniente al objetivo general de determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022 la recolección y el procesamiento estadístico de datos permitió demostrar con un coeficiente de Rho de Spearman de  $-0,548$  y un p valor  $0,001 < 0,05$  que el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022, siendo que a mayor nivel de estrés laboral se tendrá un menor desempeño laboral y viceversa. En cuanto a los antecedentes relacionados al presente tema de investigación tenemos a Hernández, Fuentes & Martínez (2020) con su tesis “La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S.” [CUI - Facultad de Ciencias Empresariales]. Estos autores concluyeron que el nivel de estrés de sus trabajadores es era bajo y que habían muy pocos los estresores laborales que existían en la empresa; ii) el desempeño laboral de todo su personal es era alto, lo que indicaba que sus empleados tenían claros sus objetivos, conocían las etapas para cumplirlos, al mismo tiempo tenían bien definidos los procedimientos y las actividades a ejecutar, poseían habilidades destacadas y la voluntad de conservar el trabajo de manera sobresaliente; iii) la influencia del estrés sobre el desempeño del capital humano es era casi nula – bajos niveles de estrés– y por lo mismo su capital humano rendir en su trabajo de manera eficiente; iv) el estrés prolongado podría afectar la salud de cualquier trabajador; por otro lado también encontramos un artículo científico que respalda los resultados encontrados en la presente investigación mostrado por Cross (2019) “Efectos del estrés laboral en el desempeño de los empleados” [publicado en la revista BINET] en el que se investigaron los efectos del estrés laboral sobre el desempeño de los empleados, incluyendo las características del estrés. En base a los resultados se concluyó que los factores negativos que angustiaban a los empleados tenían un efecto negativo en el desempeño, ello a partir de la gran cantidad de factores identificados, evaluados y cuantificados, este artículo les servía para probar que el estrés tiene un efecto negativo en el desempeño de los empleados, en el estudio se identificaron muchos factores de estrés como factores personales, el incumplimiento de las promesas laborales, la falta de incentivos y el tipo de liderazgo de los jefes; otro factor fue el hecho de que la mayoría de los empleados

pensaran en dejar su trabajo y sintieran que la organización no se preocupaba reflejo de la insatisfacción que sin duda bajó el desempeño. Sin embargo, en la empresa no existía riesgos de estrés a largo plazo, dado que los trabajadores tenían claras sus tareas diarias sin perjudicar su vida personal y social, también se tiene a Laqui (2019), quien en su investigación halló un nivel de estrés medio del 71,7% y un desempeño laboral de nivel alto en el 87,8% de su población de estudio llegando a la conclusión de que al incrementarse el estrés menor será el desempeño laboral; de manera análoga también se tiene la investigación de Velarde (2018) en la que se halló que existe un nivel de estrés alto con 3,52 de evaluación mientras que el desempeño laboral se encuentra con un nivel regular con 2,82 por lo que se concluye que, está presente un alto nivel estrés laboral en los empleados de la MPT, que produce un desempeño laboral regular, por otro lado Sucso (2018) que lleva el título de investigación: “Estrés y Desempeño laboral de los Servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018.” [UCV - Escuela de Posgrado]. Llegó a concluir que la variable estrés influye en un 7.29% en el desempeño laboral. Asimismo, señaló que la dimensión síntomas físicos influye en un 3.9% en el desempeño laboral. De igual manera se estipuló que el estrés genera en el empleado síntomas fisiológicos que perjudican su desempeño. También se determinó que la dimensión síntomas psicológicos influyen en un 10.4% en el desempeño laboral.

Se puede mencionar a Carrera & Paucar (2019) con su tesis denominada “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chepén – 2019.” [UCV - Facultad de Ciencias Empresariales]. Quienes llegaron a importantes conclusiones relacionadas con el presente trabajo, toda vez que señalan: i) existió una sólida relación entre estrés y desempeño laboral, producto de la sobrecarga; ii) la sobrecarga y desempeño laboral es significativo, por no conocer las responsabilidades delegadas, por funciones ajenas al personal; iii) la ausencia de apoyo organizacional y el desempeño laboral, es moderada, porque no desarrollan sus actividades colectivamente y falta compañerismo en el lugar de trabajo; iii) existe un 67% de estrés a nivel medio y un 33% de estrés a nivel alto, por ende, se establece que existe un nivel moderado de estrés en la entidad; y iv) se alcanzó determinar que el desempeño laboral a nivel medio se ubica en un 83% y en un 17% se halla en un nivel alto, por lo que

se afirma que está presente un desempeño moderado en gran parte del capital humano. Considerando el antecedente de Delgado (2019) denominado “Estrés y desempeño laboral de la Red de Salud de Trujillo 2019”. [UCV - Facultad de Ciencias Empresariales], donde se determinó que conforme se incrementa el nivel de estrés, se verá reflejado en el desempeño del personal; ii) el personal de la Red de Salud tiene un nivel bajo de estrés con 2%, un nivel medio con 55.1% y un nivel alto con 42.9%, esto ocurre porque las labores asignadas no se ajustan a sus conocimientos y habilidades; y, iii) el personal de la Red de Salud, alcanza un nivel de desempeño excelente con el 20.4%, bueno con el 37.8 %, regular con el 39.9% y bajo con el 2.0 % bajo, esto es producto de los altos niveles de estrés que agrava el desempeño de los trabajadores y origina consecuencias negativas en la conducta y las actitudes

De acuerdo a la teoría relacionada al tema tenemos la teoría del estrés cuyo pionero en desarrollar una definición fue Selye (1956) (citado en Zúñiga, 2019, pp. 1117-118) quien considero que el estrés es aquella “reacción originada por el organismo del individuo a toda exigencia hecha sobre él; estímulo; interacción entre las particularidades del estímulo y recursos de la persona”, también de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) que constituyó: “La reacción emocional y física frente a un perjuicio producido por un desbalance entre las demandas de la labor y el conjunto de capacidades laborales con el fin de cumplir con lo asignado. El estrés vinculado al ámbito laboral está determinado por las relaciones laborales, el diseño del trabajo y la organización del trabajo, y se origina cuando lo exigido laboralmente difiere o desborda la capacidad y los recursos del personal” (p. 2). También Existe evidencia que el agotamiento emocional se relaciona con un menor compromiso profesional del capital humano, así como la intención de renunciar la organización o empresa. El trabajador con estrés laboral puede encontrarse en distintas situaciones complicando mantener un equilibrio sano entre la vida familiar y la laboral, tales como: i) encontrarse angustiado e irritable; ii) no poder relajarse o concentrarse; iii) presentar problemas para pensar con juicio y tomar decisiones; iv) reduce su compromiso con sus labores y disfrutar en menor medida sus labores; v) sentir cansancio o depresión, estar intranquilo; vi) sufrir problemas de insomnio; y, vi) soportar problemas físicos severos. (Leka, Griffiths, & Cox, 2004 citado por Patlán 2016, p. 46). Estos efectos en el personal

afectan al capital humano de la organización arriesgando su correcto funcionamiento, los resultados e incluso a la propia organización. La afectación se da en escala siendo: i) crecimiento del absentismo; ii) mínima dedicación a la labor; iii) incremento de la rotación de personal; iv) menoscabo para el desempeño y el rendimiento; v) decaimiento de la seguridad laboral; vi) incremento de las quejas de usuarios y clientes; vii) ineficiente reclutamiento de personal; viii) aumento de conflictos legales de sus trabajadores; y, ix) pérdida de la imagen institucional. (Leka, Griffiths, & Cox, 2004 citado por Patlán 2016, pp. 47-48)

Por su parte Bohlander (2003) (citado por Information Resources Management Association 2019) define al desempeño laboral como la eficiencia que presenta el colaborador en la ejecución de sus labores, así mismo este es tomado como indicador para medir cuan productivo es un trabajador en comparación consigo mismo y con sus colaboradores. En base a lo descrito es posible mencionar que el estrés laboral afecta al colaborador siendo que este no puede disponer de su total capacidad física e intelectual debido al malestar interno que presenta, es así que este presenta un menor rendimiento en la realización de sus actividades por lo que el desempeño laboral se verá reducido a mayor cantidad de estrés que acumule; es en base a ello que se puede afirmar que la presencia de estrés y factores que lo propicien minimizarán el desempeño laboral de los colaboradores.

En relación al objetivo específico de establecer de qué manera el estrés laboral influye en el desempeño de la función de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022, la recolección y el procesamiento de datos permitió demostrar por medio de un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de -0,583 y un p valor  $0,000 < 0,05$  que el estrés laboral influye en el desempeño de la función de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022, siendo que a mayor nivel de estrés laboral se tendrá un menor desempeño de la función y viceversa. En relación a los antecedentes hallados se tiene a la investigación de Machuca (2018) en la cual en su investigación halló que conforme se eleva el nivel de estrés en el personal se reduce el trabajo en equipo por presentan conductas negativas si el trabajador se encuentra con estrés grave puede iniciar a no cumplir sus responsabilidades; así mismo los resultados difieren de los hallados por Hernández y otros (2020) quien en su investigación hallaron

que los niveles del estrés laboral no han afectado el desempeño de la función notablemente, siendo que la aplicación de métodos estadístico no refuerzan la hipótesis, esta situación se infiere que es debido a que el personal de la empresa estudiada se encuentra habitada a trabajar bajo presión. En relación a la teoría que es la base de la investigación se tiene que Zúñiga (2019) indica que el estrés es la reacción producida por el organismo a causa de factores disociativos al normal funcionamiento, así mismo es producido por los estímulos, interacciones que afectan el estado psicológico y físico de la persona debido a su resistencia al cambio; en el aspecto laboral se aplica al desgaste físico y mental producido por la realización constante de labores, el incremento de la carga laboral, la presión de las labores y otros que produzcan un desequilibrio psicoemocional; en cuanto al desempeño de la función Bautista y otros (2020) indican que es el cumplimiento de las responsabilidades y funciones y responsabilidades asignadas a su cargo, y para la cual requiere de una serie de capacidades, conocimientos y habilidades así como el deseo y la voluntad de laborar y contribuir con la organización. En base a lo descrito es posible afirmar que en el caso de estudio los colaboradores poseen niveles bajos de estrés permitiendo que puedan concentrarse de mejor manera en las actividades que tienen pendientes a desarrollar en sus dependencias, así mismo estos no tienen ningún desgaste anímico y emocional que limite sus capacidades por lo cual el desempeño de la labor es adecuado.

