



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño  
laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

**AUTOR:**

Sanchez Purihuaman, Javier Averlit ([orcid.org/0000-0001-6093-8154](https://orcid.org/0000-0001-6093-8154))

**ASESORES:**

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique ([orcid.org/0000-0002-8152-7570](https://orcid.org/0000-0002-8152-7570))

Dr. Castro Balcazar, Rolando Mario ([orcid.org/0000-0002-8622-2135](https://orcid.org/0000-0002-8622-2135))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHICLAYO – PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

A mi madre Rosalia, a quién admiro por su fortaleza y voluntad inquebrantable.

Javier Averlit

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios sobre todas las cosas, a mis padres y hermanos por motivarme a seguir con mis proyectos. Agradezco también a la institución financiera donde se me facilitó el desarrollo de la presente investigación, de especial consideración a su administrador.

Javier Averlit



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUIMAN TARRILLO HUGO ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque", cuyo autor es SANCHEZ PURIHUAMAN JAVIER AVERLIT, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

CHICLAYO, 29 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HUIMAN TARRILLO HUGO ENRIQUE <b>DNI:</b> 16418702 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8152-7570	Firmado electrónicamente por: HTARRILLOH el 02- 08-2023 10:32:05

Código documento Trilce: TRI - 0626439



**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, SANCHEZ PURIHUAMAN JAVIER AVERLIT estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
SANCHEZ PURIHUAMAN JAVIER AVERLIT <b>DNI:</b> 73323290 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6093-8154	Firmado electrónicamente por: SPURIHUAMANJA el 09-08-2023 00:34:44

Código documento Trilce: INV - 1253277

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	1
MARCO TEÓRICO.....	4
METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.1.1. Tipo de investigación .....	12
3.1.2. Diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra y muestreo .....	14
3.3.1. Población .....	14
3.3.2. Muestra .....	14
3.3.3. Unidad de análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Métodos de análisis de datos .....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
RESULTADOS .....	18
DISCUSIÓN .....	23
CONCLUSIONES.....	28
RECOMENDACIONES .....	29
PROPUESTA .....	30
REFERENCIAS .....	32
ANEXOS .....	37

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de desempeño laboral .....	18
Tabla 2 Dimensiones del desempeño laboral.....	19
Tabla 3 Nivel de estrés.....	20
Tabla 4 Dimensiones de manejo de estrés .....	21
Tabla 5 Prueba de normalidad .....	22

## RESUMEN

La presente investigación “Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque”, investigación cuantitativa tipo básica con diseño no experimental, descriptiva - propositiva. Con objetivó general de: Proponer estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque. La población y muestra fue de 30 colaboradores los cuales evaluados a través de Google formularios, el cuestionario se conformó por 34 ítems con escala Likert. La prueba de normalidad Shapiro-Will fue mayor a 0,05 teniendo una distribución paramétrica con un Rho de Pearson de ,625. Se encontró que el 20% de los colaboradores tiene un desempeño laboral básico y el 80% un nivel competente mas no es el deseado “Destacado”, también se evidencio que el 50% de los colaboradores presenta un alto nivel de estrés y el otro 50% un nivel medio de estrés. En la propuesta se planteó 8 estrategias de manejo de estrés las cuales fueron validades por juicio de expertos (3), los mismo que validaron el instrumentó (cuestionario). Afirmando la Hi) Una propuesta de estrategias de manejo de estrés si mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal.

**Palabras clave:** Estrés, desempeño laboral, colaboradores, caja municipal.



## ABSTRACT

The present investigation "Stress management strategies to improve the work performance of the collaborators of a municipal fund, Lambayeque", quantitative basic type research with a non-experimental, descriptive - proactive design. With the general objective of: Proposing stress management strategies to improve the work performance of employees of a municipal bank, Lambayeque. The population and sample was 30 employees who were evaluated through Google forms, the questionnaire was made up of 34 items with a Likert scale. The Shapiro-Will normality test was greater than 0.05, having a parametric distribution with a Pearson's Rho of .625. It was found that 20% of the collaborators have a basic work performance and 80% a competent level but it is not the desired "Outstanding", it was also evidenced that 50% of the collaborators present a high level of stress and the other 50 % an average level of stress. In the proposal, 8 stress management strategies were proposed, which were validated by expert judgment (3), the same ones that validated the instrument (questionnaire). Affirming the Hi) A proposal for stress management strategies to improve the job performance of employees of a municipal fund.

**Keywords:** Stress, work performance, collaborators, municipal fund.

## I. INTRODUCCIÓN

Al encontrarnos en un mundo de constante cambio, tanto en la parte política, social, tecnológica, económica y sobre todo en la parte organizacional, cambios que se generan de un día para otro, lo que ocasiona desconcertación en las personas y en las organizaciones, sometiéndolos a altas presiones y con limitaciones, siendo ello pólvora para el estrés. Pues “un alto nivel de estrés puede provocar diversas enfermedades, así como un bajo desempeño de los colaboradores de una organización o empresa” (Zuñiga, 2019).

A nivel internacional en uno de sus artículos, Pedraza y Pérez (2020), nos comentan que el estrés en parte normal de nuestra vida cotidiana, y en su momento fue una ventaja para nuestros antepasados cuando era importante obtener comida, reproducirse o encontrar refugio. Ahora las cosas han cambiado ya que todas estas necesidades han sido satisfechas en la sociedad y la fuente de estrés ahora es principalmente social. Como vivimos en un mundo de vida laboral - familiar exigente y acelerado. siendo los estilos de vida ocupados los que contribuyen al estrés. A esto hay que sumarle el momento que estamos viviendo tras la pandemia del Covid-19, el aislamiento social a causa del confinamiento, sumado a la carga de trabajo, la incertidumbre del futuro, salud y situación económica, factores que han incrementado más los niveles de estrés.

Pourshasb (2022), acota que “es muy sorprendente que en países como Alemania trabajen 1,332 horas anuales y en México casi doblen su horario de labores con 2,124 horas al año, la cual está muy por encima de la medida establecida por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), que es de 1,687 horas al año”. Aun así, México, país miembro de la OCDE sus colaboradores laboran más horas al año. Pues México posee el tiempo promedio más largo de traslado a sus centros de labores, superado por Japón y Corea, lo paradójico es que las jornadas largas de trabajo no se traducen en una mejor productividad, al contrario, la productividad laboral en México es una de las más bajas en el mundo, solo por delante de Colombia y Sudáfrica. Estas inversiones de tiempo en traslado han complicado el balance de vida - trabajo en los colaboradores, representando

un desgaste físico y mental. Siendo un factor de riesgo de enfermedades derivadas del estrés, traduciéndose en una menor concentración y menor productividad.

En México, Velásquez (2022), determina que “el estrés laboral se encuentra significativamente vinculado al desempeño laboral de los promotores de servicios en las entidades financieras de la región del Magdalena”. confirmando que cuatro de sus promotores se encontraban bajo estrés, corroborando que el estrés tuvo un impacto negativo en el desempeño del promotor.

El Ministerio de Salud (2019), informo que cuando un paciente comienza a experimentar síntomas como nerviosismo, desesperanza, suspiros constantes, dificultad al respirar, al caminar y dolencias en el pecho, estaría experimentando síntomas de estrés, los que eventualmente pueden derivar en problemas cardíacos como arritmia o niveles elevados de lípidos en sangre. Las enfermedades cardiovasculares son la 1ra consecuencia de mortalidad del mundo y la 2da consecuencia de muerte en el Perú, estimada hacer en el 2025 la 1era consecuencia de muerte en el país.

EsSalud (2020), Nos muestra cómo manejaron los niveles de estrés y ansiedad de colaboradores que desarrollan teletrabajo. Describe un aumento del 70% en los niveles de estrés (síntomas de ansiedad que conducen al estrés en el trabajo, irritabilidad y falta de tolerancia) en los últimos 8 meses. Mencionan que, si una persona está bajo mucho estrés, es menos productiva en el trabajo, y si el estrés no es muy alto recomiendan de 2 a 3 meses de asesoría psicológica y de presentarse casos extremos aconsejan la medicación. Para prevenir el estrés los especialistas indicaron que se debe dividir los horarios de trabajo, estirarse antes y durante el trabajo también es bueno, al igual que el desarrollo de actividades físicas y tomar descansos digitales al final de una jornada laboral de 8 horas.

Para las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), se pone en juego su rentabilidad y para sus colaboradores su estabilidad laboral, si bien sus funciones están definidas a base de las destrezas y exigencias del puesto, no obstante, su sobrecarga laboral es fuerte. A pesar de todo ello y con ciertas limitaciones la

exigencia es iguales o más que antes, tienen metas que cumplir (promoción y captación de clientes, desembolsos y cobranza). Esta sobrecarga afecta a los colaboradores generando preocupaciones constantes, insatisfacción y sobre todo estrés, afectando también a su desempeño al no cumplir con sus metas. Motivo por el cual se expone la siguiente problemática: ¿De qué manera el manejo del estrés mejorara el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque?

Estudio que servirá como base para futuras investigaciones de como el estrés influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, así mismo se propondrá estrategias para el manejo de estrés, las cuales beneficiará de manera positiva a las cajas municipales no solo de la región Lambayeque, si no también que contribuirá a nivel nacional e internacional para las diferentes entidades financieras como un antecedente para un mejor manejo del estrés y desempeño laboral. Ya que “el agotamiento físico, la falta de motivación y las exigencias comerciales son factores importantes, porque el estrés es el peor enemigo de la productividad y rendimiento de los colaboradores” (Amaya et. al,2021).

Siendo como objetivo general: Proponer estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caj municipal, Lambayeque. Teniendo como objetivos específicos: 1) Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque 2) Diseñar estrategias de manejo del estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caj municipal, Lambayeque. 3) Validar las estrategias de manejo de estrés que permiten mejorar el desempeño laboral. Planteando como hipótesis inicial: Una propuesta de estrategias de manejo de estrés si mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque. Y como hipótesis alternativa: Una propuesta de estrategias de manejo de estrés no mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

En Indonesia, Puspitasari y Adam (2019), en su artículo que tuvo como objetivo investigar la influencia del estrés y la motivación en el desempeño laboral. Uso el método cuantitativo donde uso tres cuestionarios distintos en base a la escala de Likert. Sus resultados demostraron que el estrés laboral tiene significativamente un efecto en el desempeño laboral. Y concluyen puede enriquecerse el desempeño laboral con la condición de que el estrés sea menor y que la motivación sea alta.

En Quito, Ecuador, Barati (2019), en su artículo cuyo objetivo fue examinar y priorizar los elementos que influyen en el estrés de los empleados del Banco de Comercio, Khorasan Razavi. El estudio fue basado en el coeficiente de correlación de Pearson y utilizaron el SPSS para procesamiento y análisis de los datos. Concluyó que el estrés en un elemento multidimensional (estrés mental, estrés laboral y agotamiento), el cual afecta al desempeño individual y que las políticas organizacionales son el elemento que más incide en estrés laboral con un Rho de ,927.

En Ambato, Ecuador, Lozada (2023), en su estudio de investigación que tuvo como finalidad evaluar las implicancias del estrés en la cooperativa de ahorro y crédito, para mejorar el desempeño de la organización. Investigación de enfoque cuantitativo, siendo su población y muestra 35 colaboradores a quienes se les aplico un cuestionario cerrado, que tuvo como resultado que: en el 57% de los trabajadores su desempeño laboral se ha visto afectado por el estrés. Y recomienda adoptar un enfoque de bienestar personal, adecuación del espacio laboral y capacitaciones para afrontar sus obligaciones.

A nivel nacional, en Arequipa, Maura y Hermoza (2019), donde la finalidad de su investigación fue analizar el vínculo que hay entre las variables de estrés y desempeño laboral de los representantes financieros del Banco Interbank. Estudio correlacional, no experimental - transversal. Donde determinan la presencia de estrés en el 89% de los colaboradores concluyendo que: hay una alta correlación

entre el estrés y el desempeño laboral de los representantes financieros de Interbank.

Así mismo, Rojas (2019), donde la finalidad de su trabajo fue hallar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del Agro Rural. Investigación observacional de corte transversal descriptiva - correlacional. Siendo su población y muestra conformada por personas de 32 y 50 años. Identifico las principales causas del estrés, las cuales son: volumen y ritmo de trabajo, inestabilidad laboral y aumento de la edad de jubilación, también identificó que el factor determinante del desempeño es la motivación.

También, Manay (2020), en su tesis cuya finalidad fue de encontrar la relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC. Investigación cuantitativa de diseño correlacional, no experimental. Su población y muestra se conformó por 45 colaboradores. Siendo su Rho de Spearman ,0700 existiendo relación significativa entre ambas variables. Y concluye que: la dimensión condición de trabajo es el principal factor del estrés. Recomendando el desarrollo de talleres de coaching para fortalecer las relaciones de identificación e integración para mejorar el equilibrio entre el estrés, rendimiento y comportamiento de los trabajadores.

En Chimbote, Carrasco et al. (2020), en su artículo que tuvo como finalidad halla la relación entre los estresores laborales y la satisfacción de las enfermeras peruanas durante la pandemia del Covid-19, Chimbote. Investigación correlacional de corte transversal, analítica realizada a 60 enfermeras utilizando cuestionarios y encuestas de satisfacción con escala de Likert. Se halló una asociación significativa entre los estresores ambientales (63,33%), personal (51,67%) y laboral (83,33%) respecto a la satisfacción laboral.

