



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Manejo del estrés laboral para la gestión de la calidad en una  
municipalidad de la región Lambayeque

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Llatas Vasquez, Erlita Clotilde (orcid.org/0009-0002-4429-0655)

**ASESORES:**

Mgr. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (orcid.org/0000-0002-2275-7106)

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (orcid.org/0000-0001-9568-2443)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**CHICLAYO – PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

A mi hija, por transmitirme la fuerza  
necesaria para superar mis limitaciones.

La autora.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad por la oportunidad brindada y a sus docentes por los conocimientos impartidos.

La autora.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES .....	30
VIII. PROPUESTA.....	31
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS .....	43

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Nivel de la dimensión de la variable estrés laboral .....	18
<b>Tabla 2.</b> Nivel de la dimensión establecimiento de objetivos claros.....	19

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Propuesta gráfica .....	22
<b>Figura 2.</b> Esquema de propuesta .....	33

## RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo proponer estrategias para el manejo del estrés laboral para mejorar la gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque. Para alcanzar este objetivo se ha propuesto una metodología de tipo básica, y de diseño no experimental, transversal y propositiva. Se aplicaron cuestionarios a 85 trabajadores municipales las cuales fueron validados por el juicio de tres expertos y validados con el uso de una prueba piloto y el estadístico de alfa de Cronbach. Se obtuvo como resultado que el 61,2% reportó un nivel medio de agotamiento emocional, indicando desafíos en su bienestar emocional y físico. Además, un 87,1% de los participantes percibió una falta de claridad en el establecimiento de objetivos en su lugar de trabajo, lo que podría afectar la dirección, motivación y productividad. Las conclusiones fueron: las estrategias para disminuir el estrés laboral fueron: Intervenciones de bienestar emocional, mejora de la comunicación interna y el fomento del reconocimiento y desarrollo personal. Las estrategias para mejorar la gestión de la calidad fueron: Clarificación de objetivos y expectativas, fortalecimiento de la planificación estratégica, optimización de la asignación de recursos y la implementación de un sistema de evaluación continua.

**Palabras clave:** Estrés laboral, gestión de la calidad, bienestar físico, bienestar emocional.

## ABSTRACT

The objective of this thesis is to propose strategies to reduce work stress and improve quality management in a municipality in the Lambayeque region. In order to achieve this objective, a basic, non-experimental, cross-sectional and propositional methodology was proposed. Questionnaires were applied to 85 municipal workers which were validated by the judgment of three experts and validated with the use of a pilot test and the Crombach's alpha statistic. As a result, 61.2% reported a medium level of emotional exhaustion, indicating challenges to their emotional and physical well-being. In addition, 87.1% of the participants perceived a lack of clarity in goal setting in their workplace, which could affect direction, motivation and productivity. The conclusions were: the strategies to reduce work stress were: emotional well-being interventions, improvement of internal communication and the promotion of recognition and personal development. Strategies to improve quality management were: Clarifying objectives and expectations, strengthening strategic planning, optimizing resource allocation, and implementing a continuous evaluation system.

**Keywords:** work stress, quality management, physical well-being, emotional well-being.

## I. INTRODUCCIÓN

Los niveles de estrés en los centros de trabajo y la gestión de la calidad en las entidades del estado presentan problemáticas significativas tanto a nivel global como en el contexto específico del Perú (Cabrera-Aguilar et al., 2023; Palomino-Coila & Nuñez-Palomino, 2020; Ricalde-Castillo et al., 2023). Estas cuestiones son fundamentales para el bienestar de los trabajadores y la atención a los usuarios, y su problemática se expresa en las instituciones en todo el mundo (Kamardeen, 2021; Andravizou et al., 2023).

A nivel global, el estrés laboral en las municipalidades es una preocupación común. Según la OMS, se estima que alrededor del 36% de los trabajadores municipales en el mundo experimentan altos niveles de estrés laboral (Chen et al., 2023; Darviri et al., 2023). Esto puede deberse a la alta carga de trabajo, la falta de recursos adecuados, la exposición a situaciones emocionalmente intensas y la presión constante para brindar atención de calidad. En algunos países, como Estados Unidos, se ha informado que el 45% de los médicos experimentan síntomas de agotamiento y estrés (Hulin et al., 2023; Roswag et al., 2023).