En relación al objetivo específico de establecer de qué manera el estrés laboral influye en las características individuales de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022, la recolección y el procesamiento de datos permitió demostrar por medio de un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de  $-0,729$  y un  $p$  valor  $0,000 < 0,05$  que el estrés laboral influye en las características individuales de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022, siendo que a mayor nivel de estrés laboral se tendrá un menor rendimiento en las características individuales de los trabajadores y viceversa. En cuanto a los antecedentes relacionados a esta dimensión se tiene que Zuñiga (2019) indica que el estrés laboral es la causa de muchas enfermedades, tales como: los trastornos intestinales, ausencia de sueño, malestares en el cabeza y tracciones musculares que menoscaban la calidad de vida de los individuos, estas afecciones ocasionan de que las características individuales de los colaboradores

se vean desfavorecidas ocasionando un menor rendimiento en las labores designadas; en contraposición Susco (2018) mantiene que el estrés laboral no afecta en el desempeño de las labores siendo que solamente se encontró un 7,29% que coinciden con esta afirmación, así mismo incide que se determinó los síntomas psicológicos solo influyen en un 10.4% en el desempeño laboral, es así que se infiere que el estrés laboral si bien afecta un poco en el estado anímico y emocional de los trabajadores, este no afecta a sus capacidades individuales. En cuanto a la teoría relacionada al tema Vidal (2019) indica que el estrés es un condición inherente a la propia naturaleza humana, es así que cada cambio o situación imprevista ocasiona un cierto nivel de estrés, el estrés en bajos niveles sirve como catalizador para desarrollar ciertas actividades, sin embargo en altos niveles bloquea el normal funcionamiento del organismo y por ende el normal desarrollo de actividades, en cuanto a las características individuales se tiene que Bautista y otros (2020) lo definen como los comportamientos, habilidades, capacidades, actitudes y accionar de carácter personal que tiene el trabajador para desarrollar las funciones y obligaciones sujetas a su puesto de trabajo; estas características los cuales son esenciales para lograr los resultados esperados por la organización. En base a la evidencia descrita es posible afirmar que el estrés laboral se encuentra siempre presente en el ser humano, pero este a bajos niveles sirve como motivador para que la persona se adapte a los nuevos cambios y situaciones, sin embargo, en grandes niveles ocasiona que el trabajador pierda de motivación y rendimiento al sentirse abrumado o insatisfecho con el rendimiento dentro de su organización.

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados hallados se concluye que:

- 1) El estrés laboral influye negativa y moderadamente en el desempeño de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022, lo cual fue demostrado con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de -0,548 y una significación asintótica bilateral de 0,001 por lo cual a mayor estrés laboral en los en el personal se tendrá un menor desempeño laboral.
- 2) El estrés laboral influye negativa y moderadamente en el desempeño de la función de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022, lo cual se corroboró mediante un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de -0,583 y una significación asintótica bilateral de 0,000 por lo cual un mayor estrés laboral el personal ocasionará un menor desempeño en la función de los mismos.
- 3) El estrés laboral influye negativa y altamente en las características individuales de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022, lo cual se corroboró mediante un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de -0,729 y una significación asintótica bilateral de 0,000 por lo cual un mayor estrés laboral el personal provocará que los trabajadores tengan menor desempeño de sus características individuales.

## **VII. RECOMENDACIONES**

En relación a la investigación realizada se recomienda que:

- 1) A las autoridades o encargados jerárquicos del programa social se le recomienda la realización de talleres a sus colaboradores para lograr minimizar los niveles de estrés ya que ello les permitirá que puedan concentrarse en la realización de sus actividades laborales, pudiendo separar los problemas personales u otro que puedan generar distracción para el cumplimiento de sus objetivos.
- 2) Así también se recomienda a las autoridades considerar las actualizaciones y /o reforzamiento de las funciones de cada puesto laboral, lo que permitirá al colaborador sentirse más seguro de sus actividades, lo que dará como resultado menor estrés y mejor desempeño laboral.
- 3) De manera análoga se recomienda a las autoridades considerar la ejecución de actividades que permitan el incremento de la motivación de los colaboradores mediante bonos e incentivos, etc. permitiendo así sentirse más motivados e identificados con la entidad lo que conlleva a mejorar su desempeño y por ende lograr alcanzar las metas trazadas.
- 4) Se recomienda a futuros investigadores seguir estudiando el nivel de estrés de los trabajadores del programa social para poder contrastar si este influye en el desempeño de sus funciones desinadas a su cargo.

## REFERENCIAS

- Anis Mikhail, A. (1981). Stress: A Psychophysiological Conception. *Journal of Human Stress*, Vol. 7(2), 9-15.  
<https://doi.org/10.1080/0097840X.1981.9936821>
- Acosta González, M. (03/11/2021). *El costo del trabajo remoto en la salud mental: 7 de cada 10 peruanos sufren de estrés laboral*. El Comercio.  
<https://elcomercio.pe/tecnologia/ciencias/el-cost-del-trabajo-remoto-en-la-salud-mental-7-de-cada-10-peruanos-sufre-de-estres-burnout-nndc-noticia/#:~:text=Seg%C3%BAun%20estudio%20presentado%20por,e llo%20tuvo%20episodios%20de%20depresi%C3%B3n>.
- Blanco Guzmán, M. (2003). *El estrés en el trabajo*. *Revista Ciencia y Cultura*, (12), 71-78. Recuperado en 12 de mayo de 2022, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-33232003000100008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008&lng=es&tlng=es).
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R. & David Aguilar, E. J. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. *Revista de Investigación Valor Agregado*, Vol. 7, N° 1, 109-121.  
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bohlander, Sh. (2003), *Administración de Recursos Humanos* (4ª. Ed.). México: D. y F.
- Borboh Dumbuya, F., 2020. *Occupational Stress, Job Satisfaction, Mental Health, Adolescents, Depression and the Professionalisation of Social Work*. United Kingdom: AuthorHouse UK.
- Caballero, V. y Zapata, R., 2019. *Educación y salud en grupos vulnerables*. S.l.: Editorial E dual.
- Campbell, J. P., McHenry, J. J. & Wise, L. L. (1990). *Modeling job performance in a population of jobs*. *Personnel Psychology*, 43(2), 313–333.  
<https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561.x>

- Carrera Sandoval, L. E. & Paucar Rázuri, S. F. (2019). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chepén – 2019*. [Tesis para Obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración, Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43597>
- Cejas, E., 2018. *Los puntos de vista del concepto competencia laboral*. Cuba: ED Ediciones
- Chaturvedi, A. y Joshi, M., 2018. *Job Stress and Performance of Employees: A Comparative Study of Public and Private Life Insurance Sector*. SJCC Management Research Review [en línea], vol. Vol. 8, pp. 102–113. Disponible en: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3699007](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3699007).
- Chiavenato, I., 2019. *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Chirico, F., 2016. *Job stress models for predicting burnout syndrome: a review*. *Annali dell'Istituto superiore di sanita* [en línea], vol. Vol.52, pp. 443–456. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/305387432\\_Job\\_stress\\_models\\_for\\_burnout\\_syndrome\\_a\\_review](https://www.researchgate.net/publication/305387432_Job_stress_models_for_burnout_syndrome_a_review).
- Conte, J. y Landy, F., 2019. *Work in the 21st Century: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. Sixth Edit. S.I.: Wiley Editorial.
- Cross, D., 2019. *Effects of job stress on employee's performance*. *International Journal of Business, Management and Social Research* [en línea], vol. Vol.6, pp. 375–382. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Cross-Daniel/publication/338122818\\_Effects\\_of\\_job\\_stress\\_on\\_employee's\\_performance/links/5ed7930d299bf1c67d3508ec/Effects-of-job-stress-on-employees-performance.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Cross-Daniel/publication/338122818_Effects_of_job_stress_on_employee's_performance/links/5ed7930d299bf1c67d3508ec/Effects-of-job-stress-on-employees-performance.pdf).
- Cruz, G., 2018. *Desestigmatizando la función del estrés*. Universidad Nacional Autónoma de México, pp. 609–613.

- Delgado Espinoza, S. K. (2019). *Estrés y desempeño laboral de la Red de Salud de Trujillo 2019*. [Tesis de Licenciada, Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50577>
- Goleman, D., Mckee, A., David, S. y Gallo, A., 2021. *Inteligencia Emocional*. México: Editorial Reverte S.A.
- Hernández, A., Ramos, A., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A. y Moreno, L., 2018. *Metodología de investigación científica* [en línea]. Ecuador: Editorial 3Ciencias. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&lpg=PA1&pg=PA1#v=onepage&q&f=false>.
- ESAN (26 mayo 2021). *¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial?* <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial>
- Ebizlatam (04 de abril del 2016). *Recomendaciones para disminuir el estrés laboral*. <http://www.ebizlatam.com/recomendaciones-disminuir-estres-laboral/>
- Goicochea Espinola, L. Y. (2016). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016*. [Tesis para Obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración, Universidad Cesar Vallejo Facultad de Ciencias Empresariales,]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/502>
- Iacoviello, M. y Pulido, N., 2018. *Competencias Laborales en el Sector Público* [en línea]. S.l.: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. Disponible en: <https://clad.org/wp-content/uploads/2021/02/ExperienciasEIAPP-2019-Competencias.pdf>.
- Information Resources Management Association, 2019. *Human Performance Technology: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*. S.l.: IGI Global.