En Juliaca, Condori y Feliciano (2020), en su investigación, tesis que tuvo como objetivo: determinar la relación que existía entre las variables estrategia de afrontamiento al estrés y la ansiedad en los trabajadores de un centro de salud en Juliaca. Investigación cuantitativa de tipo básica no experimental, donde su muestra

estuvo constituida por 70 colaboradores del centro de salud, sus resultados evidenciaron que la estrategia más utilizada entre ellos era la estrategia centrada en los problemas y la menos utilizada era la estrategia de evitación del problema. Por lo que concluyen que no hay relación entre las estrategias de afrontamiento de estrés y de ansiedad, recomendando un protocolo de apoyo psicológico a los trabajadores para un mejor manejo de estrés y ansiedad.

Por otro lado, Larico et al. (2021), en su investigación, tesis que tuvo como objetivo: hallar la relación existente del estrés y desempeño laboral de los colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito. Estudio cuantitativa tipo básica con diseño correlacional - no experimental, descriptivo. Utilizaron la técnica de la encuesta, aplicada a 70 colaboradores. Como resultado se tuvo que el estrés afecta al 25% de colaboradores, concluyendo que el estrés afecta de forma negativa al rendimiento laboral.

En cuanto, Amaya y Salvatierra (2021), en su investigación que tuvo como finalidad hallar la relación que existe entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera. Estudio cuantitativo con diseño correlacional . no experimental, descriptivo. Dónde su población fueron 121 y su muestra se conformó por 93 trabajadores. Llegan a concluir que hay una relación significativa entre las variables de estrés y desempeño laboral.

De la misma forma, Felipa (2021), en su tesis dónde su finalidad fue encontrar la relación que hay entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del municipio distrital. Investigación cuantitativa, correlacional - no experimental de corte transversal. En dónde su población fue de 200 empleados, siendo su muestra 132 empleados. El Rho de Sperman fue de 0,0849. Concluyendo que, si existe una relación significativa entre las dos variables, indicando que la situación laboral, exigencia de trabajo y el apoyo social afectan el desempeño de los empleados. Y recomienda elaborar un taller o capacitaciones sobre el estrés y un manejo adecuado a situaciones que generen este tipo de tensión.

Por otra parte, Da Cruz y Melgarjo (2021), en su trabajo de investigación la cual tuvo como objetivo: determinar la relación existente entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa privada de servicios. Investigación cuantitativa tipo básica con diseño no experimental de corte transversal. Siendo su población de 420 trabajadores y su muestra de 151 trabajadores. Los autores concluyen que hay una significativa relación “inversa y débil” entre las variables. Un incremento en los niveles de estrés genera una disminución en el nivel de desempeño. Por lo que recomiendan realizar intervención psicológica con programas de prevención en el manejo adecuado del estrés.

También, Bustamante (2021), en su investigación la que tuvo como finalidad hallar la relación entre las variables de estrés y desempeño laboral individual de los colaboradores de la empresa nacional de la Coca. Estudio tipo cuantitativo con diseño no experimental, transversal. Donde su muestra fue el total de su población (16 colaboradores). Siendo su Rho de Spearman ,608 el autor concluye que existe un nivel de correlación al 95% entre las variables causa de estrés (volumen y ritmo de trabajo) con el factor desempeño (motivación), a un mayor desempeño laboral individual el estrés es mayor. Recomiendan elaborar planes estratégicos para reducir el estrés laboral.

Así mismo, Gallo (2022), en tu trabajo de investigación, donde su objetivo fue hallar la relación existente entre las variables de estrés y desempeño laboral de los colaboradores del programa Quali Warma. Investigación cuantitativa básica con diseño correlacional . no experimental. Su muestra fue la misma que su población (146 trabajadores). Siendo su Rho Spearman ,635 concluye que existe entre el estrés y el desempeño una relación negativa moderada. Por lo que recomienda implementar estrategias para un adecuado manejo del estrés.

En la ciudad de Lima, Bazan (2022), en su tesis que tuvo como objetivo hallar la relación existente entre las variables de estrés y desempeño laboral de los docentes de una universidad de Lima. Estudio cuantitativo básica con diseño correlacional . no experimental. Donde su muestra fue la misma que su población (46 docentes). El autor llegó a concluir que no hay relación entre las variables al encontrar una



baja correlación significativa. No obstante, recomienda realizar evaluaciones y/o encuestas a los docentes con la finalidad de prevenir cuadros de estrés.

En Chiclayo, Renteria (2021), en su tesis cuyo objetivo fue hallar la influencia del estrés en el desempeño laboral de colaboradores de Caja Sipán. Investigación tipo cuantitativa de diseño experimental transaccional. Su muestra fue la misma que su población (42 colaboradores). Concluye que el estrés afecta en mayor proporción a los colaboradores que llevan más de 5 años laborando en la caja y afecta en menor proporción a los colaboradores que tienen menos de 2 años.

Por otro lado, Silva (2022), en su tesis que tuvo como objetivo hallar la influencia entre las variables estrés y desempeño laboral del personal administrativo de una agencia de salud. Estudio tipo cuantitativo, no experimental correlacional. Siendo su población 595 trabajadores y su muestra 233 trabajadores. Y concluye con la existencia de un impacto negativo del estrés en el desempeño del personal administrativo. Recomienda la implementación de intervenciones de profesionales en la salud mental y capacitar a los colaboradores en el uso de técnicas de relajación y manejo adecuado del estrés.

Según Hans Selye a quien se le considera el padre del estrés, en su teoría "the stress of life", define al estrés como "una sobre carga humana la cual depende de la intensidad de la presión como de los recursos los cuales tiene la persona para afrontarlo" (Selye, 1956). En la "Teoría de la Evaluación Cognitiva" se conceptualiza que el estrés es "una relación entre una persona y su entorno en la que el individuo percibe si las demandas de su entorno superan o igualan sus recursos hasta tal punto que amenaza su bienestar" (Lazarus y Folkman, 1984). En la teoría del ajuste persona - entorno, el estrés es conceptualizado como un "desequilibrio (percibido) entre una necesidad y una respuesta (del individuo), de modo que la falta de satisfacción de esa necesidad tiene consecuencias importantes (percibidas) para el individuo" (McGrath y Bates, 2017). Para Patlán (2019) quien conceptualiza el estrés como un estado psicológico el cual está caracterizado por respuestas fisiológicas, cognitivas, emocionales y conductuales, así mismo lo conceptualiza como "una respuesta o reacción física, emocional, cognitiva y psicológica frente

circunstancias laborales difíciles las cuales excedan los recursos laborales y personales sobre las que no se puede controlar al hacerle frente, impactando en la salud de los empleados”.

Estrategias para el manejo de estrés, Kareaga (2002) en referencia a Lazarus y Folkman (1986) quienes definen dos maneras de afrontar el estrés: 1) El afrontamiento enfocado en el problema, se debe intentar de cambiar la situación estresante. 2) Afrontamiento enfocado en la emoción, se debe de intentar reducir el estrés o el malestar emocional relacionado con un contexto estresante. En la actualidad, la amplia clasificación de las estrategias de afrontamiento ha sido ampliada en cuatro categorías: 1) Intentos activos de cambiar la situación de manera activa. 2) Cambiar la manera en que evaluamos o pensamos sobre una situación. 3) Liberar las emociones o relajarse. 4) Negar o tergiversar la existencia o gravedad del problema o mantener distancia del mismo. Martínez et al. (2017) concluyen que un programa bien estructurado y dirigido permitirá disminuir los efectos negativos del estrés y así disminuirá los costos que conlleva ello. Valdivieso et al. (2020) los autores identifican situaciones en un ambiente universitario que causa mayor estrés y analizan estrategias de cómo afrontarlas. Desarrollan un análisis de regresión y correlación múltiple con una muestra de 279 universitarios de la universidad de Valladolid. Sus resultados arrojaron que las estrategias más empleadas para el manejo de estrés son el pensamiento desiderativo, la resolución de problemas y la expresión emocional. Valdez et al. (2022) los autores identifican niveles moderados de estrés en una muestra de 255 estudiantes de enfermería de distintas instituciones de educación superior, siendo la estrategia más utilizada por ellos para afrontar el estrés el afrontamiento activo emocional.

Las dimensiones de estrés, pueden ser un sin fin las cuales pudieran influir en ello, mismas que pueden variar según la profesión. En el caso de los colaboradores de una caja municipal, las dimensiones que influyen en el estrés están relacionados a sus funciones y cumplimiento de sus metas, se tomara en consideración las dimensiones planteadas por Amaya y Salvatierra (2021). 1) Entorno, según la Real Academia de España (RAE), es el conjunto de características de un lugar que afecta de forma negativa o positiva en la conducta del o los sujetos que lo

componen. Robbins (2004) considera que el ambiente o entorno influye en el desarrollo del estrés en las personas. 2) Organización, definido como fuerzas interrelacionadas que causan estrés a través de ciertas dimensiones (políticas, estrategias, estructuras, procesos y condiciones de trabajo en la organización), también hay variantes que forman parte de la organización y son fuentes del estrés: la estructura, liderazgo y etapas de la vida organizacional (Robbins, 2004). 3) Individuales, son circunstancias que interfieren en la privacidad del colaborador, como problemas familiares, problemas económicos, personales y todo lo relacionado con la personalidad (Robbins, 2004).

El desempeño laboral, en la teoría de la administración de los recursos humanos “el capital humano”, se define al desempeño laboral como “la capacidad de los empleados para demostrar sus habilidades para realizar sus tareas de acuerdo con los objetivos de la institución y cumplir con los requerimientos de su trabajo” (Chiavenato, 2007). También se conceptualiza al desempeño laboral como "el alcance de los objetivos y la ejecución eficiente de las funciones de los talentos, que garanticen el éxito de la empresa. También se considera como la realización de los objetivos estratégicos de la empresa (Robbins y Coutler, 2018).

Las dimensiones del desempeño laboral son muy amplias y se considerara según las condiciones que determinen la eficiencia en el puesto de trabajo, las mismas que varían según la profesión. En el caso de los colaboradores de una caja municipal, las dimensiones que miden el desempeño laboral se vinculan a sus funciones y al cumplimiento de sus metas, tomándose en consideración las dimensiones planteadas por Amaya y Salvatierra (2021), siendo: 1) Conocimiento: definido como destreza intelectual y psicomotora para realizar o llevar a cabo la ejecución sobre algún objeto y/o tarea. En objeto a la organización sería: el proceso de distribuir y organizar información colectiva para que la información adecuada llegue a las personas idóneas en el momento adecuado (Robbins y Judge, 2009). 2) Motivación, proceso que afecta la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que hace un individuo para lograr una meta (Robbins y Judge, 2009). La motivación generalmente hace referencia al por alcanzar cualquier objetivo, en nuestro caso se limita a los objetivos organizacionales y reflejando nuestro interés

en la conducta vinculada con el trabajo. 3) Iniciativa, derivada de una personalidad proactiva, es decir, aquellos que ven oportunidades, toman iniciativa, actúan y perseveran hasta producir un significativo cambio (Robbins y Judge, 2009).

Niveles del desempeño laboral, está relacionado con la actitud de los colaboradores ante sus tareas, responsabilidades y acciones. Así mismo se relaciona con el grado de satisfacción según sus expectativas que tenga acerca de la actividad que desarrolla, siendo la recompensa la cual se percibe en consecuencia de los resultados esperados, Blanco y Di Vora (2000) plantean cuatro niveles de desempeño, los cuales son: 1) Destacado, es el esmero en su trabajo, logrando así una alta calidad, manifestando conocer su trabajo y demostrando experiencia en sus funciones. 2) Competente, es capaz de ejecutar sus funciones mostrando conocimientos moderados, con ello establece las relaciones interpersonales necesarias. 3) Básico, es la calidad mínima requerida, el colaborador conoce solo las tareas o funciones que debe realizar. 4) Insatisfactorio, muestra poco conocimiento, por lo que improvisa, no organiza y no planifica.

Evaluación del Desempeño Laboral, según Chiavenato (2007) existe diferente manera de evaluar el desempeño laboral de un colaborador las prácticas de evaluación de desempeño no son nueva, ya que cuando una persona contrata a otra, el desempeño de esta última se evaluará sobre la base de la relación costo - beneficio. 1) Evaluación 360°, referido al contexto general el cual engloba a cada colaborador, evaluación desarrollada de manera circular, por todos los elementos que tengan algún tipo de relación con el evaluado (superiores, colegas, subordinados, clientes internos y externos, proveedores) (Chiavenato, 2007). 2) Métodos tradicionales, métodos los cuales varían de una entidad a otra, ya que cada quien tiende a elaborar su propio sistema de evaluación para medir el desempeño de sus colaboradores (Chiavenato, 2007). 3) Método Mixto, evaluación flexible, no estructurada o semiestructurada, que conserva una gran libertad de forma y contenido (encuesta, formulario, etc.) (Chiavenato, 2007).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

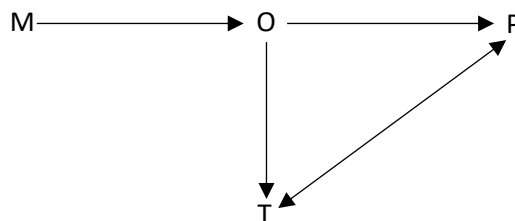
##### 3.1.1. Tipo de investigación

Investigación Cuantitativa Tipo Básica, porque cumple dos propósitos fundamentales, que es: generar nuevos conocimientos y teorías (Hernández y Mendoza, 2018).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Para, Hernández y Mendoza (2018) es de diseño No experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, solo se observaron los fenómenos en su ambiente y/o contexto natural para su análisis (pág.175).