En el caso específico del Perú, el estrés laboral y la gestión de la calidad en las municipalidades enfrentan desafíos adicionales. La infraestructura municipal en algunas regiones puede ser deficiente, lo que dificulta la prestación de atención a los usuarios (Zeladita-Huaman et al., 2023). Además, la falta de personal profesional adecuado para la atención de la demanda ciudadana a menudo conduce a largas jornadas laborales y una mayor carga de trabajo (Kong et al., 2023).

La gestión de la calidad en las municipales del Perú con afectadas por la falta de recursos y la burocracia administrativa. Esto puede llevar a demoras en la atención, falta de recursos y equipos obsoletos. Según el Banco Mundial, en el Perú, en 2019, solo el 47% de las municipalidades cumplían con los estándares de calidad establecidos (Palomino-Coila & Nuñez-Palomino, 2020).

En resumen, el estrés laboral y la gestión de la calidad en las municipalidades, tanto a nivel global como en el Perú, representan desafíos significativos para los trabajadores. Estos problemas están relacionados con la falta de recursos, la sobrecarga de trabajo y la necesidad de mejorar la gestión administrativa. Abordar estas cuestiones es fundamental para garantizar la



atención al ciudadano (Cabrera-Aguilar et al., 2023; Palomino-Coila & Nuñez-Palomino, 2020).

La municipalidad en estudio enfrenta una serie de desafíos significativos relacionados con el estrés laboral y la gestión de la calidad. Esta institución, como muchos otros en el país, se ve afectada por múltiples problemas que impactan tanto a su personal y a los ciudadanos que dependen de sus servicios. La falta de recursos, la sobrecarga de trabajo y la inadecuada gestión administrativa contribuyen al estrés laboral del personal de salud y comprometen la gestión de la calidad. Abordar estas cuestiones es importante para mejorar las condiciones laborales en entidades que se preocupan por el bienestar social.

Es en función a la problemática descrita se plantea la pregunta: ¿Cómo manejar el estrés laboral para mejorar la gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque?

La justificación social de la investigación del estrés laboral y la gestión de la calidad en las municipalidades tienen un impacto directo en la atención al ciudadano. Cuando los servidores públicos de la municipalidad experimentan altos estándares de estrés debido a la sobrecarga de trabajo y las condiciones laborales desafiantes, su capacidad para brindar atención de calidad se ve comprometida. Esto puede resultar en errores en la atención, demoras y una disminución en la calidad general de la atención, lo que afecta negativamente a los usuarios. Además, el estrés laboral puede llevar a problemas que afecten su mente y cuerpo, lo que contribuye a una disminución de la fuerza laboral en las entidades del estado. Por lo tanto, abordar el estrés laboral y mejorar la gestión de la calidad en las municipalidades es esencial para garantizar una atención efectiva para toda la sociedad.

Desde una perspectiva teórica, el estrés laboral se enmarca en la psicología organizacional y la salud ocupacional. Según el modelo de demanda-control-apoyo, desarrollado por Karasek, las condiciones laborales que combinan una alta demanda de trabajo con bajo control y apoyo pueden generar estrés crónico en los trabajadores. Esta teoría es aplicable al contexto municipal, donde la carga de trabajo es alta, pero a menudo los recursos y el apoyo son limitados. La gestión de la calidad, por otro lado, se basa en enfoques teóricos como el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la gestión de la calidad, que busca

mejorar la eficiencia y la calidad de los procesos organizativos. Estas teorías respaldan la necesidad de abordar tanto el estrés laboral como la gestión de la calidad en el ámbito municipal para lograr un equilibrio entre la demanda laboral y el bienestar del personal, así como para optimizar los procesos de atención al usuario.

Finalmente, presenta una justificación científica, considerando que el manejo del estrés laboral mejora la gestión de la calidad al usuario municipal ha sido objeto de numerosas investigaciones científicas. Estudios han demostrado que el estrés laboral entre los profesionales se asocia con un mayor riesgo de cometer errores, lo que puede tener consecuencias graves para los usuarios. Además, la literatura científica ha documentado cómo la falta de recursos, la falta de personal y la mala gestión de la calidad pueden contribuir a la insatisfacción laboral y al estrés en el personal municipal. Investigaciones empíricas han revelado que abordar el estrés laboral y mejorar la gestión de la calidad puede conducir a mejoras significativas en los resultados de atención.

El objetivo general es proponer estrategias de manejo del estrés laboral para mejorar la gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque. Como objetivos específicos tenemos: (1) Describir el nivel de estrés laboral en una municipalidad de la región Lambayeque; (2) Describir el nivel de la gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque; (3) diseñar estrategias de manejo del estrés laboral para mejorar la gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque.