- International Organization for Standardization - ISO (2005). *Norma internacional ISO 9000: 2005 (es): sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario*. Ginebra: Secretaría Central de ISO. <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>
- Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés. Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Serie protección de la salud de los trabajadores, N° 3. Organización Mundial de la Salud. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>
- Laqui Apaza, C. R. (2019). *Influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, de la MICRORED de salud Alca y Cotahuasi*. [Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias Salud Ocupacional, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Escuela de Posgrado]. Repositorio Institucional UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8831>
- Machuca Agostinelly, J. K. (2018). *Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018*. [Tesis de Maestra en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29935>
- Martínez, J., 2015. *Riesgos laborales en la construcción*. Revista de ciencias sociales y humanas Universitas, pp. 65–86.
- Mestas, G., Cruz, A., Salguero, C., & Mamani, Y. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en un Municipio del Perú*. Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno, 1(2), 21–29. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.02.002>
- Ministerio de Salud, 2018. *Fundamentos de salud pública*. Lima: Ministerio de Salud.
- Ministerio de Trabajo, 2020. *Evaluación de competencias laborales*. Publicaciones del Sector Empleo [en línea]. Disponible en: <https://www2.trabajo.gob.pe/el->

ministerio-2/sector-empleo/dir-gen-form-cap-lab/normalizacion-y-certificacion/evaluacion-de-competencias-laborales.

Omar, A., Vaamonde, J. D. & Uribe Delgado, H. (2012). *Comportamientos contraproducentes en el trabajo: diseño y validación de una escala*. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 8(2), 249-265. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-99982012000200005&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982012000200005&lng=en&tlng=es).

Organización Internacional del Trabajo – OIT (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Italia: Centro Internacional de Formación de la OIT. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)

Organización Internacional del Trabajo – OIT (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984. Serie: Seguridad, higiene y medicina del trabajo, N° 56. Oficina Internacional del Trabajo Ginebra. <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Organización Internacional del Trabajo – OIT (2013). *La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación*. Mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo. Oficina Internacional del Trabajo Ginebra. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/--publ/documents/publication/wcms\\_251057.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/--publ/documents/publication/wcms_251057.pdf)

Pagadala, D., 2017. *Research Methodology: A Handbook for Beginners*. New York: Notion Press.

Patlán, J., 2016. *Calidad de vida en el trabajo*. S.l.: Editorial El Manual Moderno.

Prasad, S., 2019. *A guide to research methodology: an overview of research problems, tasks and methods*. Florida: CRC Press.

Pucheu, J., 2021. *Gestión de la productividad y el desempeño: Cómo gestionar personas en distintos tipos de proceso y puestos*. S.l.: Ebooks Patagonia.

- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). *A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study*. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555–572. <https://doi.org/10.2307/256693>
- Rubio–Codina, M., Tomé, R. & Caridad Araujo, M. (2016). *Los primeros años de vida de los niños peruanos. Una fotografía sobre el bienestar y el desarrollo de los niños del Programa Nacional Cuna Más*. Washington DC: Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Los-primeros-a%C3%B1os-de-vida-de-los-ni%C3%B1os-peruanos-Una-fotograf%C3%ADa-sobre-el-bienestar-y-el-desarrollo-de-los-ni%C3%B1os-del-Programa-Nacional-Cuna-M%C3%A1s.pdf>
- Snyder, H., 2019. *Literature review as a research methodology: An overview and guidelines*. *Journal of Business Research*, vol. 104, pp. 333–339.
- Sucso Avendaño, B. M. (2018). *Estrés y Desempeño laboral de los Servidores De La Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018*. [Tesis para Obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29011>
- Valero U., J. M. & Palmar G., R. S. (2014). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia*. *Espacios Públicos*, 17(39), 159-188. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>
- Velarde Katayama, Z. (2018). *El Estrés Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata en el Año 2018*. [Tesis para Obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado]. Repositorio Digital institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27611>
- Vidal Lacosta, V., 2019. *El estrés laboral: Análisis y prevención*. Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza.

Villamizar, M. y Morales, S., 2022. *Malestar en el trabajo en contextos de pandemia*. S.I.: Editorial EAFIT.

Worku, M., 2021. *The effect of stress on employees' performance of revenue and customs authority in the developing economy*. *Corporate & Business Strategy Review* [en línea], vol. Vol. 2, pp. 24–30. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Mohammed-Worku/publication/356661955\\_The\\_effect\\_of\\_stress\\_on\\_employees'\\_performance\\_of\\_Revenue\\_and\\_Customs\\_Authority\\_in\\_the\\_developing\\_economy/links/61a70c0585c5ea51abc15ca5/The-effect-of-stress-on-employees-performance-of-Revenue-and-Customs-Authority-in-the-developing-economy.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Mohammed-Worku/publication/356661955_The_effect_of_stress_on_employees'_performance_of_Revenue_and_Customs_Authority_in_the_developing_economy/links/61a70c0585c5ea51abc15ca5/The-effect-of-stress-on-employees-performance-of-Revenue-and-Customs-Authority-in-the-developing-economy.pdf).

Zúñiga Cristóbal, E. C. (2019). *El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores*. *Gestión en el Tercer Milenio*, Vol. 22 - N.º 44, 115 – 12. <http://dx.doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

## ANEXOS

### Anexo 01 Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> <b>Estrés Laboral</b>	Selye (1956) (citado en Zúñiga, 2019, pp. 1117-118) quien considero que el estrés es aquella "reacción originada por el organismo del individuo a toda exigencia hecha sobre él; estímulo; interacción entre las particularidades del estímulo y recursos de la persona".	En el año 1926 Hans Selye, definió el cómo "la respuesta del organismo frente a un estímulo estresor; este origina alteraciones físicos, biológicos, conductuales y hormonales. Este mal puede ser causado por elementos emocionales, por demandas sociales, o bien por riesgos dentro del medio de la persona" (Cruz, López, Cruz y Llanillo, 2016)	Fisiológica	Presión en el pecho Dolor de cabeza. Dolor estomacal. Temblor corporal. Presión baja. Sudoración en las manos. Falta o aumento de apetito	<b>Encuesta</b> Nunca (1), A veces (2), Siempre (3)
			Psicológica	Fatiga. Ansiedad Nerviosismo Irritabilidad Deseos de llorar Deseos de gritar, golpear o insultar	
<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> <b>Desempeño laboral</b>	(Araujo y Leal, 2007, pág. 140) El valor que favorece a la organización de las diferentes etapas de comportamiento que realiza un colaborador durante	Chiavenato (2002:120), refieren que el desempeño es "eficacia del trabajador que labora en las organizaciones, la cual es fundamental para la organización". De manera que, el desempeño de los	Desempeño de la función	Calidad Relaciones interpersonales Orientación de resultados	<b>Encuesta</b> Nunca (1), A veces (2), Siempre (3)

	<p>el trabajo. También, el desempeño es la estrategia propia del trabajador para alcanzar las metas institucionales desde el cargo que ocupa en la institución.</p>	<p>trabajadores es la combinación de su comportamiento con sus resultados. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de un trabajador para producir, elaborar, terminar y generar trabajo en un menor tiempo, con menos esfuerzo y mayor calidad, lo cual dará como resultado un mejor rendimiento laboral.</p>	<p>Características Individuales</p>	<p>Iniciativa Organización Trabajo en Equipo</p>	
--	---	--	-------------------------------------	--	--

**Anexo 02**  
**Matriz de categorización**

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>							
<b>TÍTULO:</b> El Estrés Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022							
<b>AUTOR:</b> JACKELIN JOHANA CALDERON DIAZ							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la influencia del estrés laboral en el desempeño de los Trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>1. ¿De qué manera el <b>estrés laboral</b> influye en el desempeño de la función de los Trabajadores de un</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la influencia del <b>estrés laboral</b> en el <b>desempeño</b> de los Trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1. Determinar de qué manera el <b>estrés laboral</b> influye en el desempeño de la función de los Trabajadores de un</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> El estrés laboral influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>1. El <b>estrés laboral</b> influye en el desempeño de la función de los Trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022.</p>	<b>Variable independiente: Estrés Laboral</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel y rango</b>
			Fisiológica	Presión en el pecho Dolor de cabeza. Dolor estomacal. Sudoración en las palmas de las manos. Temblor corporal. Presión baja. Falta o aumento de apetito	1 – 10	Ordinal	Nunca (1), A veces (2), Siempre (3)
Psicológica	Fatiga. Nerviosismo Ansiedad Deseos de llorar Irritabilidad Deseos de gritar, golpear o insultar	11– 20					
<b>Variable dependiente: Desempeño Laboral</b>							

Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022?  2. ¿De qué manera el estrés laboral influye en las características individuales de los Trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022?	Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022.  2. Determinar de qué manera el <b>estrés laboral</b> influye en las características individuales de los Trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022.	2. El <b>estrés laboral</b> influye en las características individuales de los Trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango
			Desempeño de la función	Orientación de resultados	1,2,3	<b>Ordinal</b>	Nunca (1), A veces (2), Siempre (3)
				Calidad	5,6,7		
				Relaciones interpersonales	8,9,10		
			Características Individuales	Iniciativa	11,12,13		
				Trabajo en Equipo	14,15,16		
				Organización	17,18,19,20		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS		MÉTODO DE ANÁLISIS		
<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo:</b> Aplicada.  <b>Diseño:</b> No empírica, correlacional causal.</p> <div data-bbox="310 683 533 821" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <pre> graph TD     M --&gt; X1     M --&gt; X2     X1 -- r --&gt; X2 </pre> </div> <p>Donde:  M: Muestra sometida al estudio de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas  X1: Estrés Laboral.  X2: Desempeño Laboral.  r: Relación entre variables  Nivel: Descriptivo Básico</p>		<p><b>Población:</b> 100 trabajadores.</p> <p><b>Muestra:</b> 33 Trabajadores.</p> <p><b>Muestreo:</b> Muestreo no probabilístico por conveniencia .</p>	<p><b>Variable independiente:</b> Estrés Laboral  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario  Autores: Susan Latorre Aranda y Enrique Obregón Quinto (2018)</p> <p><b>Variable dependiente:</b> Desempeño Laboral  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario  Autoría: MINSA 2008</p>				

## Anexo 03 Instrumentos

### INSTRUMENTO DE ESTRES LABORAL

INSTRUCCIONES: Marque con una "x" la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del nivel del estrés laboral., según la siguiente escala:

NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1	2	3

EDAD:                      SEXO: F-M

DIMENSIÓN	ITEMS	Valoración		
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
FISIOLÓGICAS	1. Sientes pinchazos o sensaciones dolorosas en el pecho			
	2. Presentas jaquecas y fuertes dolores de cabeza.			
	3. Tienes indigestión o molestias gastrointestinales.			
	4. Te sudan las manos cuando conversas con tu jefe.			
	5. Presentas temblores musculares (como tics nerviosos o parpadeos).			
	6. Sientes debilidad, mareos o náuseas.			
	7. Notas que has bajado de peso.			
	8. Sientes que has subido de peso.			
	9. Sientes que trabajar en contacto directo con la gente te cansa			
	10. Te sientes agotado en el trabajo.			
PSICOLÓGICAS	11. Sientes nervios al exponer algo a tu jefe.			
	12. Te preocupas demasiado en el trabajo.			
	13. Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.			
	14. Sientes que no vales nada.			
	15. Te sientes frustrado en tu trabajo.			
	16. Eres sensible o tienes ganas de llorar.			
	17. Se irrita fácilmente cuando algo en el trabajo no sale bien			
	18. Te enojas fácilmente con alguien.			
	19. Alzas la voz a tu compañeros de trabajo.			
	20. Tienes ganas de gritar y salir corriendo de tu oficina.			

## INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIONES: Marque con una "x" la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del nivel de desempeño laboral, según la siguiente escala:

NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1	2	3

**EDAD:**

**SEXO:** F - M

DIMENSIÓN	ITEMS	Valoración		
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN	1. Terminas tu trabajo oportunamente.			
	2. Cumples con las tareas que se te encomiendan.			
	2. Realizas un volumen adecuado de trabajo.			
	3. No cometes errores en el trabajo.			
	4. Haces uso racional de los recursos.			
	5. No requieres de supervisión frecuente.			
	6. Te muestras profesional en el trabajo.			
	7. Te muestras cortés con los clientes y con tus compañeros.			
	8. Brindas una adecuada orientación a los clientes.			
	9. Evitas los conflictos dentro del equipo.			
	10. Evitas los conflictos dentro del equipo.			
C	11. Muestras nuevas ideas para mejorar los procesos.			
	12. Tienes gran capacidad para resolver los problemas.			
	13. Te anticipas a las dificultades.			
	14. Muestras aptitud para integrarte al equipo.			
	15. Te identificas fácilmente con los objetivos del equipo.			
	16. Trabajas fluidamente con tus pares.			
	17. Planificas tus actividades.			
	18. Haces uso de indicadores.			
	19. Te preocupas por alcanzar tus metas.			
	20. Tienes los recursos necesarios para desarrollar tus funciones.			

## Anexo 04 Validación de instrumento

### Validación de instrumento de las variables Estrés Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022

**Muestra:** 15 colaboradores de programas sociales de la ciudad de Trujillo

La muestra fue seleccionada en base a la similaridad de características que tiene con la muestra de la investigación siendo estas personas que prestan servicios similares.

#### Validación del instrumento: Estrés laboral

#### Análisis estadísticos ítem - total según dimensiones de la escala valorativa del estrés laboral

ITEMS		Correlación ítem - total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
Fisiológica	1.- Sientes pinchazos o sensaciones dolorosas en el pecho	,561	,953
	2.- Presentas jaquecas y fuertes dolores de cabeza.	,575	,953
	3.- Tienes indigestión o molestias gastrointestinales.	,615	,952
	4.- Te sudan las manos cuando conversas con tu jefe.	,575	,953
	5.- Presentas temblores musculares (como tics nerviosos o parpadeos).	,746	,950
	6.- Sientes debilidad, mareos o nauseas.	,643	,952
	7.- Notas que has bajado de peso.	,977	,947
	8.- Sientes que has subido de peso.	,811	,949
	9.- Sientes que trabajar en contacto directo con la gente te cansa	,864	,948
	10.- Te sientes agotado en el trabajo.	,575	,953
Psicológica	11.- Sientes nervios al exponer algo a tu jefe.	,811	,949
	12.- Te preocupas demasiado en el trabajo.	,864	,948
	13.- Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	,575	,953
	14.- Sientes que no vales nada.	,615	,952
	15.- Te sientes frustrado en tu trabajo.	,575	,953
	16.- Eres sensible o tienes ganas de llorar.	,746	,950
	17.- Se irrita fácilmente cuando algo en el trabajo no sale bien,	,643	,952
	18.- Te enojas fácilmente con alguien.	,977	,947
	19.- Alzas la voz a tu compañeros de trabajo.	,561	,953
	20.- Tienes ganas de gritar y salir corriendo de tu oficina.	,575	,953

En la tabla anterior se observan los resultados del análisis de ítems, mediante la técnica de eliminación de ítems, donde se observa que los valores de correlación ítem-total corregida oscilan entre 0,561 y 0,977, por lo que todos los ítems deben permanecer en la escala definitiva. Los coeficientes son mayores al criterio empírico solicitado de 0,20, de lo contrario debería de ser eliminados. Estos resultados permiten afirmar que los 20 ítems se encuentran relacionados entre sí.

#### Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Alfa de Cronbach	,953	20

El coeficiente de alfa de Cronbach es 0,775, lo que significa que la escala valorativa sobre el Estrés Laboral tiene un alto grado de confiabilidad.

#### Análisis de correlaciones inter dimensiones

	Fisiológica	Psicológica	Estrés laboral
Fisiológica	1	,966**	,977**
Psicológica	,866**	1	,903**
Estrés laboral	,977**	,903**	1

En la tabla se observa que existe un coeficiente de correlación alta ( $r > 0,60$ ) entre todas las dimensiones y la puntuación total de la variable en estudio.

#### Estadísticas de fiabilidad inter dimensional

	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Alfa de Cronbach	,932	3

Por lo tanto, del análisis de confiabilidad, se determina que existe evidencia de validez de constructo. Es decir, se corrobora estadísticamente que las dimensiones del constructo en estudio responden al modelo teórico establecido.

## Validación de la escala valorativa: Desempeño laboral

### Análisis estadísticos ítem - total según dimensiones del desempeño laboral

<i>ITEMS</i>		Correlación ítem - total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
Desempeño de la función	1.- Terminas tu trabajo oportunamente.	,813	,947
	2.- Cumples con las tareas que se te encomiendan.	,702	,948
	3.- Realizas un volumen adecuado de trabajo.	,571	,950
	4.- No cometes errores en el trabajo.	,612	,950
	5.- Haces uso racional de los recursos.	,571	,950
	6.- No requieres de supervisión frecuente.	,749	,948
	7.- Te muestras profesional en el trabajo.	,643	,949
	8.- Te muestras cortés con los clientes y con tus compañeros.	,980	,944
	9.- Brindas una adecuada orientación a los clientes.	,559	,950
	10.- Evitas los conflictos dentro del equipo.	,571	,950
	11.- Muestras nuevas ideas para mejorar los procesos.	,559	,950
	12.- Tienes gran capacidad para resolver los problemas.	,571	,950
Características individuales	13.- Te anticipas a las dificultades.	,612	,950
	14.- Muestras aptitud para integrarte al equipo.	,571	,950
	15.- Te identificas fácilmente con los objetivos del equipo.	,749	,948
	16.- Trabajas fluidamente con tus pares.	,643	,949
	17.- Planificas tus actividades.	,980	,944
	18.- Haces uso de indicadores.	,813	,947
	19.- Te preocupas por alcanzar tus metas.	,864	,946
	20.- Tienes los recursos necesarios para desarrollar tus funciones.	,571	,950

En la tabla anterior se observan los resultados del análisis de ítems, mediante la técnica de eliminación de ítems, donde se observa que los valores de correlación ítem-total corregida oscilan entre 0,571 y 0,980, por lo que todos los ítems deben permanecer en la escala definitiva. Los coeficientes son mayores al criterio empírico solicitado de 0,20, de lo contrario deberían ser eliminados. Estos resultados permiten afirmar que los 20 ítems se encuentran relacionados entre sí.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,951	,951	20

El coeficiente de alfa de Cronbach es 0,781, lo que significa que la escala valorativa sobre el desempeño laboral tiene un alto grado de confiabilidad.