Trasversal, Correlacional - Propositivo, ya que se recopilaron datos de un momento dado y único, cuya finalidad fue describir la relación entre dos o más variables durante un determinado momento, en términos correlacionales o en relación a su función causa - efecto (Hernández y Mendoza, 2018).



Donde:

M = Muestra

O = Observación (variable dependiente)

T = Teorías que fundamentan

P = Propuesta (Estrategias de Manejo del Estrés)

### 3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Estrés

Definición conceptual:

El estrés es una respuesta la cual se emite ante las demandas de nuestro contexto, es la reacción necesaria y adaptativa que se tiene para adecuarnos a circunstancias nuevas (Sierra, 2017). También se puede conceptualizar como: “el estado de tensión o preocupación mental causado por un contexto difícil”, todos poseen cierto grado de estrés, pues se trata de una respuesta natural ante las amenazas y demás estímulos (Organización Mundial de la Salud, 2023).

Definición operacional:

La variable estrategias de manejo de estrés, se sustenta por medio de las siguientes dimensiones: Entorno, organización e individuales. Dimensiones que resultan ser trascendentales para su evaluación de forma eficiente, (Anexo 02).

Variable Dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual:

Es el valor que se le da a la empresa, siendo las acciones y conductas observadas fundamentales para lograr los objetivos de la empresa, por lo que tiende a ser una causa efecto en el desempeño del trabajador (Mamani y Cáceres, 2019). A definición personal es la capacidad del colaborador en su cumplimiento de las funciones para el logro y/o alcance de sus metas exigidas por la organización.

Definición operacional:

La variable desempeño laboral, se sustenta por medio de las siguientes dimensiones: Conocimiento, Motivación e Iniciativa. Dimensiones que resultan ser trascendentales para su evaluación de forma eficiente, (Anexo 03).

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población

Es “un grupo o conjunto de elementos, casos u objetos que se quiere estudiar, el cual se determina por sus características” (Ríos, 2017). La población está compuesta por 30 colaboradores de una caja municipal en Lambayeque, conformada de la siguiente manera: 20 asesores de negocio (ADN), 05 asesores de servicios financieros (ASF), 2 jefes de créditos, 2 del área legal y 01 administrador.

#### 3.3.2. Muestra

Es el “subconjunto representativo de una población, Se supone que los resultados obtenidos en la muestra son válidos para la población” (Ríos, 2017). Al ser una población finita (reducida) se tomó como muestra al total de la población (30 colaboradores).

#### 3.3.3. Unidad de análisis

Son “datos o información que finalmente forman o generan datos o información que serán contrastados por procedimientos estadísticos” (Hernández y Mendoza, 2018). La unidad de análisis fueron los 30 colaboradores de una caja municipal de Lambayeque.

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

Se refieren a técnicas utilizadas en el interrogatorio de un sujeto en particular, “consisten en un conjunto de procedimientos utilizados en diferentes etapas de la investigación científica, cuya naturaleza varía según el método” (Ñaupas et al., 2018).

El estudio se realizó por medio de la encuesta, técnica que se utiliza a menudo en varios estudios para obtener información de una parte representativa de la población a través de cuestionarios (Katz et al., 2019). La cual se conforma por un conjunto de interrogantes orientadas al tema.

de estudio, de las cuales se pretende recopilar información relevante: opiniones, comportamientos y actitudes respecto a las variables.

Un instrumento es "cualquier herramienta utilizada por un investigador para recopilar, medir y analizar datos. Los datos se obtienen y se centran en el tema del experimento de investigación" (Fuentes et al., 2020).

Se utilizó el Método Mixto por medio del "cuestionario", el cual es un "formato estructurado donde se describe una serie de preguntas relacionadas con un tema específico dirigidas a un grupo específico de personas para ser respondidas. (Pozzo et al., 2018).

Por tal motivo, se adoptó el cuestionario (Anexo 02), desarrollado por Amaya y Salvatierra (2021) para medir las variables de Estrategias de estrés y de desempeño laboral, las cuales fueron medidas según las dimensiones plantadas por medio de la escala Likert teniendo en consideración los siguientes criterios: 1. Nunca; 2. Casi nunca; 3. A veces; 4. Casi siempre y 5. Siempre.

La confiabilidad, esta referida a la fiabilidad de medida, es decir, si se puede alcanzar el mismo resultado si se utiliza el mismo método para repetir el experimento en las mismas condiciones (Borjas García, 2020). El instrumento que se ha usado para pasar este filtro de confiabilidad en el Alfa Cronbach, para determinar así su aplicabilidad en la presente investigación. El puntaje del instrumento es de 0,90 lo que lo hace confiable y por lo tanto adecuado para el presente estudio (Anexo 4).

Respecto a la validación del instrumento, se realizó por medio de juicio de expertos, quienes deliberaron si efectivamente los ítems, indicadores y dimensiones fueron los adecuados para la investigación presente, (Anexo 5).



### 3.5. Procedimientos

En primer lugar, se recopiló información bibliográfica sobre las variables de investigación como estrategias de manejo de estrés y de desempeño laboral comprobando los conocimientos antiguos y nuevos que respaldan el estudio.

Luego de ello, se desarrolló el trabajo de campo, donde se usó las técnicas, herramientas e instrumentos para recolectar información sobre las variables.

Por último, procedimos a un adecuado análisis de la información recopilada en la anterior etapa utilizando las herramientas, en respuesta a cada uno de los objetivos planteados, incluyendo la formulación de la propuesta estrategias de manejo de estrés. Una vez culminada la investigación, los estudios previos recopilados y los resultados obtenidos se pusieron en discusión, aportando nuevas conclusiones y recomendaciones.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

El análisis de datos se refiere al “proceso mediante el cual los investigadores presentan datos, cuya finalidad es lograr los objetivos propuestos” (Haradhan, 2018). En el estudio presente, la información fue recopilada por medio de la encuesta (Anexo 3) usando la plataforma digital de Google formularios, siendo los resultados analizados y procesados utilizando los programas de Microsoft Excel y SPSS.

### 3.7. Aspectos éticos

El estudio mantuvo la originalidad de la séptima edición del manual de normas APA al hacer referencia a citas y artículos relevantes de varios autores de diversas fuentes bibliográficas. Además, se tuvo en consideración las normas administrativas que han sido establecidas por la Universidad Cesar Vallejo, respetando su formato y esquema; el mismo que al final fue el entregable.

Respecto a la parte administrativa y valores, se consideró la honestidad, claridad, validez y anonimidad de los resultados para no originar problemas o inconvenientes que repercutieran directamente en los colaboradores y organización de forma negativa y evitando cualquier tipo de situaciones. Asumiendo la autonomía de la investigación, haciéndome el único responsable de las consecuencias que pudiesen surgir a futuro y por último la justicia, porque el propósito de la investigación fue hallar un beneficio concreto.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de desempeño laboral*

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>		
<b>V2</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
INSASTIFACTORIO	0	0%
BÁSICO	6	20%
COMPETENTE	24	80%
DESTACADO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque. Respondiendo así a mi primer objetivo específico, como se puede apreciar en la tabla 1, en relación al nivel del desempeño laboral, el 80% (24 colaboradores) refleja un nivel competente y el 20% (06 colaboradores) muestra un nivel básico de desempeño laboral. Desempeño laboral en la empresa es competente 80% (24) mas no es el DESTACADO que se les Exige, por lo que se deberá trabajar para que el 20% (6) de colaboradores que tiene un desempeño laboral básico mejore y para que los demás colaboradores refuercen su desempeño laboral. Se recalca que los niveles fueron evaluados basados de la teoría de Blanco y Di Vora (2000).

**Tabla 2***Dimensiones del desempeño laboral*

<b>DIMENSIONES DESEMPEÑO LABORAL</b>						
<b>V2</b>	<b>CONOCIMIENTO</b>		<b>MOTIVACIÓN</b>		<b>INICIATIVA</b>	
	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
INSASTIFACTORIO	0	0%	0	0%	0	0%
BÁSICO	0	0%	9	30%	6	20%
COMPETENTE	14	47%	21	70%	24	80%
DESTACADO	16	53%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra cual es la dimensión con mayor influencia en la variable desempeño laboral, Como se puede apreciar en la tabla 2, la dimensión de CONOCIMIENTO influye en mayor proporción y de manera positiva en un 53% con un nivel destacado y 47% en nivel competente en el desempeño laboral de los colaboradores, seguido de la dimensión INICIATIVA con un 80% en nivel competente y 20% en nivel básico de desempeño laboral, y la dimensión MOTIVACIÓN con un 70% en nivel competente y 30% en nivel básico de desempeño laboral. Siendo esta última dimensión la que influye en mayor proporción de forma negativa en el desempeño laboral con un 30%. Por lo que se determina que las dimensiones si son determinantes en el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal en Lambayeque.

**Tabla 3***Nivel de estrés*

<b>NIVEL DE ESTRÉS</b>		
<b>V1</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
BAJO	0	0%
MEDIO	15	50%
ALTO	15	50%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra cual es el nivel de estrés en los colaboradores de una caja municipal en Lambayeque. Como se puede apreciar en la tabla 3 existe un alto grado de estrés en el 50% (15) de los colaboradores de la caja municipal, así mismo el otro 50% (15) de los colaboradores muestra un nivel medio de estrés. Por lo que se determina que si existen altos grados de estrés en los colaboradores de una caja municipal en Lambayeque. Respondiendo así a mi segundo objetivo específico de diseñar estrategias de manejo del estrés, para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque. Lo cual me conlleva a mi tercer objetivo específico que es validar las estrategias de manejo del estrés que permiten mejorar el desempeño laboral.

**Tabla 4***Dimensiones de manejo de estrés*

<b>DIMENSIONES MANEJO DE ESTRÉS</b>						
	<b>ENTORNO</b>		<b>ORGANIZACIÓN</b>		<b>INDIVIDUALES</b>	
<b>V1</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
BAJO	1	3%	1	3%	2	7%
MEDIO	16	53%	13	43%	16	53%
ALTO	13	43%	16	53%	12	40%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra cual es la dimensión con mayor influencia en la variable manejo de estrés. Como se puede apreciar en la tabla 4, la dimensión de organización es la que más influye con un 53% en el manejo de estrés, seguida de la dimensión entorno con un 43% y la dimensión individual con un 40%. Por lo que se determina que las dimensiones Organización, entorno e individuales son determinantes e influyen en el manejo de estrés en los colaboradores de una caja municipal de Lambayeque.

**Tabla 5***Prueba de normalidad*

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TOT.V1	,136	30	,164	,943	30	,106
TOT.V2	,118	30	,200*	,955	30	,228

*Nota.* Esta tabla muestra el valor del Sig. de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk. Si el estudio hubiera sido correlacional, a través de Shapiro-Wilk se demostraría si es directa o inversamente proporcional una variable con respecto a la otra, pero siendo mi investigación de carácter propositivo los resultados se han trabajado de manera cuantitativa con la finalidad de proponer una solución. Esta prueba se utiliza por que el número de datos es menor a 50, Siendo el valor del Sig. mayor a 0,05 se tiene una distribución paramétrica, por lo que al realizar la prueba de correlación se debe de realizar con la Rho de Pearson. Y al realizar la prueba se corroboro que la correlación de V1 con la V2 es fuerte y significativa con un Rho de ,0625.

## V. DISCUSIÓN

Acerca del primer objetivo específico: Determinar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de una caja municipal en Lambayeque. De acuerdo a la tabla 1, en los datos se evidencia que hay un 20% ( 6 colaboradores) que tienen un nivel básico de desempeño laboral, así mismo en la tabla 3 se evidencia que el 50% de colaboradores muestra niveles altos de estrés, si bien es cierto que el 80% (24 colaboradores) muestra un nivel competente de desempeño laboral, no es el nivel DESTACADO que deberían tener, Así mismo la tabla 5 muestra que la relación estrés y desempeño laboral es fuerte y significativa teniendo un coeficiente de correlación de Pearson de ,625 resultado que concuerda con las investigaciones realizadas en Ecuador por Popusaria y Adam (2019), quienes investigación la influencia del estrés y la motivación en el desempeño, usaron el método cuantitativo aplicando tres cuestionarios con escala de Likert demostrando en sus resultados que entre las variables hay un efecto significativo concluyendo que el desempeño laboral puede enriquecerse si se disminuye el nivel de estrés, por lo que doy conformidad y acepto sus resultados. También Barati (2019), quien en su artículo concluye que la dimensión política organizacionales son las que impactan en el estrés, lo cual afecta directamente al desempeño individual de los colaboradores del Banco de comercio, siendo su Rho de Pearson ,927 un Rho mucho mayor al de mi investigación, por lo que se concuerda con la investigación dando conformidad y aceptando sus resultados. En cuanto a Lozada (2023), investigación cuantitativa que tiene mucha similitud a la presente, pues su población fue 35 colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito a quienes se les aplico un cuestionario arrojando que el 57% de los colaboradores presentaba estrés perjudicando su desempeño laboral, por lo que se da conformidad y aceptación a sus resultados.

Por otro lado, considerando en discusión a las investigaciones nacionales se tiene a Maura y Hermoza (2019), estudio correlacional no experimental donde su población fueron 169 colaboradores, se determinó que existe una alta relación entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank, a medida que el colaborador tiene más responsabilidad y se siente presionado este percibe el estrés de forma positiva desarrollando mayor eficiencia y eficacia en su trabajo.