	Características individuales	Desempeño de la función	Desempeño laboral
Características individuales	1	,991**	,985**
Desempeño de la función	,985**	1	,994**
Desempeño laboral	,798**	,994**	1

En la tabla se observa que existe un coeficiente de correlación alta ( $r > 0,60$ ) entre todas las dimensiones y la puntuación total de la variable en estudio.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,939	,959	3

Por lo tanto, del análisis de confiabilidad, se determina que existe evidencia de validez de constructo. Es decir, se corrobora estadísticamente que las dimensiones del constructo en estudio responden al modelo teórico establecido.

## Anexo 05 Validación del instrumento



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN Fisiológica</b>								
1	¿Sientes pinchazos o sensaciones dolorosas en el pecho?	x		x		x		
2	¿Presentas jaquecas y fuertes dolores de cabeza?	x		x		x		
3	¿Tienes indigestión o molestias gastrointestinales?	x		x		x		
4	¿Te sudan las manos cuando conversas con tu jefe?	x		x		x		
5	¿Presentas temblores musculares (como tics nerviosos o parpadeos)?	x		x		x		
6	¿Sientes debilidad, mareos o náuseas?	x		x		x		
7	¿Notas que has bajado de peso?	x		x		x		
8	¿Sientes que has subido de peso?	x		x		x		
9	¿Sientes que trabajar en contacto directo con la gente te cansa?	x		x		x		
10	¿Te sientes agotado en el trabajo?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN Psicológica</b>								
1	¿Sientes nervios al exponer algo a tu jefe?	x		x		x		
2	¿Te preocupas demasiado en el trabajo?	x		x		x		
3	¿Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual?	x		x		x		
4	¿Sientes que no vales nada?	x		x		x		
5	¿Te sientes frustrado en tu trabajo?	x		x		x		
6	¿Eres sensible o tienes ganas de llorar?	x		x		x		
7	¿Se irrita fácilmente cuando algo en el trabajo no sale bien?	x		x		x		
8	¿Te enojas fácilmente con alguien?	x		x		x		
9	¿Alzas la voz a tus compañeros de trabajo?	x		x		x		
10	¿Tienes ganas de gritar y salir corriendo de tu oficina?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg. Jhon E. Matienzo Mendoza    DNI: 40233048

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

Trujillo, 24 de mayo del 2022.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Dr. Jhon Elión Matienzo Mendoza

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Terminas tu trabajo oportunamente?	X		X		X		
2	¿Cumples con las tareas que se te encomiendan?	X		X		X		
3	¿Realizas un volumen adecuado de trabajo?	X		X		X		
4	¿No cometes errores en el trabajo?	X		X		X		
5	¿Haces uso racional de los recursos?	X		X		X		
6	¿No requieres de supervisión frecuente?	X		X		X		
7	¿Te muestras profesional en el trabajo?	X		X		X		
8	¿Te muestras cortés con los clientes y con tus compañeros?	X		X		X		
9	¿Brindas una adecuada orientación a los clientes?	X		X		X		
10	¿Evitas los conflictos dentro del equipo?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN Características Individuales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Muestras nuevas ideas para mejorar los procesos?	X		X		X		
2	¿Tienes gran capacidad para resolver los problemas?	X		X		X		
3	¿Te anticipas a las dificultades?	X		X		X		
4	¿Muestras aptitud para integrarte al equipo?	X		X		X		
5	¿Te identificas fácilmente con los objetivos del equipo?	X		X		X		
6	¿Trabajas fluidamente con tus pares?	X		X		X		
7	¿Planificas tus actividades?	X		X		X		
8	¿Haces uso de indicadores?	X		X		X		
9	¿Te preocupas por alcanzar tus metas?	X		X		X		
10	¿Tienes los recursos necesarios para desarrollar tus funciones?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente.

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []           Aplicable después de corregir []           No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Mg: Jhon E. Matienzo Mendoza**   DNI: 40233048

Especialidad del validador: **Magister en Gestión Pública**

Trujillo, 24 de mayo del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Jhon E. Matienzo Mendoza

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESTRÉS LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION Fisiológica</b>								
1	¿Sientes pinchazos o sensaciones dolorosas en el pecho?	x		x		x		
2	¿Presentas jaquecas y fuertes dolores de cabeza?	x		x		x		
3	¿Tienes indigestión o molestias gastrointestinales?	x		x		x		
4	¿Te sudan las manos cuando conversas con tu jefe?	x		x		x		
5	¿Presentas temblores musculares (como tics nerviosos o parpadeos)?	x		x		x		
6	¿Sientes debilidad, mareos o náuseas?	x		x		x		
7	¿Notas que has bajado de peso?	x		x		x		
8	¿Sientes que has subido de peso?	x		x		x		
9	¿Sientes que trabajar en contacto directo con la gente te cansa?	x		x		x		
10	¿Te sientes agotado en el trabajo?	x		x		x		
<b>DIMENSION Psicológica</b>								
1	¿Sientes nervios al exponer algo a tu jefe?	x		x		x		
2	¿Te preocupas demasiado en el trabajo?	x		x		x		
3	¿Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual?	x		x		x		
4	¿Sientes que no vales nada?	x		x		x		
5	¿Te sientes frustrado en tu trabajo?	x		x		x		
6	¿Eres sensible o tienes ganas de llorar?	x		x		x		
7	¿Se irrita fácilmente cuando algo en el trabajo no sale bien?	x		x		x		
8	¿Te enojas fácilmente con alguien?	x		x		x		
9	¿Alzas la voz a tus compañeros de trabajo?	x		x		x		
10	¿Tienes ganas de gritar y salir corriendo de tu oficina?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ] | Aplicable después de corregir [  ] No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Velia Vera Calmet DNI: 18159571

Especialidad del validador: Dr en Psicología, Educadora de Disciplina Positiva

Trujillo, 25 de mayo del 2022.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Velia Vera Calmet

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN Desempeño de la Función</b>							
1	¿Terminas tu trabajo oportunamente?	X		X		X		
2	¿Cumples con las tareas que se te encomiendan?	X		X		X		
3	¿Realizas un volumen adecuado de trabajo?	X		X		X		
4	¿No cometes errores en el trabajo?	X		X		X		
5	¿Haces uso racional de los recursos?	X		X		X		
6	¿No requieres de supervisión frecuente?	X		X		X		
7	¿Te muestras profesional en el trabajo?	X		X		X		
8	¿Te muestras cortés con los clientes y con tus compañeros?	X		X		X		
9	¿Brindas una adecuada orientación a los clientes?	X		X		X		
10	¿Evitas los conflictos dentro del equipo?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN Características Individuales</b>							
1	¿Muestras nuevas ideas para mejorar los procesos?	X		X		X		
2	¿Tienes gran capacidad para resolver los problemas?	X		X		X		
3	¿Te anticipas a las dificultades?	X		X		X		
4	¿Muestras aptitud para integrarte al equipo?	X		X		X		
5	¿Te identificas fácilmente con los objetivos del equipo?	X		X		X		
6	¿Trabajas fluidamente con tus pares?	X		X		X		
7	¿Planificas tus actividades?	X		X		X		
8	¿Haces uso de indicadores?	X		X		X		
9	¿Te preocupas por alcanzar tus metas?	X		X		X		
10	¿Tienes los recursos necesarios para desarrollar tus funciones?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente.

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** []    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Mg: Velia Vera Calmet**    DNI: 18159571

Especialidad del validador: **Dr. en Psicología, Educadora de Disciplina Positiva**

Trujillo, 25 de mayo del 2022.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Dr. Velia Vera Calmet**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESTRÉS LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION Fisiológica</b>							
1	¿Sientes pinchazos o sensaciones dolorosas en el pecho?	x		x		x		
2	¿Presentas jaquecas y fuertes dolores de cabeza?	x		x		x		
3	¿Tienes indigestión o molestias gastrointestinales?	x		x		x		
4	¿Te sudan las manos cuando conversas con tu jefe?	x		x		x		
5	¿Presentas temblores musculares (como tics nerviosos o parpadeos)?	x		x		x		
6	¿Sientes debilidad, mareos o náuseas?	x		x		x		
7	¿Notas que has bajado de peso?	x		x		x		
8	¿Sientes que has subido de peso?	x		x		x		
9	¿Sientes que trabajar en contacto directo con la gente te cansa?	x		x		x		
10	¿Te sientes agotado en el trabajo?	x		x		x		
	<b>DIMENSION Psicológica</b>							
1	¿Sientes nervios al exponer algo a tu jefe?	x		x		x		
2	¿Te preocupas demasiado en el trabajo?	x		x		x		
3	¿Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual?	x		x		x		
4	¿Sientes que no vales nada?	x		x		x		
5	¿Te sientes frustrado en tu trabajo?	x		x		x		
6	¿Eres sensible o tienes ganas de llorar?	x		x		x		
7	¿Se irrita fácilmente cuando algo en el trabajo no sale bien?	x		x		x		
8	¿Te enojas fácilmente con alguien?	x		x		x		
9	¿Alzas la voz a tus compañeros de trabajo?	x		x		x		
10	¿Tienes ganas de gritar y salir corriendo de tu oficina?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [  ]   Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jacqueline Rodríguez Alfaro   DNI: 41191935

Especialidad del validador: Mg. en Educación

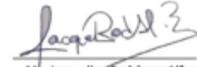
Trujillo, 25 de mayo del 2022.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Jacqueline Rodríguez Alfaro  
DNI: 41191935