En su segunda conclusión describe que denota estrés en los representantes del Banco con porcentajes por debajo del 50%, siendo la incertidumbre, el entorno y los aspectos individuales lo que genera estrés ocasionado un inadecuado desempeño laboral, conclusión que contradice su antecesora, por lo que recomiendo al autor direccionar u ordenar sus conclusiones de una mejor manera en su investigación, planteándolo de la siguiente manera: existe una alta relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral causada por dimensiones de entorno e individuales las que interfieren y dificultan el desempeño laboral de los colaboradores, no obstante el estrés causado por la organización es positivo , a mayor responsabilidad y presión el colaborador responde mejor a sus responsabilidades y cumplimiento de funciones, se acepta los resultados obtenidos por los autores. En cuanto a Rojas (2019), investigación observacional descriptiva donde se aplicó un cuestionario con escala de Likert a 54 colaboradores de Agro Rural, donde encontró un desempeño laboral medio en el personal y un nivel de estrés bajo donde los factores que influyen en las variables son motivación y volumen de trabajo respectivamente. Se aconseja al investigador profundizar más en su investigación y proponer alternativas para mejorar el desempeño de los colaboradores de agro rural. Con respecto a Manay (2020), también investigación correlacional descriptiva donde los resultados determinaron que existe una relación positiva moderada entre las presentes variables, siendo el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa DSE ingeniería un nivel regular y su estrés moderado. Se recomienda al investigador profundizar más en su investigación. Carrasco et al. (2020), donde determina la relación de las variables en estudio, aplico cuestionario con escala de Likert a 60 enfermeras, concluyendo que hay una asociación significativa entre la satisfacción laboral y los estresores ambientales, al ser un estudio descriptivo recomiendo al autor desarrollar una investigación de diseño correlacional propositiva. Larico et al. (2020) quien aplico una encuesta a 70 trabajadores de agencia de cooperativa de ahorro y crédito en su análisis descriptivo concluye que el desempeño laboral se ve afectado de manera moderada negativamente por el estrés, se respeta y concuerda con sus resultados.

Siguiendo con la discusión de resultados también se tiene a Felipa (2021), cuyo tipo de investigación fue aplicada correlacional y de diseño no experimental, donde

a 132 empleados de una municipalidad se les aplicó una encuesta, determinando una relación significativa entre las variables de estudio, concluyendo que la situación laboral, exigencia influye en el desempeño laboral, se respeta y da conformidad de la investigación. A nivel nacional respecto a Rentería (2021), con una investigación cuantitativa no experimental donde encuestó a 42 trabajadores de caja Sipán determinó que no existe influencia entre las variables estrés y rendimiento laboral, describe también el estrés en los colaboradores es distinto, los que llevan menos de 2 años no presentan cuadros de estrés mientras que los que tiene más de 5 años si presentan cuadros de estrés, se justifica que a causa de la presión y responsabilidad mismo de sus funciones los colaboradores indistintamente tiene que rendir de manera óptima, recomendando al investigador seguir con su investigación y trabajar con los colaboradores afectados por el estrés estrategias y/o técnicas de manejo de estrés para que no se vuelva un problema mayor, respeto sus resultados y análisis.

Acerca del segundo objetivo específico: Proponer estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de una caja municipal en Lambayeque. Se acota que las estrategias que se han creado están compuestas por una serie de actividades las cuales se enfocan en solucionar, mejorar y aportar a un mejor desempeño laboral, En nuestro caso se encontró que el 50% de los colaboradores presente altos niveles de estrés, resultados que refuerzan el segundo objetivo de proponer estrategias de manejo de estrés, mismo que se pone en discusión con las recomendaciones de las siguientes investigaciones: Da Cruz y Melgarejo (2021) quienes desarrollaron una investigación básica no experimental, trabajaron con 151 colaboradores de una empresa privada de servicios y concluyeron que existe una relación significativa débil entre el estrés y la disminución de desempeño laboral, por lo que recomiendan la intervención de profesionales de la salud (psicólogos) con programas para el manejo de estrés, se concuerda con el investigador. También Bustamante (2021), quien desarrollo una investigación cuantitativa con diseño correlacional no experimental, trabajo con 16 colaboradores de la empresa de la Coca, concluye que a mayor desempeño individual mayor es el estrés, por lo que recomienda elaborar planes estratégicos para reducir el estrés, se concuerda con el investigador. Así mismo Gallo (2022), quien desarrollo una investigación

cuantitativa con diseño correlacional no experimental, trabajo con 146 colaboradores del programa Qually Warma, concluyendo que si existe una relación negativa moderada entre las variables de estudio por lo que recomienda la implementación de estrategias para un manejo adecuado del estrés, se concuerda con el investigador.

Por otro lado Bazan (2022) quien desarrollo una investigación cuantitativa básica con diseño correlacional no experimental, trabajó con 46 docente de una universidad de lima, concluyendo que no existe relación entre ambas variables (estrés y desempeño laboral), no obstante sus resultados según la descripción de su figura 2 y 3, la mayoría de docentes manifiestan que siempre tienen estrés y en su figura 9 se describe que el 43.5% de los docente tiene un nivel regular de desempeño laboral por lo que lo se discrepa con los resultados alcanzados por el investigador y se le recomienda indagar más en el tema, replanteándose las dimensiones evaluadas de las variables estrés y desempeño laboral, abarcando un nuevo enfoque, por otro lado en investigador recomienda 6 alternativas para el manejo de estrés entre las cuales la realización de evaluaciones a fin de prevenir cuadros de estrés, brindar constantes capacitaciones en el manejo de TIC, la creación de planes estratégicos y actividades cuya finalidad sea mejorar la salud física y mental, la implementaciones de una área que se dedique al control de la salud psicológica y brindar charlas sobre un mejor estilo de vida saludable, propuestas que dan mayor valor a su investigación y respaldan mi segundo objetivo específico, se respetan y aceptan los resultados y recomendaciones del autor. En cuanto Silva (2022) quien desarrollo una investigación cuantitativa con diseño correlacional no experimental, donde trabajo con 223 colaboradores de administrativos de una agencia de salud concluyendo que existe un impacto negativo del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo, por lo que recomienda intervención de un profesional de la salud mental y capacitar al personal administrativo en el uso de estrategias de relajación y manejo de estrés, por lo que se concuerda con el investigador.

Acerca del tercer objetivo específico: Validar la propuesta de estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño de una caja municipal en Lambayeque.

Afirmo que la propuesta fue enviada a evaluación por 3 expertos en la materia (2 con maestría en administración de negocios - MBA y 1 con doctorado en economía), en donde coinciden por unanimidad que la propuesta se enfoca en estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño de los colaboradores, estrategias que toman como base las estrategias definidas por Kareaga (2002), quien plantea 2 estrategias para afrontar el estrés como el afrontamiento enfocado en el problema el afrontamiento enfocado en la emoción, y que en la actualidad se han ampliado en 4 categorías cambiar la situación, cambiar de pensamiento, liberar emociones - relajarse y tergiversar la situación. Las cuales se han considerado en la propuesta de estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño de una caja municipal en Lambayeque. Según el Vocabulario Internacional de Metrología (2016), acota que la validación de un método, proceso o procedimiento, es verificar que es idóneo para sus aplicaciones. En otras palabras, se puede usar para lograr resultados.

## VI. CONCLUSIONES

De los resultados encontrados, se sintetizan las conclusiones a las que se llegaron:

1. Se determino el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de una caja municipal en Lambayeque, y se concluye que las principales dimensiones determinantes en esta variable son conocimiento e iniciativa, así mismo encontramos que el 80% de los colaboradores se encuentran en un nivel competente respecto a su desempeño laboral y el 20% en un nivel básico, mas no se tiene el nivel requerido “destacado”.
2. Se elaboro estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal en Lambayeque, el cual incluye su objetivo, justificación y detalle de actividades para un adecuado manejo de estrés las cuales deben de desarrollarse bajo conciencia del colaborador y la caja municipal cumpliendo las fechas propuestas.
3. Una vez elaborada las estrategias, se validó por el juicio de 3 expertos los cuales se encuentran relacionados directamente en el rubro financiero, donde se concluye que dicho proceso es fundamental para dar relevancia al contenido y que su elaboración ha sido la correcta, de manera que se acredita su viabilidad de aplicación.
4. De manera general se concluye que al encontrarse altos nivel de estrés en el 50% de los colaboradores el cual afecta de manera significativa en su desempeño laboral, es importante la implementación y validación de estrategias para el manejo de estrés, afirmando así nuestra Hi: una propuesta de estrategias de manejo de estrés si mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque.

## VII. RECOMENDACIONES

Sujeto a las conclusiones establecidas, se recomienda lo siguiente:

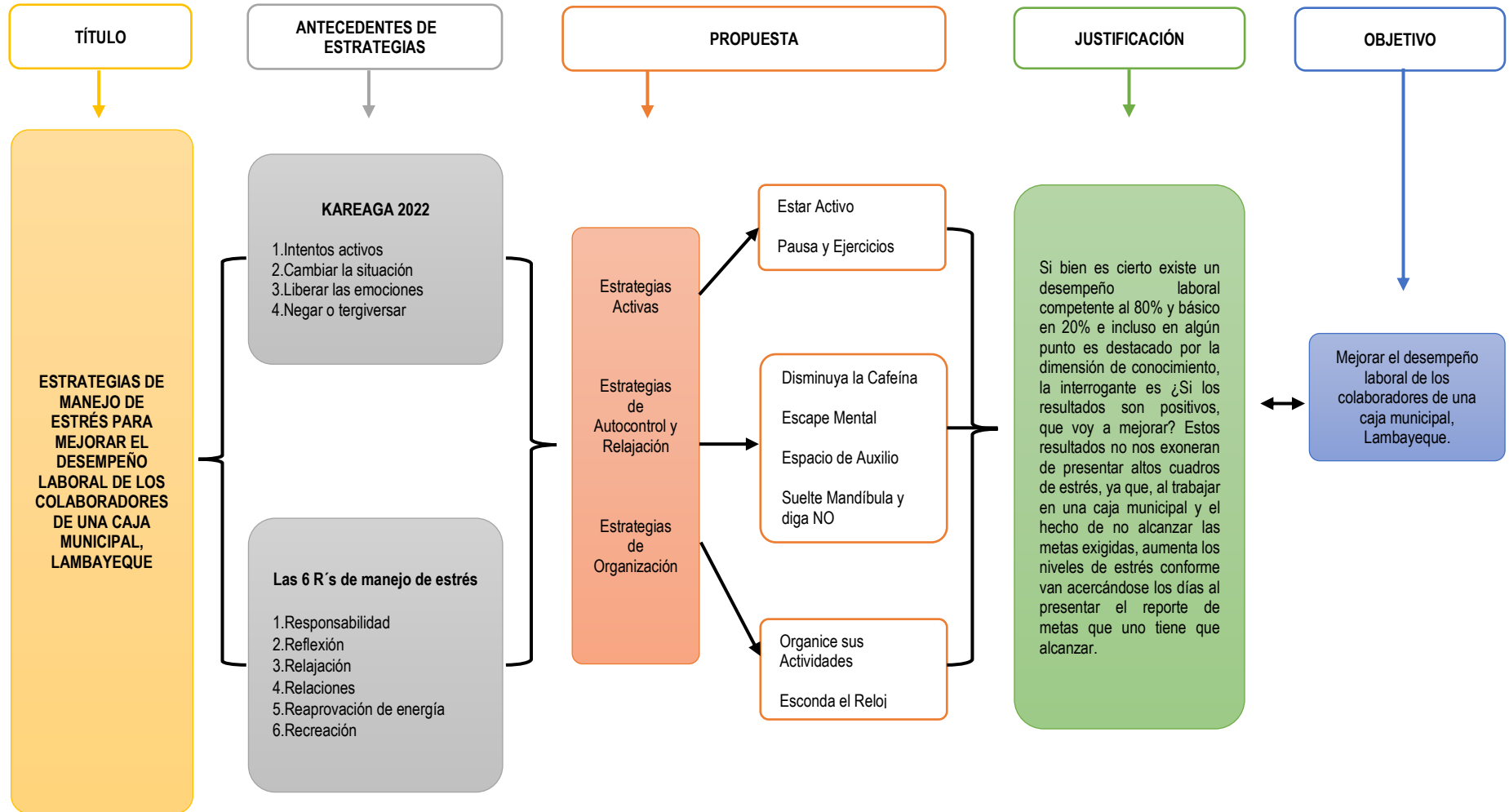
Al administrador, jefes y colaboradores de la caja municipal:

1. Aprobar la aplicación y seguimiento de las estrategias de manejo de estrés, ya que estas estrategias les facilitarían un mejor aporte dentro de su desempeño laboral.
2. De aprobarse la aplicación de las estrategias, a los colaboradores cumplir con las actividades señaladas con o sin la supervisión de sus superiores, ya que el beneficio no solo es organizacional, sino que también contribuye a la mejora de salud y calidad de vida.

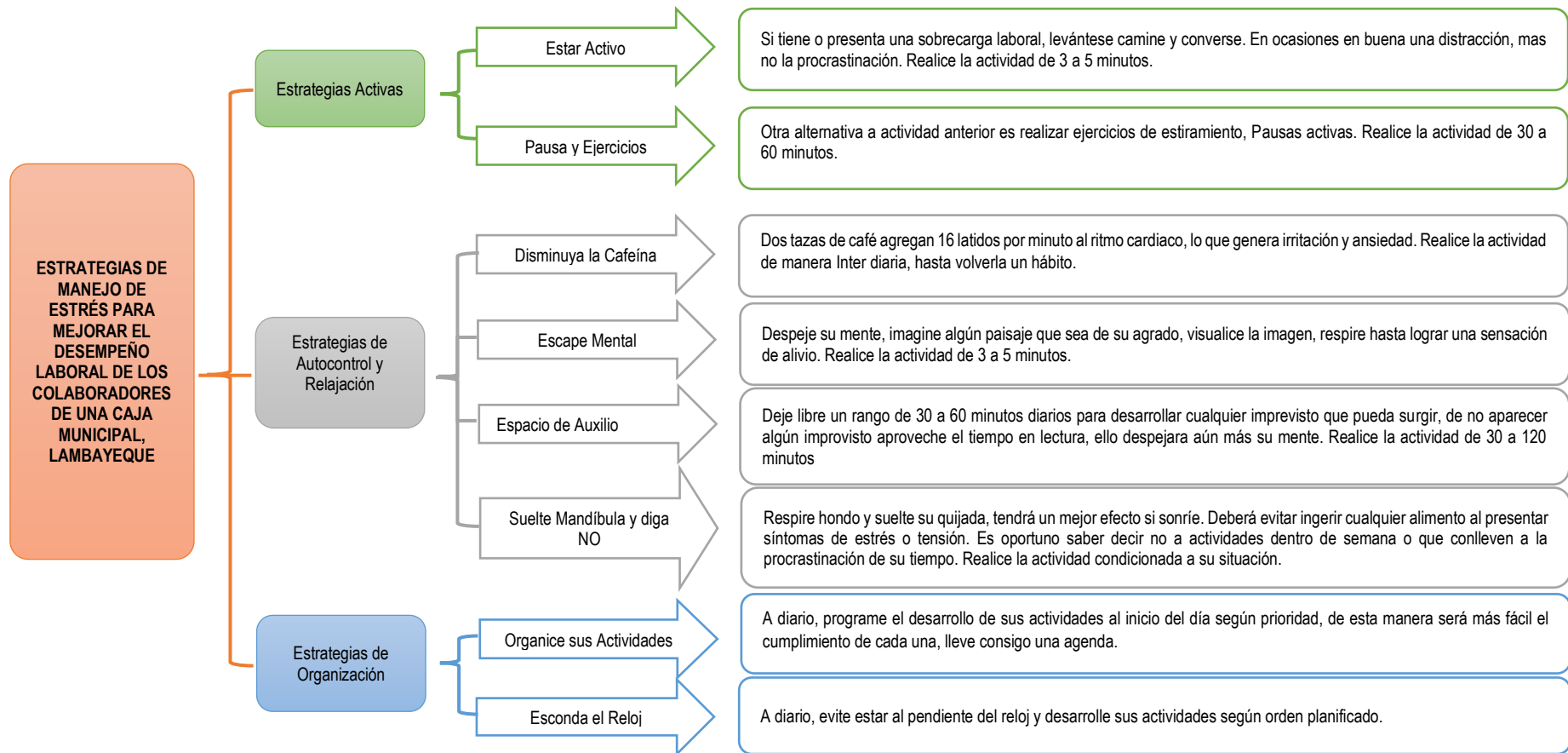
A investigadores futuros:

3. Implementar este tipo de estrategias durante su periodo de investigación con la finalidad de cuantificar los beneficios que trae consigo la implementación de estrategias de manejo de estrés dentro de una organización, ello permitirá obtener información relevante a los funcionarios y/o responsable de la empresa, en términos que valoren y determinen la aplicación o no de las estrategias.

## VIII. PROPUESTA



## RESUMEN DE LAS ESTRATEGIAS



*Nota.* El siguiente esquema muestra el resumen de las estrategias propuestas para el manejo de estrés y el tiempo que conlleva su práctica o desarrollo. **Propuesta completa en Anexo 7.**



## REFERENCIAS

- Amaya Cardozo, I. M., Manchego Morales, M. L., Otálora Soto, H. Y., & Ramírez Ayala, N. (2021). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño Organizacional. *Poliantea*, 16(1), 8-12. <https://doi.org/10.15765/poliantea.v16i28.2326>
- Amaya Yupanqui, C. L., & Salvatierra Castillo, G. A. (2021). *El estrés y su relación con el desempeño laboral en una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020*.
- Barati, M. (2019). Factors identification affecting job stress (Case study: Branches of Trade Bank of Khorasan Razavi). *Religación: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(13), 224-234.
- Bazan Rodriguez, G. M. (2022). *Relación entre el estrés y el desempeño laboral en docentes de una Universidad Privada de Lima, 2021*.
- Blanco, E., & Di Vora, M. (2000). *Blanco, E.; Di Vora, M. (2000). Evaluación del personal*. Caracas: Ediciones Publicitarias.
- Borjas Garcia, J. E. (2020). Validity and reliability in data collection and. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 5(15), 79-97. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90>
- Bustamante Cosi, M. (2021). *Estrés y desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A (ENACO), Puno 2020*.
- Carrasco Crivillero, O. P., Castillo Saavedra, E. F., Reyes Alfaro, C. E., & Salas Sánchez, R. M. (2020). Job stressors and satisfaction in Peruvian nurses during the COVID-19 pandemic. *SciELO Preprints*. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1468>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Evaluación del Desempeño. En Administración de Recursos*. México: McGraw-Hill.
- Condori Chambi, M., & Feliciano Cauna, V. (2020). *Estrategias de afrontamiento al estrés y ansiedad estado en trabajadores de un centro de salud en cuarentena por Covid-19, Juliaca*. Chicha.
- Da Cruz Bejarano, A. G., & Melgarejo Aguirre, R. D. (2021). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima*.

- EsSalud. (04 de 11 de 2020). *EsSalud informa sobre cómo controlar los niveles de estrés y ansiedad de las personas que realizan teletrabajo*. <http://noticias.essalud.gob.pe/?inno-noticia=essalud-informa-sobre-como-controlar-los-niveles-de-estres-y-ansiedad-de-las-personas-que-realizan-teletrabajo>
- Felipa Toledo, J. L. (2021). *Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una municipalidad distrital*.
- Fuentes Doria, D., Toscano Hernández, A., Malvaceda, E., Díaz Ballesteros, J., & Pertuz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Universidad Pontificia Bolivariana. <https://doi.org/10.18566/978-958-764-879-9>
- Gallo Ayala, E. (2022). *Estrés laboral y desempeño de los trabajadores del Programa Qali Warma, Lima - Callao 2021*.
- Haradhan, M. (2018). Qualitative Research Methodology in Social Sciences and Related Subjects. *Journal of Economic Development, Environment and People*, 7(1), 23-48.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A.
- Kareaga, A. A. (2002). Estrategias de manejo del estrés: el papel de la. *Cuadernos de medicina psicosomática y psiquiatría de enlace*, 62, 19-31.
- Katz, M., Seid, G., & Abiuso, F. L. (2019). *La técnica de encuesta: Características y aplicaciones*.
- Larico Mamani, E., Machaca Huancollo, D. F., Condori Cari, L. W., & Apaza, K. (2021). Job stress and job performance of employees in financial institutions. *Revista Científica, Dominio de las Ciencias*, 7(4), 356-372. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.
- Lozada Acosta, H. F. (2023). *Implicaciones del estrés en el desempeño laboral de las Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Ambato - Ecuador.
- Mamani Avendaño, Y. M., & Cáceres López, J. (2019). *Desempeño laboral: una revisión teórica*.

- Manay Llontop de Garavito, F. T. (2020). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC - Lima, 2020.*
- Martínez González, J. V. (2017). Strategies for the control of business stress. A longitudinal study in a medium-sized company. *Horizonte sanitario*, 16. <https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1388>
- Maura Ali, B. M., & Hermoza Vera, H. M. (2019). *Estrés en el desempeño laboral del representante financiero del Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank en la Sede de Arequipa – 2019.*
- McGrath, J., & Bates, B. (2017). *89 teorías de gestión que todo gestor debe saber.* Brasil: Saraiva Educação SA.
- Ministerio de Salud. (26 de Setiembre de 2019). *MINSA: Alto nivel de estrés es un factor de riesgo que puede provocar un infarto.* <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/51882-minsa-alto-nivel-de-estres-es-un-factor-de-riesgo-que-puede-provocar-un-infarto>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5 ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Organización Mundial de la Salud. (21 de febrero de 2023). *Estrés.* <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- Patlán Pérez, J. (2019). What is job stress and how to measure it? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184.
- Pedraza Benítez, C., & Pérez Martín, M. (19 de Julio de 2020). *The Conversation, Así le pasa factura el estrés a nuestro cerebro (y más en pandemia).* <https://theconversation.com/asi-le-pasa-factura-el-estres-a-nuestro-cerebro-y-mas-en-pandemia-141674>
- Pourshasb, N. (31 de Mayo de 2022). *Expansion, Productividad y bienestar laboral.* <https://expansion.mx/>  
<https://expansion.mx/opinion/2022/05/31/productividad-bienestar-laboral>
- Pozzo, M. I., Borgobello, A., & Pierella, M. P. (2019). Using questionnaires in research on university: analysis of experiences with a situated perspective.

- Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales (ReLMeCS)*, 8(2), 1-15. <https://doi.org/10.24215/18537863e046>
- Puspitasari, F. D., & Adam, S. (2019). The influence of job stress and motivation to work performance. *Scopus Preview*, 35(21), 102-112.
- Renteria Portilla, E. R. (2021). *Influencia del estrés en el rendimiento laboral de los colaboradores de la financiera Caja Sipán, Chiclayo*.
- Ríos Ramírez, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (1 ed.). Málaga, España: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional* (10 ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Coutler, M. (2018). *Administración* (13 ed.). México: Pearson Educación de México, S.A.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (13 ed.). México: Pearson Educación.
- Rojas Arancibia, K. S. (2019). The Relationship of Stress with The Labor Performance of Agro Rural Staff. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 121-128. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17318>
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. McGraw-Hill Book Company.
- Sierra, I. (25 de Agosto de 2017). *Gestión de estrés. ¿Qué es el estrés?*: <https://www.inessierrapsicoterapeuta.es/el-estres/>
- Silva Rojas, A. L. (2022). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque*.
- Valdez López, Y. C. (2022). Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento utilizadas por estudiantes de la licenciatura en Enfermería. *Enfermería Global*, 21. <https://doi.org/org/10.6018/eglobal.441711>
- Valdivieso León, L., Lucas Mangas, S., Tous Pallarés, J., & Espinoza Díaz, I. M. (2020). Coping strategies for academic stress in undergraduate students: early childhood and primary education. *Universidad Nacional de Educación a Distancia*, 23(2), 165-186. <https://doi.org/org/10.5944/educXX1.25651>
- Velásquez Fuentes, E. d. (2022). Labor Stress and its relationship with the performance of service promoters of the Magdalena del Mar district agencies, in a financial institution, 2019 - 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 155-175. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1492](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1492)

Vocabulario Internacional de Metrología. (18 de Enero de 2016). *TCM*. Qué es la validación de un proceso o método:  
<https://www.tcmetrologia.com/blog/validacion/>

Zuñiga Cristobal, E. C. (2019). Labor Stress and Its Influence in the Performance of Workers. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 115-120.  
<https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

## ANEXOS

### 1. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<b>Problema Principal:</b>	<b>Objetivo Principal:</b>					
¿De qué manera el manejo de estrés, mejorara el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque?	Proponer estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque	<p>Hi.</p> <p>Una propuesta de estrategias de manejo de estrés si mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque.</p>	<p>V.I.:</p> <p>ESTRATEGIAS DE MANEJO DE ESTRÉS</p>	<p><b>Unidad de Análisis</b></p> <p>Colaboradores de una caja municipal, Lambayeque</p>	<p><b>Enfoque de investigación:</b></p> <p>Cuantitativo Básica</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental Trasversal Descriptivo Propositivo</p>	<p><b>Técnica: Instrumento:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Métodos de Análisis de Investigación:</b></p> <p>Cuestionario</p>
	<b>Objetivos Específicos:</b>	<p>Ha.</p> <p>Una propuesta de estrategias de manejo de estrés no mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque.</p>		<p><b>Población</b></p> <p>30 colaboradores</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>30 colaboradores</p>		
	<p>1) Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de una CMAC, Lambayeque.</p> <p>2) Diseñar estrategias de manejo del estrés, para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque.</p> <p>3) Validar las estrategias de manejo del estrés que permiten mejorar el desempeño laboral.</p>					

## 2. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>ESTRATEGIAS DE MANEJO DE ESTRÉS</b>	<i>El estrés es una respuesta la cual se emite ante las demandas de nuestro contexto, es la reacción necesaria y adaptativa que se tiene para adecuarnos a circunstancia nuevas (Sierra, 2017). También se puede conceptualizar al estrés como: “el estado de tensión o preocupación mental causado por un contexto difícil”, todos tienen un grado de estrés, pues se trata de una respuesta natural ante las amenazas y demás estímulos (Organización Mundial de la Salud, 2023)</i>	<i>La variable Estrés, se sustenta a través de las siguientes dimensiones: Entorno, organización e individuales. Dimensiones que resultan ser trascendental, para medir de forma eficiente el nivel de estrés que pudiera existir.</i>	1. Entorno  2. Organización.  3. Individuales.	1. Incertidumbre económica 2. Incertidumbre política 3. Incertidumbre tecnológica  1. Demanda de las funciones 2. Estructura Organizacional 3. Demandas Interpersonales  1. Problemas familiares 2. Problemas económicos  3. Personalidad	Ordinal
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<i>Viene a ser el valor que se le da a la empresa, siendo las acciones y conductas observadas fundamentales para el logro de los objetivos de la empresa, por lo que tiende a ser una causa efecto en el desempeño del personal es la capacidad del colaborador en su cumplimiento de las funciones para el logro y/o alcance de sus metas exigidas por la organización.</i>	<i>La variable Desempeño Laboral, se sustenta por medio de las siguientes dimensiones: Conocimiento, Motivación e Iniciativa. Dimensiones que resultan ser trascendentales, para su evaluación de forma eficiente.</i>	1. Conocimiento.  2. Motivación.  3. Iniciativa.	1. Eficiencia 2. Eficacia  1. Logro en el trabajo 2. Productividad 3. Crecimiento profesional  1. Liderazgo y cooperación en el trabajo 2. Cumplimiento de las metas del trabajador 3. Nivel de producción del personal	Ordinal

### 3. Cuestionario

#### **INSTRUCCIONES:**

**Estimado(a)**, El presente cuestionario tiene como objetivo recopilar información acerca del estrés y el desempeño laboral dentro de su organización, para lo cual agradezco su apoyo. Este cuestionario es de carácter anónimo y su procesamiento será reservado con fines de investigación por lo que le pedimos **SINCERIDAD** en sus respuestas. Asimismo, recuerde que no existe respuesta correcta o incorrecta. Este cuestionario es de 20 minutos aproximadamente.