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION Desempeño de la Función</b>							
1	¿Terminas tu trabajo oportunamente?	X		X		X		
2	¿Cumples con las tareas que se te encomiendan?	X		X		X		
3	¿Realizas un volumen adecuado de trabajo?	X		X		X		
4	¿No cometes errores en el trabajo ?	X		X		X		
5	¿Haces uso racional de los recursos ?	X		X		X		
6	¿No requieres de supervisión frecuente?	X		X		X		
7	¿Te muestras profesional en el trabajo?	X		X		X		
8	¿Te muestras cortés con los clientes y con tus compañeros?	X		X		X		
9	¿Brindas una adecuada orientación a los clientes?	X		X		X		
10	¿Evitas los conflictos dentro del equipo?	X		X		X		
	<b>DIMENSION Características Individuales</b>							
1	¿Muestras nuevas ideas para mejorar los procesos?	X		X		X		
2	¿Tienes gran capacidad para resolver los problemas?	X		X		X		
3	¿Te anticipas a las dificultades?	X		X		X		
4	¿Muestras aptitud para integrarte al equipo?	X		X		X		
5	¿Te identificas fácilmente con los objetivos del equipo?	X		X		X		
6	¿Trabajas fluidamente con tus pares?	X		X		X		
7	¿Planificas tus actividades?	X		X		X		
8	¿Haces uso de indicadores?	X		X		X		
9	¿Te preocupas por alcanzar tus metas?	X		X		X		
10	¿Tienes los recursos necesarios para desarrollar tus funciones?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ] Aplicable después de corregir [  ] No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jacqueline Rodríguez Alfaro DNI: 41191935

Especialidad del validador: Mg. en Educación

Trujillo, 25 de mayo del 2022.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Jacqueline Rodríguez Alfaro  
DNI: 41191935

## Anexo 06 Validación estadística de los instrumentos

La muestra fue seleccionada en base a la similaridad de características que tiene con la muestra de la investigación siendo estas personas que prestan servicios similares.

**Tabla 10**

*Análisis estadísticos ítem – total según dimensiones del instrumento Estrés laboral*

	ITEMS	Correlación ítem - total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
Fisiológica	1.- Sientes pinchazos o sensaciones dolorosas en el pecho	,561	,953
	2.- Presentas jaquecas y fuertes dolores de cabeza.	,575	,953
	3.- Tienes indigestión o molestias gastrointestinales.	,615	,952
	4.- Te sudan las manos cuando conversas con tu jefe.	,575	,953
	5.- Presentas temblores musculares (como tics nerviosos o parpadeos).	,746	,950
	6.- Sientes debilidad, mareos o náuseas.	,643	,952
	7.- Notas que has bajado de peso.	,977	,947
	8.- Sientes que has subido de peso.	,811	,949
	9.- Sientes que trabajar en contacto directo con la gente te cansa	,864	,948
	10.- Te sientes agotado en el trabajo.	,575	,953
Psicológica	11.- Sientes nervios al exponer algo a tu jefe.	,811	,949
	12.- Te preocupas demasiado en el trabajo.	,864	,948
	13.- Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	,575	,953
	14.- Sientes que no vales nada.	,615	,952
	15.- Te sientes frustrado en tu trabajo.	,575	,953
	16.- Eres sensible o tienes ganas de llorar.	,746	,950
	17.- Se irrita fácilmente cuando algo en el trabajo no sale bien,	,643	,952
	18.- Te enojas fácilmente con alguien.	,977	,947
	19.- Alzas la voz a tu compañeros de trabajo.	,561	,953
	20.- Tienes ganas de gritar y salir corriendo de tu oficina.	,575	,953

Fuente: SPSS v 25

La tabla anterior presenta los resultados del análisis de ítems, utilizando la técnica de exclusión de ítems, donde los valores de correlación de ítems totales ajustados oscilan entre 0,561 y 0,977, por lo que todas las preguntas deben permanecer en la escala final. Los coeficientes están por encima del punto de referencia según criterio empírico solicitado de 0,20; de lo contrario, deberían ser descartarse. Estos resultados nos permiten confirmar que los 20 elementos se encuentran relacionados entre sí.

**Tabla 11**

*Estadísticas de fiabilidad del estrés laboral*

Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,953	,953	20

Fuente: SPSS V.25

El coeficiente de alfa de Cronbach es 0,775, lo que significa que el instrumento sobre el Estrés Laboral tiene un alto grado de confiabilidad.

**Tabla 12**

*Análisis de correlaciones inter dimensiones del estrés laboral*

	Fisiológica	Psicológica	Estrés laboral
Fisiológica	1	,966**	,977**
Psicológica	,866**	1	,903**
Estrés laboral	,977**	,903**	1

Fuente: SPSS V.25

En la tabla se observa que existe un coeficiente de correlación alta ( $r > 0,60$ ) entre todas las dimensiones y la puntuación total de la variable en estudio.

**Tabla 13**

*Estadísticas de fiabilidad inter dimensional del estrés laboral*

Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,932	,996	3

Fuente: SPSS V.25

Por lo tanto, a partir del análisis de confiabilidad, se determinó que existe validez de constructo. En otras palabras, es estadísticamente cierto que las dimensiones de la estructura estudiada corresponden al modelo teórico establecido.

**Tabla 14**

*Análisis estadísticos ítem – total según dimensiones del instrumento Desempeño laboral*

	<b>ITEMS</b>	<b>Correlación ítem - total corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si se elimina el ítem</b>
Desempeño de la función	1.- Terminas tu trabajo oportunamente.	,813	,947
	2.- Cumples con las tareas que se te encomiendan.	,702	,948
	3.- Realizas un volumen adecuado de trabajo.	,571	,950
	4.- No cometes errores en el trabajo.	,612	,950
	5.- Haces uso racional de los recursos.	,571	,950
	6.- No requieres de supervisión frecuente.	,749	,948
	7.- Te muestras profesional en el trabajo.	,643	,949
	8.- Te muestras cortés con los clientes y con tus compañeros.	,980	,944
	9.- Brindas una adecuada orientación a los clientes.	,559	,950
	10.- Evitas los conflictos dentro del equipo.	,571	,950
Características individuales	11.- Muestras nuevas ideas para mejorar los procesos.	,559	,950
	12.- Tienes gran capacidad para resolver los problemas.	,571	,950
	13.- Te anticipas a las dificultades.	,612	,950
	14.- Muestras aptitud para integrarte al equipo.	,571	,950
	15.- Te identificas fácilmente con los objetivos del equipo.	,749	,948
	16.- Trabajas fluidamente con tus pares.	,643	,949
	17.- Planificas tus actividades.	,980	,944
	18.- Haces uso de indicadores.	,813	,947
	19.- Te preocupas por alcanzar tus metas.	,864	,946
	20.- Tienes los recursos necesarios para desarrollar tus funciones.	,571	,950

Fuente: SPSS v 25

Esta tabla muestra los resultados del análisis de ítems, utilizando la técnica de eliminación de ítems, donde el valor total de la correlación de ítems – total ,se observa en el rango de 0,571 a 0,980, por lo que todos los ítems deben permanecer en la escala final. Los coeficientes están por encima del punto de referencia al criterio empírico solicitado de 0,20; de lo contrario, deben descartarse. Estos resultados nos permiten confirmar la asociación de los 20 elementos.

**Tabla 15***Estadísticas de fiabilidad del desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,951	,951	20

Fuente: SPSS v 25

El alfa de Cronbach es de 0,781, lo que significa que la escala de calificación del desempeño laboral tiene una alta confiabilidad.

**Tabla 16***Análisis de correlaciones inter dimensiones del desempeño laboral*

	Características individuales	Desempeño de la función	Desempeño laboral
Características individuales	1	,991**	,985**
Desempeño de la función	,985**	1	,994**
Desempeño laboral	,798**	,994**	1

Fuente: SPSS v 25

La tabla muestra que existe un alto coeficiente de correlación ( $r > 0,60$ ) entre todas las dimensiones y el resultado global de la variable estudiada.

**Tabla 17***Estadísticas de fiabilidad inter dimensional del desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,939	,959	3

Fuente: SPSS v 25

Por lo tanto, a partir del análisis de confiabilidad, se determinó que existe una fuerte evidencia (validez) de constructo. En otras palabras, es estadísticamente cierto que las dimensiones del constructo en estudio corresponden al modelo teórico establecido.

En resumen, el resultado (la variable independiente) para calcular la confiabilidad obtenida del instrumento es  $\alpha = 0.79$ , con base en la tabla de

evaluación y la interpretación de los resultados del alfa de Cronbach, lo cual es una muy buena confiabilidad, determinando que la herramienta brinda confiabilidad que su aplicación necesita. Estadísticas de confiabilidad Alfa de Cronbach 0.790 numero de elementos 20.

El resultado (variable dependiente) para el cálculo de la confiabilidad obtenida de la herramienta es  $\alpha = 0.722$ , que es un resultado basado en la tabla de evaluación e interpretación del alfa de Cronbach, que se considera de alta confianza, y esto confirma que la herramienta proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación. Estadísticas de confiabilidad 0 Cronbach Alpha 817, número de elementos 20.

## Anexo 07 Base de datos

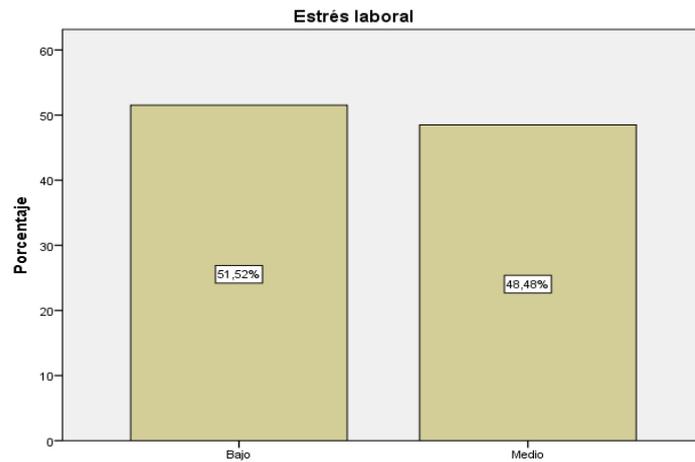
ESTRÉS LABORAL																				Puntaje	Nivel		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				
1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	37	2	MEDIO
2	2	3	3	1	1	2	1	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	40	2	MEDIO
3	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	28	1	BAJO
4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	45	2	MEDIO
5	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	34	2	MEDIO
6	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	2	2	2	1	1	28	1	BAJO
7	2	3	3	1	1	2	1	3	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	1	36	2	MEDIO
8	1	2	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	32	1	BAJO
9	2	2	1	1	3	1	1	3	2	2	3	3	3	1	2	3	2	2	1	1	39	2	MEDIO
10	1	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	34	2	MEDIO
11	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	44	2	MEDIO
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	1	BAJO
13	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	28	1	BAJO
14	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	33	1	BAJO
15	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	1	2	45	2	MEDIO
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	23	1	BAJO
17	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	29	1	BAJO
18	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	1	3	1	1	1	2	2	2	1	2	37	2	MEDIO
19	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	27	1	BAJO
20	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	29	1	BAJO
21	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	1	1	36	2	MEDIO
22	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	27	1	BAJO
23	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	36	2	MEDIO
24	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	30	1	BAJO
25	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	25	1	BAJO
26	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	29	1	BAJO
27	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	1	1	30	1	BAJO
28	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	41	2	MEDIO
29	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	3	3	1	1	2	2	2	2	1	37	2	MEDIO
30	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	33	1	BAJO
31	3	2	3	1	1	2	2	1	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	1	2	44	2	MEDIO
32	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	34	2	MEDIO
33	1	1	2	1	1	1	1	3	1	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	31	1	BAJO

Desempeño de la función										Características individuales																		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Puntaje	Nivel	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel			
1	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	22	2	MEDIO	3	2	2	3	3	3	3	3	28	3	ALTO	50	3	ALTO	
2	2	3	1	2	1	2	3	3	3	3	23	2	MEDIO	3	3	2	2	3	3	3	3	23	2	MEDIO	46	2	MEDIO	
3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	26	3	ALTO	2	2	3	3	3	3	2	3	25	3	ALTO	51	3	ALTO	
4	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	23	2	MEDIO	2	3	2	2	3	2	2	3	23	2	MEDIO	46	2	MEDIO	
5	2	2	3	2	3	1	3	3	3	2	24	3	ALTO	3	2	2	3	2	2	2	2	22	2	MEDIO	46	2	MEDIO	
6	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	21	2	MEDIO	2	2	3	2	2	3	3	2	3	25	3	ALTO	46	2	MEDIO
7	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	22	2	MEDIO	2	3	2	3	2	2	2	3	2	23	2	MEDIO	45	2	MEDIO
8	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	26	3	ALTO	3	2	2	3	2	2	2	3	2	24	3	ALTO	50	3	ALTO
9	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	23	2	MEDIO	2	2	2	3	3	2	3	2	2	23	2	MEDIO	46	2	MEDIO
10	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	23	2	MEDIO	3	3	2	3	3	3	3	3	2	28	3	ALTO	51	3	ALTO
11	3	2	3	2	2	1	3	2	3	2	23	2	MEDIO	2	3	2	2	3	2	2	3	2	23	2	MEDIO	46	2	MEDIO
12	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	27	3	ALTO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	ALTO	57	3	ALTO
13	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	26	3	ALTO	2	3	2	3	3	3	3	2	2	26	3	ALTO	52	3	ALTO
14	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	24	3	ALTO	2	3	2	3	3	3	2	3	3	26	3	ALTO	50	3	ALTO
15	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	23	2	MEDIO	3	3	2	2	2	2	2	3	2	23	2	MEDIO	46	2	MEDIO
16	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	26	3	ALTO	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29	3	ALTO	55	3	ALTO
17	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	26	3	ALTO	3	3	2	3	3	3	3	2	3	27	3	ALTO	53	3	ALTO
18	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	23	2	MEDIO	2	2	3	2	2	3	2	3	2	23	2	MEDIO	46	2	MEDIO
19	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	27	3	ALTO	2	3	3	3	3	3	3	3	2	28	3	ALTO	55	3	ALTO
20	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	23	2	MEDIO	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	3	ALTO	52	3	ALTO
21	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	27	3	ALTO	2	3	2	3	3	3	3	3	2	27	3	ALTO	54	3	ALTO
22	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	27	3	ALTO	2	2	3	3	3	3	3	3	2	27	3	ALTO	54	3	ALTO
23	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	3	ALTO	2	3	2	2	3	2	2	3	2	23	2	MEDIO	52	3	ALTO
24	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	25	3	ALTO	2	2	3	3	3	3	3	3	2	27	3	ALTO	52	3	ALTO
25	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	27	3	ALTO	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29	3	ALTO	56	3	ALTO
26	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	28	3	ALTO	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29	3	ALTO	57	3	ALTO
27	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	28	3	ALTO	2	3	2	3	3	3	3	2	3	26	3	ALTO	54	3	ALTO
28	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	26	3	ALTO	2	2	2	2	3	2	3	2	3	23	2	MEDIO	49	3	ALTO
29	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	23	2	MEDIO	2	3	2	3	2	3	2	2	2	23	2	MEDIO	46	2	MEDIO
30	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	27	3	ALTO	2	3	2	3	3	2	2	2	2	24	3	ALTO	51	3	ALTO
31	3	3	1	2	3	1	3	3	3	3	25	3	ALTO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	ALTO	55	3	ALTO
32	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	23	2	MEDIO	3	3	2	3	3	3	2	2	3	26	3	ALTO	49	3	ALTO
33	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	25	3	ALTO	2	2	2	3	3	3	2	3	3	25	3	ALTO	50	3	ALTO

## Anexo 08 Figuras

**Figura 1**

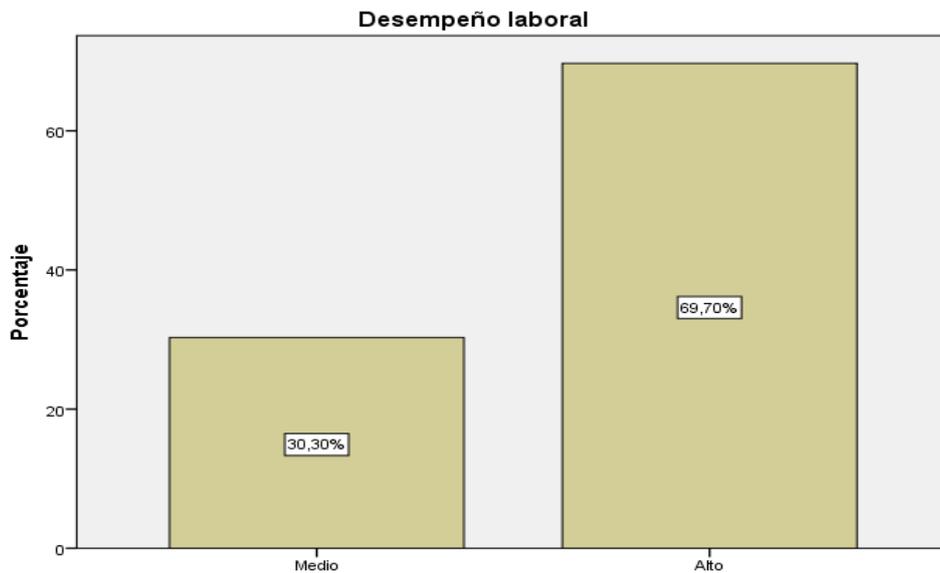
*Distribución de la variable estrés laboral*



*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores de un programa social de la ciudad de Trujillo.

**Figura 2**

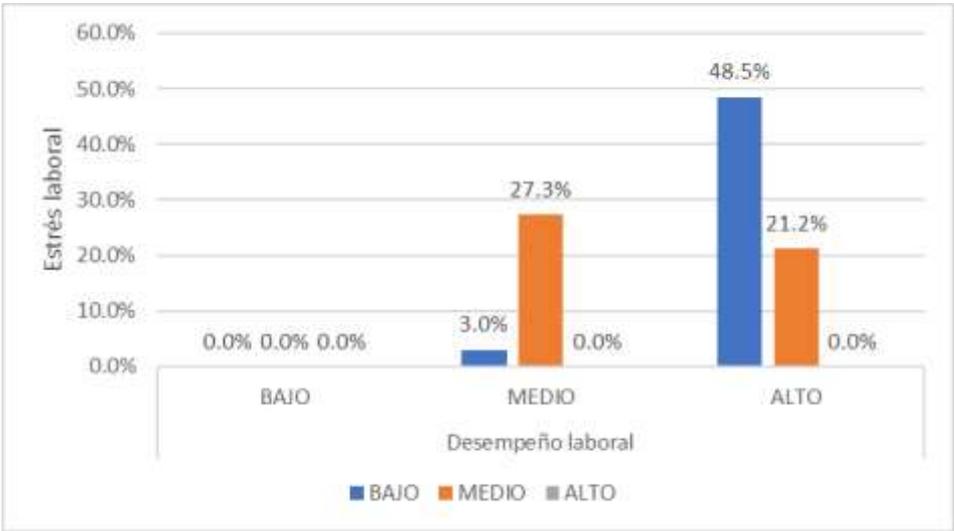
*Distribución de la variable desempeño laboral*



*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores de un programa social de la ciudad de Trujillo.