Marca la opción con una **"X"**, donde:

- 1** = Totalmente en desacuerdo
- 2** = En desacuerdo
- 3** = Indeciso
- 4** = De acuerdo
- 5** = Totalmente de acuerdo

<b>INTERROGANTES REFERENTES A LA VARIABLE 1:</b>					
<b>- ESTRATEGIAS DE MANEJO DE ESTRÉS</b>					
<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1.</b> ¿Es buena la remuneración que percibe (monetaria o de otro tipo) en comparación con la de puestos similares en otras empresas?					
<b>2.</b> ¿Su remuneración mensual se da en el plazo acordado?					
<b>3.</b> ¿La forma en que trabaja la empresa es clara?					
<b>4.</b> Cree que, ¿Las políticas generales de la gerencia impidan el buen desempeño del trabajo?					
<b>5.</b> ¿El no contar con la tecnología adecuada disminuye la calidad del trabajo?					
<b>6.</b> ¿Se dispone de tecnología necesaria para facilitar el trabajo en la organización?					
<b>7.</b> ¿En la organización las funciones están claramente definidas?					
<b>8.</b> ¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?					
<b>9.</b> ¿Se siente comprometido con el éxito en la organización?					
<b>10.</b> ¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?					
<b>11.</b> ¿Los supervisores expresan reconocimiento por los logros?					
<b>12.</b> ¿Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo?					
<b>13.</b> ¿La fatiga y el cansancio del trabajo influyen en las relaciones familiares?					
<b>14.</b> ¿Hay problemas con las horas extras (demasiadas, anunciadas demasiado tarde, no suficientemente compensadas en tiempo o en dinero, etc.)?					
<b>15.</b> ¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?					
<b>16.</b> ¿Cree que la única manera de hacer bien un trabajo es hacerlo usted mismo?					



<b>INTERROGANTES REFERENTE A LA VARIABLE 2:</b>					
<b>- DESEMPEÑO LABORAL</b>					
17. Logra eficientemente las tareas asignadas					
18. Buscar estar en un buen ranking del puesto					
19. Logra eficazmente las tareas asignadas					
20. Ud. Conoce las funciones que desarrolla su puesto de trabajo					
21. Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional					
22. Has sido reconocida(o) por tu desempeño en el trabajo					
23. Ud. Soluciona problemas inmediatamente en su trabajo					
24. Ud. Tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo					
25. Cómo trabajador aprecia y se identifica con su entidad.					
26. En el área que trabaja se siente cómodo.					
27. Estas interesado en tener muchos años laborando para la empresa.					
28. Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo.					
29. Crees que eres una persona con la capacidad de trabajar en equipo.					
30. Como trabajador ayudas en las estructuras de negocio con tu jefe.					
31. Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización.					
32. Superas a la exigencia dada por tu empleador					
33. Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad.					
34. Crees que la evaluación de desempeño dada por la caja es la mejor.					

#### 4. Confiabilidad Alfa Cronbach

##### FORMULA:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \times \left( 1 - \frac{\sum Si^2}{S_T^2} \right)$$

##### DONDE:

<b>K:</b> El número de ítems	34
$\sum Si^2$ : Sumatoria de las Varianzas de los Ítems	25.99
$S_T^2$ : La Varianza de la suma de los Ítems	197.90
$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach	0.90

##### REEMPLAZAMOS

$$\frac{34}{33} \left[ 1 - \frac{0.13}{1.030} \right]$$

$$\alpha = 0.90$$

#### C O N F I A B I L I D A D

Muy Baja	Baja	Regular	Aceptable	Elevada
0,01 a 0,20	0,21 a 0,40	0,41 a 0,60	0,61 a 0,80	0,81 a 1,00

0% de confiabilidad  
en la medición (la  
medición está  
contaminada de  
error)

100% de  
confiabilidad  
en la medición  
(no hay error)

El cuestionario es confiable en un 0,90 es decir que, si se volviera a repetir la aplicación del instrumento, a los mismo sujetos u objeto, se tendrá los mismo o similares resultados.

5. Validación de Instrumento.

Primer Experto



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEM	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		PERALCIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTRATEGIAS DE MANEJO DE ESTRÉS	ENTORNO	Incertidumbre económica	¿Es buena la remuneración que percibe (monetaria o de otro tipo) en comparación con la de puestos similares en otras empresas?	X		X		X		X		
			¿Su remuneración mensual se da en el plazo acordado?	X		X		X		X		
		Incertidumbre política	¿La forma en que trabaja la empresa es clara?	X		X		X		X		
			Cree que, ¿Las políticas generales de la gerencia impidan el buen desempeño del trabajo?	X		X		X		X		
		Incertidumbre tecnológica	¿El no contar con la tecnología adecuada disminuye la calidad del trabajo?	X		X		X		X		
			¿Se dispone de tecnología necesaria para facilitar el trabajo en la organización?	X		X		X		X		
	ORGANIZACIÓN	Demanda de las funciones	¿En la organización las funciones están claramente definidas?	X		X		X		X		
			¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?	X		X		X		X		
		Estructura Organizacional	¿Se siente comprometido con el éxito en la organización?	X		X		X		X		
			¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?	X		X		X		X		
		Demandas Interpersonales	¿Los supervisores expresan reconocimiento por los logros?	X		X		X		X		
			¿Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo?	X		X		X		X		
	INDIVIDUALES	Problemas familiares	¿La fatiga y el cansancio del trabajo influyen en las relaciones familiares?	X		X		X		X		
		Problemas económicos	¿Hay problemas con las horas extras (demasiadas, anunciadas demasiado tarde, no suficientemente compensadas en tiempo o en dinero, etc.)?	X		X		X		X		
¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?			X		X		X		X			
Personalidad		¿Cree que la única manera de hacer bien un trabajo es hacerlo usted mismo?	X		X		X		X			

DESEMPEÑO LABORAL						
CONOCIMIENTO	Eficiencia	Logra eficientemente las tareas asignadas	X	X	X	X
		Buscar estar en un buen ranking del puesto	X	X	X	X
	Eficacia	Logra eficazmente las tareas asignadas	X	X	X	X
		Ud. Conoce las funciones que desarrolla su puesto de trabajo	X	X	X	X
	Logro en el trabajo	Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional	X	X	X	X
		Has sido reconocida(o) por tu desempeño en el trabajo	X	X	X	X
	Productividad	Ud. Soluciona problemas inmediatamente en su trabajo	X	X	X	X
		Ud. Tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo	X	X	X	X
	Crecimiento profesional	Cómo trabajador aprecia y se identifica con su entidad.	X	X	X	X
		En el área que trabaja se siente cómodo.	X	X	X	X
MOTIVACIÓN	Liderazgo y cooperación en el trabajo	Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo.	X	X	X	X
		Creer que eres una persona con la capacidad de trabajar en equipo.	X	X	X	X
	Cumplimiento de las metas del trabajador	Como trabajador ayudas en las estructuras de negocio con tu jefe.	X	X	X	X
		Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización.	X	X	X	X
	Nivel de producción del personal	Superas a la exigencia dada por tu empleador	X	X	X	X
		Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad.	X	X	X	X
		Creer que la evaluación de desempeño dada por la caja es la mejor.	X	X	X	X

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Rufasto Rojas, Samuel Alejandro*

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de estrés y desempeño laboral de colaboradores de una caja municipal, Lambayeque.

**TESISTA:**

Econ. Sánchez Purihuamán, Javier Averlit.

**DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación



APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 01 de junio de 2023

 <hr/> <p>DN: 16722379 Dr. Rufasto Rojas, Samuel Alejandro</p>	 <p>HUELLA N° de registro SUNEDU: 73-2022-CU</p>
---	---



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RUFASTO ROJAS**  
Nombres **SAMUEL ALEJANDRO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **16722379**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
Rector **ENRIQUE WILFREDO CARPENA VELASQUEZ**  
Secretario General **FREDDY WIDMAR HERNANDEZ RENGIFO**  
Directora **OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN ECONOMÍA**  
Fecha de Expedición **09/02/22**  
Resolución/Acta **73-2022-CU**  
Diploma **UNPRG-EPG-2022-0049**  
Fecha Matrícula **16/09/2014**  
Fecha Egreso **22/02/2018**

Fecha de emisión de la constancia:  
31 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001309668

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
**EJECUTIVO**

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 31/05/2023 09:54:31-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Segundo Experto



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEM	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		PERALCIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
				ESTRATEGIAS DE MANEJO DE ESTRÉS	ENTORNO	Incertidumbre económica	¿Es buena la remuneración que percibe (monetaria o de otro tipo) en comparación con la de puestos similares en otras empresas?	X		X		
¿Su remuneración mensual se da en el plazo acordado?	X		X					X		X		
Incertidumbre política	¿La forma en que trabaja la empresa es clara?	X				X		X		X		
	Cree que, ¿Las políticas generales de la gerencia impidan el buen desempeño del trabajo?	X				X		X		X		
Incertidumbre tecnológica	¿El no contar con la tecnología adecuada disminuye la calidad del trabajo?	X				X		X		X		
	¿Se dispone de tecnología necesaria para facilitar el trabajo en la organización?	X				X		X		X		
ORGANIZACIÓN	Demanda de las funciones	¿En la organización las funciones están claramente definidas?	X			X		X		X		
		¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?	X			X		X		X		
	Estructura Organizacional	¿Se siente comprometido con el éxito en la organización?	X			X		X		X		
		¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?	X			X		X		X		
Demandas Interpersonales	¿Los supervisores expresan reconocimiento por los logros?	X			X		X		X			
	¿Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo?	X			X		X		X			
INDIVIDUALES	Problemas familiares	¿La fatiga y el cansancio del trabajo influyen en las relaciones familiares?	X			X		X		X		
	Problemas económicos	¿Hay problemas con las horas extras (demasiadas, anunciadas demasiado tarde, no suficientemente compensadas en tiempo o en dinero, etc.)?	X			X		X		X		
		¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?	X		X		X		X			
	Personalidad	¿Cree que la única manera de hacer bien un trabajo es hacerlo usted mismo?	X		X		X		X			

DESEMPEÑO LABORAL	CONOCIMIENTO	Eficiencia	Logra eficientemente las tareas asignadas	X	X	X	X		
			Buscar estar en un buen ranking del puesto	X	X	X	X		
		Eficacia	Logra eficazmente las tareas asignadas	X	X	X	X		
			Ud. Conoce las funciones que desarrolla su puesto de trabajo	X	X	X	X		
	MOTIVACIÓN	Logro en el trabajo	Has sido reconocida(o) por tu desempeño en el trabajo	X	X	X	X		
			Productividad	Ud. Soluciona problemas inmediatamente en su trabajo	X	X	X	X	
		Ud. Tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo		X	X	X	X		
		Crecimiento profesional	Cómo trabajador aprecia y se identifica con su entidad.	X	X	X	X		
			En el área que trabaja se siente cómodo.	X	X	X	X		
			Estas interesado en tener muchos años laborando para la empresa.	X	X	X	X		
		INICIATIVA	Liderazgo y cooperación en el trabajo	Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo.	X	X	X	X	
				Crees que eres una persona con la capacidad de trabajar en equipo.	X	X	X	X	
				Como trabajador ayudas en las estructuras de negocio con tu jefe.	X	X	X	X	
			Cumplimiento de las metas del trabajador	Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización.	X	X	X	X	
	Superas a la exigencia dada por tu empleador			X	X	X	X		
	Nivel de producción del personal		Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad.	X	X	X	X		
			Creas que la evaluación de desempeño dada por la caja es la mejor.	X	X	X	X		

Grado y Nombre del Experto: *Mgtr. Wong Altamirano, Lear Scotth*

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de estrés y desempeño laboral de colaboradores de una caja municipal, Lambayeque.

**TESISTA:**

Econ. Sánchez Purihuamán, Javier Averlit.

**DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación



APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 01 de junio de 2023

 <hr/> <p>DN: 43735039 Mgtr. Wong Altamirano, Lear Scoth</p>	 <p>HUELLA N° de registro SUNEDU: 0184-2019/UCV</p>
---	--



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **WONG ALTAMIRANO**  
Nombres **LEAR SCOTH**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **43735039**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**  
Fecha de Expedición **17/06/19**  
Resolución/Acta **0184-2019-UCV**  
Diploma **052-064863**  
Fecha Matrícula **09/10/2017**  
Fecha Egreso **20/01/2019**

Fecha de emisión de la constancia:  
31 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001309650

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
**EJECUTIVO**

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 31/05/2023 09:47:39-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Tercer Experto



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEM	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		PERALCIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTRATEGIAS DE MANEJO DE ESTRÉS	ENTORNO	Incertidumbre económica	¿Es buena la remuneración que percibe (monetaria o de otro tipo) en comparación con la de puestos similares en otras empresas?	X		X		X		X		
			¿Su remuneración mensual se da en el plazo acordado?	X		X		X		X		
		Incertidumbre política	¿La forma en que trabaja la empresa es clara?	X		X		X		X		
			Cree que, ¿Las políticas generales de la gerencia impidan el buen desempeño del trabajo?	X		X		X		X		
		Incertidumbre tecnológica	¿El no contar con la tecnología adecuada disminuye la calidad del trabajo?	X		X		X		X		
			¿Se dispone de tecnología necesaria para facilitar el trabajo en la organización?	X		X		X		X		
	ORGANIZACIÓN	Demanda de las funciones	¿En la organización las funciones están claramente definidas?	X		X		X		X		
			¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?	X		X		X		X		
		Estructura Organizacional	¿Se siente comprometido con el éxito en la organización?	X		X		X		X		
			¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?	X		X		X		X		
		Demandas Interpersonales	¿Los supervisores expresan reconocimiento por los logros?	X		X		X		X		
			¿Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo?	X		X		X		X		
INDIVIDUALES	Problemas familiares	¿La fatiga y el cansancio del trabajo influyen en las relaciones familiares?	X		X		X		X			
		¿Hay problemas con las horas extras (demasiadas, anunciadas demasiado tarde, no suficientemente compensadas en tiempo o en dinero, etc.)?	X		X		X		X			
	Problemas económicos	¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?	X		X		X		X			
		Personalidad	¿Cree que la única manera de hacer bien un trabajo es hacerlo usted mismo?	X		X		X		X		

DESEMPEÑO LABORAL	CONOCIMIENTO	Eficiencia	Logra eficientemente las tareas asignadas	X	X	X	X
			Buscar estar en un buen ranking del puesto	X	X	X	X
		Eficacia	Logra eficazmente las tareas asignadas	X	X	X	X
			Ud. Conoce las funciones que desarrolla su puesto de trabajo	X	X	X	X
			Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional	X	X	X	X
			Logro en el trabajo	Has sido reconocida(o) por tu desempeño en el trabajo	X	X	X
	MOTIVACIÓN	Productividad	Ud. Soluciona problemas inmediatamente en su trabajo	X	X	X	X
			Ud. Tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo	X	X	X	X
		Crecimiento profesional	Cómo trabajador aprecia y se identifica con su entidad.	X	X	X	X
			En el área que trabaja se siente cómodo.	X	X	X	X
			Estas interesado en tener muchos años laborando para la empresa.	X	X	X	X
			Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo.	X	X	X	X
	INICIATIVA	Liderazgo y cooperación en el trabajo	Crees que eres una persona con la capacidad de trabajar en equipo.	X	X	X	X
			Como trabajador ayudas en las estructuras de negocio con tu jefe.	X	X	X	X
			Cumplimiento de las metas del trabajador	Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización.	X	X	X
		Nivel de producción del personal	Superas a la exigencia dada por tu empleador	X	X	X	X
			Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad.	X	X	X	X
			Crees que la evaluación de desempeño dada por la caja es la mejor.	X	X	X	X

Grado y Nombre del Experto: *Mgtr. Rodriguez Rodriguez, Gemma Noemy*

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de estrés y desempeño laboral de colaboradores de una caja municipal, Lambayeque.

**TESISTA:**

Econ. Sánchez Purihuamán, Javier Averlit.

**DECISIÓN:**



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 01 de junio de 2023

 DN: 41434181 Mgtr. Rodriguez Rodriguez, Gemma Noemy	 HUELLA N° de registro SUNEDU: 0198-2022/UNT
--	---



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RODRIGUEZ RODRIGUEZ**  
Nombres **GEMMA NOEMY**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **41434181**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO**  
Rector **CARLOS ALBERTO VASQUEZ BOYER**  
Secretario General **STEBAN ALEJANDRO ILICH ZERPA**  
Directora (E) **ESTHER JUSTINA RAMIREZ GARCIA DE URIBE**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN CIENCIAS ECONÓMICAS MENCIÓN : DIRECCIÓN DE MARKETING Y NEGOCIOS GLOBALES**  
Fecha de Expedición **08/07/22**  
Resolución/Acta **0198-2022/UNT**  
Diploma **G00039851**  
Fecha Matrícula **24/05/2014**  
Fecha Egreso **28/01/2017**

Fecha de emisión de la constancia:  
31 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001310060

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
**EJECUTIVO**

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 31/05/2023 13:15:52-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## 6. Consentimiento Informado

### **Consentimiento Informado**

Título de la investigación: Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque

Investigador (a) (es): Javier Averlit Sánchez Purihuamán.

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque”, cuyo objetivo es Proponer estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado de la maestría en Administración de Negocios - MBA, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la empresa Caja Piura – Agencia Lambayeque. Describir el impacto del problema de la investigación.

Con el diseño de una propuesta de estrategias de manejo de estrés se mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará por medio de Google formularios a los colaboradores de una caja municipal de Lambayeque. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un email de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Sánchez Purihuamán, Javier Averlit. email: [spurihuamanja@ucvvirtual.edu.pe](mailto:spurihuamanja@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor: Huiman Tarrillo, Hugo Enrique. email: [htarrilloh@ucvvirtual.edu.pe](mailto:htarrilloh@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Elizabeth del Carmen Gonzales Vincés.

Fecha y hora: 13 de junio de 2023, 11:30 a.m.



## 7. Propuesta

### **Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque**

#### **I. Datos de la empresa**

- **Entidad:** Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura S.A.C.  
**Agencia Lambayeque**
- **Dirección:** Av. Ramón Castilla N° 1193 Urbanización Este de la Avenida Gran Mariscal Ramón Castilla
- **Propósito:** Mejoramos la vida de las personas, impulsando su bienestar y desarrollo.
- **Visión:** Líder en soluciones financieras innovadoras y de calidad para nuestros clientes.
- **Misión:** Impulsar el progreso de nuestros clientes a través de la inclusión financiera.
- **Valores:**
  - ✓ **Pasión por el Cliente:** Nos apasiona la excelencia en el servicio, superamos las expectativas de nuestros clientes, asegurando la calidad y agilidad; así como, un trato cercano y personalizado.
  - ✓ **Transparencia:** Actuamos con ética, honestidad y respeto de las personas, políticas y normas de la Institución, siendo coherentes entre lo que pensamos, decimos y hacemos.
  - ✓ **Innovación:** Todos los colaboradores nos comprometemos con la innovación, implementando cambios y mejoras en los procesos, productos y servicios, con creatividad, eficiencia y tecnología.
  - ✓ **Confianza:** Impulsamos el bienestar y crecimiento en el equipo y en nuestros clientes. ¡Es como generamos confianza!
  - ✓ **Todos Somos Caja Piura:** Priorizamos los objetivos de la organización e impulsamos la colaboración, respeto y diversidad. ¡Juntos somos imparables!

## **II. Introducción**

Para Hans Selye (1956) a quien se le considera como el padre del estrés, en su teoría "the stress of life", lo define como "una sobre carga humana la cual depende de la intensidad de la presión como de los recursos los cuales tiene la persona para afrontarlo". Así mismo Sierra (2017) el estrés es una respuesta la cual se emite ante las demandas de nuestro contexto, es la reacción necesaria y adaptativa que se tiene para adecuarnos a circunstancia. Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (2023) conceptualizar al estrés como: "el estado de tensión o preocupación mental causado por un contexto difícil", todos poseen cierto grado de estrés, pues se trata de una respuesta natural ante las amenazas y demás estímulos.

## **III. Objetivo:**

Mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque.

## **IV. Justificación de la propuesta**

Dado al diagnóstico recogido: Si bien es cierto existe un desempeño laboral competente al 80% y básico en 20% e incluso en algún punto es destacado por la dimensión de conocimiento, la interrogante es ¿Si los resultados son positivos, que voy a mejorar? Estos resultados no nos exonera de presentar cuadros de estrés, ya que al trabajar en una caja municipal siendo esta una empresa de carácter de metas, una empresa que exige estar en el campo y evalúa a sus colaboradores a través del desempeño laboral de manera mensual, trimestral, semestral y anualmente con la única satisfacción de alcanzar metas precisas, esto sitúa al colaborador permanentemente en el conducto del estrés con el hecho de no alcanzar la metas, aumentado el nivel de estrés conforme van acercándose los días al presentar el reporte de metas que uno tiene que alcanzar. Reforzando mi teoría con los resultados recopilados de nivel de estrés, el 50% de colaboradores con alto niveles de estrés y el otro 50% con nivel medio de estrés, siendo la dimensión de organización la más influyente.

## V. Antecedes:

Kareaga (2002) en referencia a Lazarus y Folkman (1986) quienes definen dos estrategias de manejo de estrés: 1) Afrontamiento centrado en el problema, se intenta cambiar la situación estresante. 2) Afrontamiento centrado en la emoción, se intenta reducir el estrés o malestar emocional asociado a una situación estresante. Mencionan que, en la actualidad, la clasificación general de las estrategias de afrontamiento ha sido ampliadas a cuatro categorías: 1) Intentar cambiar la situación de forma activa. 2) Cambiar la forma en que evaluamos o pensamos acerca de la situación. 3) Descargar las emociones, o simplemente relajarse. 4) Negar o distorsionar la existencia o gravedad del problema, o distanciarse del problema. Estas estrategias están direccionadas de la siguiente manera:

ESTRATEGIA	MÉTODO	ESTADO	DIRIGIDO PARA
Intentar cambiar la situación de forma activa.	Entrenamiento autógeno y relajación muscular progresiva	Relajación física Desconexión Adormecimiento	Personas que manifiestan síntomas o problemas físicos relacionados con la tensión y el estrés (dolores, tensión muscular, etc.); fobias; insomnio y ansiedad asociadas a situaciones concretas. Ansiedad inducida por la relajación y rasgos o conductas problemáticas.
Cambiar la forma en que evaluamos o pensamos acerca de la situación.	Respiración	Conciencia Energía	Personas que manifiestan síntomas o problemas relacionados con activación afectiva negativa asociada al estrés (irritabilidad – depresión - ansiedad). Aumentar el nivel de energía personal, incrementar la autoconfianza y autoeficacia. Potenciar el rendimiento y concentración (laboral, escolar, deportiva, etc.).

Descargar las emociones, o simplemente relajarse.	Imaginería	Relajación mental Desconexión y gozo	Personas que manifiestan síntomas físicos y cognitivos asociados al estrés. Preparación para actividades que requieran esfuerzo y afrontamiento de situaciones estresantes asociadas a estímulos específicos (ensayo de habilidades). Recuperación después de las actividades de afrontamiento realizadas.
Negar o distorsionar la existencia o gravedad del problema, o distanciarse del problema	Meditación	Silencio mental Espiritualidad, devoción, amor y agradecimiento	Personas que manifiestan decremento de síntomas cognitivos de estrés (disminución de las preocupaciones, obsesiones y pensamientos negativos). Recuperación de la perspectiva ante la vida en general después de un periodo más o menos prolongado de estrés. Conocimiento y desarrollo personal.

Así mismo es importante tener conocimiento de las 6 Rs de manejo de estrés:

RESPONSABILIDAD	REFLECIÓN	RELAJACIÓN
Tome el control. Establezca prioridades. Diga "NO".	Concientice que cosa lo arrastran al estrés. Sea consciente de los síntomas de estrés. Mantenga un equilibrio en su vida.	Haz algo bueno para ti mismo (a). Planifícate. Descanse.
RELACIONES	REAPROVASIÓN DE ENERGÍA	RECREACIÓN
Construya relaciones de apoyo. Mejore sus relaciones sociales. Mejore tu auto relación.	Consuma una dieta alta en fibra, baja en sal y colesterol. Reduzca la cafeína, grasas y comida procesadas. Tome bastante agua.	Ríete. Diviértete. Disfruta de la Vida.

## **VI. Estrategias de manejo de estrés**

Tomando como guía la propuesta de Kareaga en el 2002, y las 6 Rs de manejo de estrés se plantea la siguiente propuesta a implementar con un total de 8 actividades a desarrollar, divididas en 3 estrategia: 1.- Estrategias Activas 2.- Estrategias de Auto control y relajación y 3.- estrategias de organización. Estrategias las cuales se realizaron en relación al resultado del cuestionario de investigación titulada: Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque. Investigación con Enfoque Cuantitativo - Básico de Diseño No experimental, Transversal - Propositivo. Es fundamental que tanto el colaborador y la Caja Municipal pongan de su parte y sean conscientes de lo importante que es cumplir con las actividades e indicaciones planteadas en cada una de las estrategias, asumiendo el compromiso de ejecutar cada actividad o ejercicio sin supervisión, las estrategias son las siguientes:

### **1. Estrategias Activas:**

#### **1.1. Estar Activo**

- Cuando sienta demasiada sobrecarga laboral, irritación o fastidio levántese y camine sin causar distracción a sus pares.
- También puede conversar sobre algún deporte o temas que le sea de su agrado para que se distraiga de por un momento de su sobrecarga.
- La aplicación de los pasos anteriores será buenos y efectivos siempre y cuando se realicen de manera profesional, sin generar la procrastinación.
- Esta actividad lo puede desarrollar de manera diaria condicionada según su necesidad, su tiempo de aplicación puede ser de 3 a 5 minutos

#### **1.2. Pausa y Ejercicios**

- Otra de las alternativas a la estrategia anterior son las pausas activas y el desarrollo de ejercicios con estiramientos musculares.
- Póngase de pie en su escritorio y estire las manos lo más alto que pueda, luego baje lentamente hasta chocar sus dedos con la punta de sus zapatos. Seguido a ello separe sus pies en un rango de 50 centímetros y

gire 45° a la izquierda y luego a la derecha, realice estos ejercicios en un rango de 5 a 10 minutos.

- Los fines de semana puede trotar, caminar, correr o practicar algún deporte de su agrado en un rango de 30 minutos a 1 hora, así tendrá una mayor oxigenación corporal.
- Esta actividad lo puede desarrollar de manera diaria condicionada según su necesidad, su tiempo de aplicación puede 10 minutos de manera diaria o 1 hora los fines de semana.

## **2. Estrategias de Autocontrol y Relajación:**

### **2.1. Disminuya la Cafeína**

- El café es un acelerador, 2 tazas de café agiliza nuestro ritmo cardiaco en 16 latidos por minuto, causando una mayor irritación y ansiedad en nuestro metabolismo.
- Así mismo cuando sienta pesar o malestar evite las grasas, comer alimentos saludables ayuda a darle energía a su cuerpo y a su mente.
- Puede remplazar el café por un té, manzanilla o alguna infusión natural relajante. También puede reemplazarlo por eco que es menos dañino.
- Esta actividad deberá de practicarla de manera Inter diaria, si bien es ciertos los hábitos son cultura y en ocasiones es difícil cambiarlos. Usted si puede.

### **2.2. Escape Mental**

- Implica una respiración profunda y lenta mientras llenamos de oxígeno los pulmones y relajamos nuestros músculos.
- Imagínese y visualice algún paisaje o lugar que le de tranquilidad o lo haga sentir feliz, cree imagines pacificas, esto le dará paz a su mente.
- Aplicando los pasos anteriores aprenderá a meditar, lo que conllevará a relajar su mente logrando una sensación interior de paz y calma.
- Esta actividad lo puede desarrollar de manera diaria condicionada según su necesidad, su tiempo de aplicación puede ser de 3 a 5 minutos.

### 2.3. Espacio de Auxilio

- Es importante que la hora del break sea respetada, en algunas entidades puede variar de 1 a 2 horas según políticas, aprovéchelas. Si le dan 1 hora de almuerzo, respete esa hora y trate que siempre sea en una hora específica o exacta. Ingerir bien los alimentos es bueno para la salud.
- En el caso de tener dos horas de refrigerio, en la primera hora aliméntese tranquilamente, disfrute y deguste. En la segunda hora puede tomar una siesta de 10 a 20 minutos, está comprobado que ello ayuda mucho a reponer las energías. Y en el tiempo que le queda puede leer algún libro o novela de su interés o puede desarrollar cualquier imprevisto que haya surgido.
- Esta actividad la tiene que desarrollar de manera diaria.

### 2.4. Suelte Mandíbula y diga NO

- Aprenda a establecer límites y a pedir ayuda cuando lo necesite, en ocasiones nosotros no podemos resolver todo en un día o hacer las cosas solos.
- No sé sobre cargue con trabajos propios ni ajenos, por quedar bien o no hacer sentir mal a la otra persona, Suelte su mandíbula y diga NO.
- Puede que sea difícil decir no, relaje su mandíbula con movimientos ligeros de izquierda a derecha y viceversa.
- Un NO, un alto o una pausa también nos hace bien. Esta actividad lo puede realizar de manera condicional según su necesidad de aplicación.

## 3. Estrategias de Organización:

### 3.1. Organice sus Actividades

- Es importante tener definido nuestros horarios, me levanto temprano y genero una lista de mis actividades a desarrollar durante el día.
- Llevo conmigo una agenda y anoto mis actividades a desarrollar.
- Escribo las actividades según prioridad y orden de solicitud. Ejecuto y tacho cada actividad lograda. Así no olvidare detalle alguno y me sentiré libre de responsabilidad cada vez que tache una actividad.

- Es importante fijarse tiempos, esta actividad se debe de desarrollar a diario hasta generar una cultura de organización.

### 3.2. Esconda el Reloj

- Es importante tener en consideración los tiempos para el desarrollo de nuestras funciones, pero se volverá un problema si estamos al pendiente de la hora.
- Son 8 horas de trabajo, y dentro de ello trate de cumplir con sus funciones, recuerde que usted es humano, en ocasiones padre, madre e hijo (a).
- Las metas son buenas y el tiempo vale oro y si quiere cumplir con todo vaya a la estrategia 1 y organice sus actividades.
- Esta actividad la tiene que desarrollar de manera diaria.

*Nota:* Para casos más agresivos y elevados de estrés se recomienda la ayuda de un profesional en la salud física y mental.

## VII. Recursos y Presupuestos

Los precios de los recursos y presupuestos son tomados en consideración según tabla de precios referenciales del ministerio de economía y finanzas – MEF 2023.

Categoría de presupuestos	N°	Costo Unitario	Costo Total
1. Recursos Humanos			
Asesoramiento	5	100.00	500.00
Gastos de Alimentación	5	100.00	500.00
<b>Subtotal</b>			<b>1,000.00</b>
2. Recursos Materiales			
Útiles de oficina	1	25.00	25.00
Papel Bond	1	10.00	10.00
Impresiones	30	0.50	15.00
<b>Subtotal</b>			<b>45.00</b>
3. Maquinaria y Equipo			
Laptop HP Core i3	1	2,500.00	2,500.00



Proyector	1	1,500.00	1,500.00
<b>Depreciación (-)</b>	<b>25%</b>		<b>-1,000.00</b>
<b>Subtotal</b>			<b>3,000.00</b>
3. Servicios			
Electricidad	5	70.00	350.00
Internet	5	90.00	450.00
<b>Subtotal</b>			<b>800.00</b>
<b>TOTAL</b>			<b>S/ 4,845.00</b>

*Nota:* Como la caja cuenta con el ambiente, los recursos materiales y servicios solo se costearía los recursos humanos, siendo sus gastos de S/1,000 soles. Así mismo se considera como depreciación el 25% del valor total en cuanto a maquinaria y equipo de procesamiento de datos según último informe de SUNAT 2023.

<b>PRESUPUESTO DEL PROYECTO</b>	
<b>RESUMEN</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Recursos humanos	S/ 1,000.00
Recursos materiales	S/ 0,000.00
Servicios	S/ 0,000.00
Gastos de contingencia	S/ 250.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/ 1,250.00</b>

*Nota:* Esta tabla muestra el costo total del proyecto, siendo su costo total de S/1,250 soles.

## VIII. Cronograma de ejecución

N°	ACTIVIDADES	2023				
		OCTUBRE				
		S	S	S	S	S
		1	2	3	4	5
1	Inicio o apertura del programa	x				
2	Introducción, Objetivos y Justificación	x				
3	Estrategias de Manejo de estrés según autores Las 6 Rs de manejo de estrés	x				
	<b>1. Estrategias Activas:</b>					
4	Estar Activo Pausa y Ejercicios	x				x
	<b>2. Estrategias de Autocontrol y Relajación:</b>					
	Escape Mental					
5	Disminuya la Cafeína Espacio de Auxilio Suelte Mandíbula y diga NO		x	x		
	<b>3. Estrategias de Organización:</b>					
6	Organice sus Actividades Esconda el Reloj				x	
7	Retroalimentación					x

*Nota:* Esta tabla muestra el cronograma de ejecución para el desarrollo de las actividades. El tiempo requerido para sesión es un aproximado de 30 minutos, pudiéndose extender a no más de una hora.

## 8. Validación de Propuesta

### Primer Experto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

##### FICHA DE EVALUACIÓN DE ESTRATEGIAS DE MANEJO DE ESTRÉS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA CAJA MUNICIPAL, LAMBAYEQUE.

Yo, **Samuel Alejandro Rufasto Rojas**, identificado con DNI N° **16722379**, con Grado Académico de **Doctor en Economía** en la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, con código de inscripción en SUNEDU N° UNPRG-EPG-2022-0049:

Hago constar que he leído y revisado las **Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Introducción, objetivos, justificación de la propuesta, propuesta, recursos y presupuestos y cronograma de ejecución.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque”**.

#### a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

**b. Pertinencia con la aplicación**

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
95%	95%	95%	95%

**DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:**

La propuesta se adecua al objetivo de la investigación, Aprobado.

OBSERVACIONES: .....

Chiclayo, 13 de Julio del 2023.

Dr. Samuel Alejandro Rufasto Rojas. Código de registro de SUNEDU: UNPRG-EPG-2022-0049

Centro de labores: CMAC PIURA S.A.C. Cargo: Administrador Ag. Lambayeque.



---

Dr. Samuel Alejandro Rufasto Rojas  
DNI: 16722379  
**EXPERTO**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RUFASTO ROJAS**  
Nombres **SAMUEL ALEJANDRO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **16722379**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
Rector **ENRIQUE WILFREDO CARPENA VELASQUEZ**  
Secretario General **FREDDY WIDMAR HERNANDEZ RENGIFO**  
Directora **OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN ECONOMÍA**  
Fecha de Expedición **09/02/22**  
Resolución/Acta **73-2022-CU**  
Diploma **UNPRG-EPG-2022-0049**  
Fecha Matrícula **16/09/2014**  
Fecha Egreso **22/02/2018**

Fecha de emisión de la constancia:  
31 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001309668

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
**EJECUTIVO**  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 31/05/2023 09:54:31-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

**FICHA DE EVALUACIÓN DE ESTRATEGIAS DE MANEJO DE ESTRÉS PARA  
MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA  
CAJA MUNICIPAL, LAMBAYEQUE.**

Yo, **Lear Scoth Wong Altamirano**, identificado con DNI N° **43735039**, con Grado Académico de **Maestro en Administración de Negocios** en la Universidad Cesar Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° **052-064863**:

Hago constar que he leído y revisado las **Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Introducción, objetivos, justificación de la propuesta, propuesta, recursos y presupuestos y cronograma de ejecución.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque”**.

**a. Pertinencia con la investigación**

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

**b. Pertinencia con la aplicación**

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
95%	95%	95%	95%

**DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:**

La propuesta se adecua al objetivo de la investigación, Aprobado.

OBSERVACIONES: .....

Chiclayo, 13 de Julio del 2023.

Mgr. Lear Scoth Wong Altamirano. Código de registro de SUNEDU: 052-064863.

Centro de labores: Pernod Ricard Perú S.A. Cargo: Supervisor de Norte y Oriente.



---

Mgr. Lear Scoth Wong Altamirano  
DNI: 43735039  
**EXPERTO**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **WONG ALTAMIRANO**  
Nombres **LEAR SCOTH**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **43735039**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**  
Fecha de Expedición **17/06/19**  
Resolución/Acta **0184-2019-UCV**  
Diploma **052-064863**  
Fecha Matrícula **09/10/2017**  
Fecha Egreso **20/01/2019**

Fecha de emisión de la constancia:  
31 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001309650

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
**EJECUTIVO**

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 31/05/2023 09:47:39-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



**VALIDACIÓN DE PROPUESTA  
(JUICIO DE EXPERTOS)****FICHA DE EVALUACIÓN DE ESTRATEGIAS DE MANEJO DE ESTRÉS PARA  
MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA  
CAJA MUNICIPAL, LAMBAYEQUE.**

Yo, **Gemma Noemy Rodríguez Rodríguez**, identificado con DNI N° **41434181**, con Grado Académico de **Maestra en Ciencias Económicas** en la Universidad Nacional de Trujillo, con código de inscripción en SUNEDU N° **GOO039851**:

Hago constar que he leído y revisado las **Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Introducción, objetivos, justificación de la propuesta, propuesta, recursos y presupuestos y cronograma de ejecución.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque”**.

**a. Pertinencia con la investigación**

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

**b. Pertinencia con la aplicación**

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
95%	95%	95%	95%

**DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:**

La propuesta se adecua al objetivo de la investigación, Aprobado.

OBSERVACIONES: .....

Chiclayo, 13 de Julio del 2023.

Mgtr. Gemma Noemy Rodriguez Rodriguez. Código de registro de SUNEDU: GOOO39851

Centro de labores: Interbank. Cargo: Jefa de convenios - Chiclayo.

Mgtr. Gemma Noemy Rodriguez Rodriguez

DNI: 41434181

**EXPERTO**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RODRIGUEZ RODRIGUEZ**  
Nombres **GEMMA NOEMY**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **41434181**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO**  
Rector **CARLOS ALBERTO VASQUEZ BOYER**  
Secretario General **STEBAN ALEJANDRO ILICH ZERPA**  
Directora (E) **ESTHER JUSTINA RAMIREZ GARCIA DE URIBE**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN CIENCIAS ECONÓMICAS MENCIÓN :  
DIRECCIÓN DE MARKETING Y NEGOCIOS GLOBALES**  
Fecha de Expedición **08/07/22**  
Resolución/Acta **0198-2022/UNT**  
Diploma **G00039851**  
Fecha Matrícula **24/05/2014**  
Fecha Egreso **28/01/2017**

Fecha de emisión de la constancia:  
31 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001310060

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
**EJECUTIVO**

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 31/05/2023 13:15:52-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.