**Figura 3**

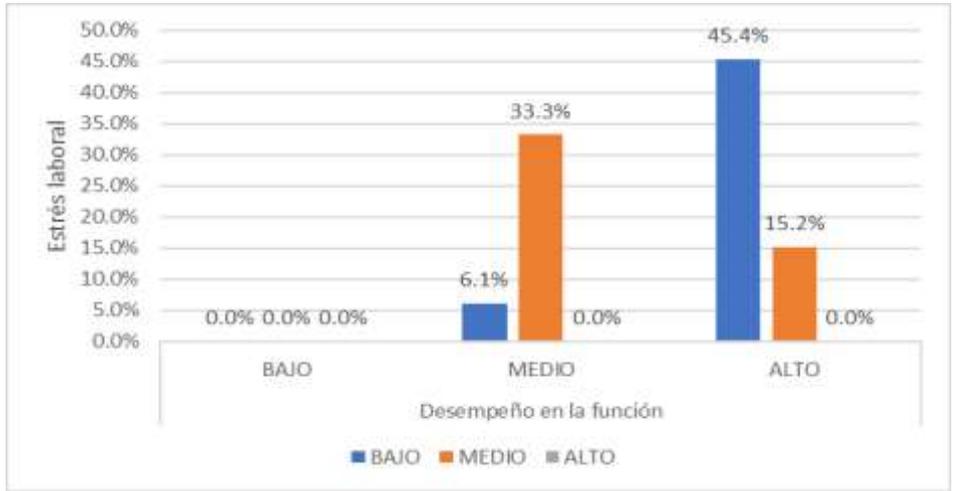
*Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral*



*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores de un programa social de la ciudad de Trujillo.

**Figura 4**

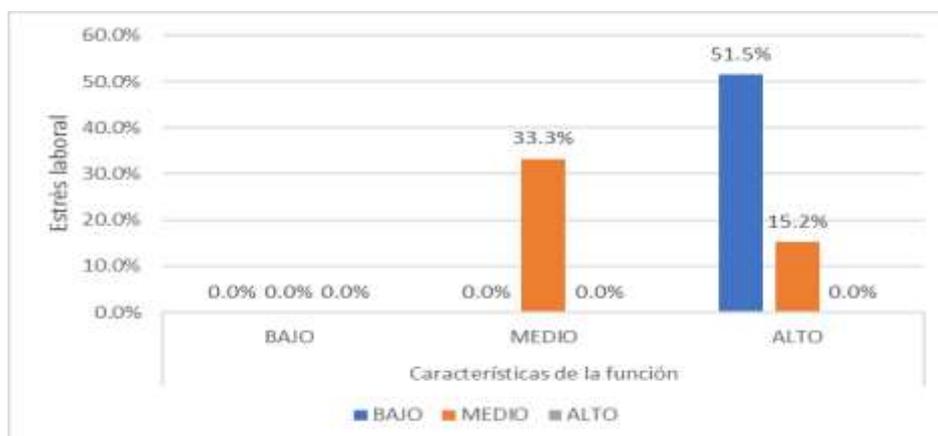
*Influencia del estrés laboral en el desempeño de la función*



*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores de un programa social de la ciudad de Trujillo.

**Figura 5**

*Influencia del estrés laboral en las características de la función*



*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores de un programa social de la ciudad de Trujillo.

## FICHA TÉCNICA

### CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

#### **I. DATOS INFORMATIVOS:**

- 1.1. Técnica: Encuesta
- 1.2. Tipo de instrumento: Cuestionario
- 1.3. Forma de aplicación: Individual
- 1.4. Autores: Susan Latorre Aranda y Enrique Obregón Quinto.
- 1.5. Medición: Estrés laboral
- 1.6. Administración: Trabajadores
- 1.7. Tiempo de aplicación: 20 minutos

#### **II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:**

El objetivo del instrumento tiene como finalidad determinar el nivel de estrés laboral.

#### **III. INSTRUCCIONES:**

1. El cuestionario sobre el estrés laboral consta de 20 ítems correspondiendo 10 a la dimensión Fisiológica y finalmente 10 a la dimensión Psicológica.
2. El sistema de calificación para las dos dimensiones es: Nunca (1), A veces (2), Siempre (3). Sumando un puntaje máximo de 60.
3. Los niveles para describir la capacidad expresión oral son: Leve, Moderado y Grave.

#### **IV. MATERIALES:**

Cuestionarios para ser desarrolladas por los trabajadores de la entidad.

**V. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:** La herramienta ha sido evaluada por expertos; así lo señala Snyder (2019), para analizar las propuestas para verificar si las oraciones bien definidas se relacionan con el tema en cuestión y las instrucciones son adecuadas, con el propósito de evitar cualquier confusión en el desarrollo de la prueba. Para la validación se utilizó como procedimiento la

selección de especialistas en el estudio. Asignar fichas de valoración a cada especialista: tablas de actividad de variables, herramientas y fichas de opinión de expertos; mejorar el instrumento sobre la base de opiniones y recomendaciones de especialistas. Para determinar la confiabilidad del instrumento, prueba de relaciones interpersonales, se aplicó una prueba piloto a 15 colaboradores de programas sociales de la ciudad de Trujillo; luego se realizaron los resultados según el procedimiento del sistema Alpha de Cronbach, señalado por Prasad (2019).

La muestra fue seleccionada en base a la similaridad de características que tiene con la muestra de la investigación siendo estas personas que prestan servicios similares.

#### **DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES**

FISIOLÓGICAS	Presión en el pecho: 1
	Dolor de cabeza: 2
	Dolor estomacal: 3
	Sudoración en las palmas de las manos: 4
	Temblor corporal: 5
	Presión baja: 6
	Falta o aumento de apetito: 7,8
	Fatiga: 9,10
PSICOLÓGICAS	Nerviosismo: 11,12
	Ansiedad: 13,14
	Deseos de llorar: 15,16
	Irritabilidad: 17,18
	Deseos de gritar, golpear o insultar: 19,20

#### **PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE**

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones	
		Dimensión 1	Dimensión 2
Grave	41 - 60	21 - 30	21 - 30
Moderado	21 - 40	11 - 20	11 - 20
Leve	20	10	10

## **FICHA TÉCNICA**

### **CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL**

#### **I. DATOS INFORMATIVOS:**

- 1.1. Técnica: Encuesta
- 1.2. Tipo de instrumento: Cuestionario
- 1.3. Forma de aplicación: Individual
- 1.4. Autor: MINSA 2008
- 1.5. Medición: Desempeño laboral
- 1.6. Administración: Trabajadores
- 1.7. Tiempo de aplicación: 20 minutos

#### **II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:**

El objetivo del instrumento tiene como finalidad determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la entidad.

#### **III. INSTRUCCIONES:**

4. 1. El cuestionario sobre el desempeño laboral correspondiendo 10 a la dimensión Desempeño de la Función y finalmente 10 a la dimensión Características Individuales.
2. El sistema de calificación para las cinco dimensiones es: Nunca (1), A veces (2), Siempre (3). Sumando un puntaje máximo de 60.
2. Los niveles para describir la capacidad expresión oral son: Alto, Medio y Bajo.

#### **IV. MATERIALES:**

Cuestionarios para ser desarrolladas por los trabajadores de la entidad.

**V. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:** La herramienta ha sido evaluada por expertos; así lo señala Snyder (2019), para analizar las propuestas para verificar si las oraciones bien definidas se relacionan con el tema en cuestión y las instrucciones son adecuadas, con el propósito de evitar cualquier confusión en el desarrollo de la prueba. Para la validación se utilizó como procedimiento la selección de especialistas en el estudio. Asignar fichas de valoración a cada especialista: tablas de actividad de variables, herramientas y fichas de opinión de expertos; mejorar el instrumento sobre la base de opiniones y recomendaciones de especialistas. Para determinar la confiabilidad del instrumento, prueba de relaciones interpersonales, se aplicó una prueba piloto a 15 colaboradores de

programas sociales de la ciudad de Trujillo; luego se realizaron los resultados según el procedimiento del sistema Alpha de Cronbach, señalado por Prasad (2019).

La muestra fue seleccionada en base a la similitud de características que tiene con la muestra de la investigación siendo estas personas que prestan servicios similares.

### **DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES**

<b>DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN</b>	Orientación de resultados: 1,2,3
	Calidad: 4,5,6,7
	Relaciones interpersonales: 8,9,10
	Iniciativa: 11,12,13

<b>CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES</b>	Trabajo en equipo: 14,15,16
	Organización: 17,18,19,20

### **PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE**

<b>Niveles</b>	<b>A nivel de variable</b>	<b>A nivel de las dimensiones</b>	
		<b>Dimensión 1</b>	<b>Dimensión 2</b>
Alto	41 - 60	21 – 30	21 - 30
Medio	21 - 40	11 – 20	11 - 20
Bajo	20	10	10



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALZA SALVATIERRA VANESSA JOCELYN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Estrés Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022", cuyo autor es CALDERON DIAZ JACKELIN JOHANA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 16 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALZA SALVATIERRA VANESSA JOCELYN <b>DNI:</b> 19081715 <b>ORCID</b> 0000-0003-4781-8646	Firmado digitalmente por: VALZASA el 16-08-2022 13:57:39

Código documento Trilce: TRI - 0416957