Debido a las características de la presente investigación, no se cuenta con hipótesis por probar ya que se realizará una propuesta sin tener que aplicarlo.

## II. MARCO TEÓRICO

En esta sección se presentan los trabajos previos realizados en relación a las variables de estudio propuesto. Estos antecedentes son presentados en orden cronológico y considerando la relevancia de las mismas.

A nivel internacional, en Colombia Pérez y García (2020), presentaron su investigación para describir la importancia de las organizaciones en la satisfacción laboral en situaciones de estrés laboral. Para ello, se ha aplicado una investigación de corte cuantitativo, con aplicaciones de cuestionarios a trabajadores de la organización. Estos instrumentos han sido validados con expertos garantizando sus confiabilidad interna y externa.

Los resultados muestran que un alto porcentaje de trabajadores muestran niveles considerables de estrés (55%), mientras que el 1,4% de ellos manifiestan tener altos niveles de estrés. Además, se afirma que los riesgos psicosociales son elevados para el estrés ocasionando mayores niveles. Las conclusiones indican que se debe tener en cuenta que las condiciones en las cuales los trabajadores se encuentran en pandemia está generando mayores niveles de estrés.

La tesis realizada por Piamonte & Barreto (2020) tuvo como objetivo entender las condiciones de estrés en los profesores, con la finalidad de generar recomendaciones para mejorar su actividad laboral. Para ello fue necesario aplicar una investigación cuantitativa y descriptiva, con el uso de cuestionarios aplicados a 50 docentes de una institución educativa.

Los resultados indican que la actividad laboral cuenta con factores que la hacen más fáciles o difíciles, sin embargo, las organizaciones no se preocupan por mejorar las condiciones que ocasionan el estrés, para lo cual es necesario que se tomen acciones para prevenirlas. Las conclusiones inciden en que las organizaciones deben tomar acciones de prevención e intervención para mitigar el efecto del estrés en los trabajadores en beneficio de los trabajadores docentes.

La investigación de Martínez (2019) tuvo como intención determinar los efectos del estrés laboral sobre la salud de los trabajadores y las organizaciones.

Para ellos aplicó una revisión sistemática de los factores estresores y los factores determinantes más frecuentes, además se aplicaron instrumentos como cuestionarios para conocer las estrategias de mejora del estrés laboral más utilizadas.

Los resultados indicaron que la principal causa de enfermedades es el estrés laboral, además, que los trabajadores de turnos rotativos tienen mayor exposición a enfermedades a causa de mayor exposición al estrés laboral. Las conclusiones fueron que las intervenciones para prevenir el estrés laboral se centran en acciones individuales, así mismo, que las organizaciones con mayores tasas de estrés está asociada a mayores niveles de absentismo y menores niveles de productividad.

El artículo publicado por Ruiz et. al. (2020) describió el estrés laboral en personal de enfermería en un centro hospitalario. Para ello, aplicó un estudio observacional, recopilando información de artículos científicos en bases de datos indexadas, esto se realizó en un periodo de tiempo de 20 años.

Los resultados indicaron que la competitividad laboral, la carga de trabajo y las tensiones ocasionan ansiedad en el personal sanitario repercutiendo en la productividad y desempeño laboral. Las conclusiones indican que es necesario mejorar las estrategias de las tareas que mitigan el estrés mejorando las condiciones o niveles de estrés laboral.

El artículo científico elaborado por Molina-Chailán et al. (2019) tuvieron como interés describir el manejo del estrés laboral y la carga laboral, así como identificar los estresores laborales que generan riesgos en el personal. Para ello, fue necesario la aplicación de una investigación cuantitativa – descriptiva con la aplicación de cuestionarios aplicados a 37 enfermeros.

Los resultados indican que el 48.6% del personal en enfermería cuenta con mayores niveles de estrés debido a que realizan labores que no les corresponde, además, el ambiente es también un factor estresor y el 70.2% indica que la ausencia del doctor cuando el paciente, es un factor estresor importante. Las conclusiones indican que el principal detonante del estrés laboral es la sobre carga laboral ocasionando pérdidas de control al paciente.

A nivel nacional, la investigación de Cabello (2022) describió el estrés laboral de los trabajadores de un centro penitenciario. Para ello, se aplicó una investigación cuantitativa - descriptivo, con aplicaciones de cuestionarios a personas que son intervenidas en presunción de inocencia.

Los resultados indican que las intervenciones de los medios de comunicación son nocivas para las condiciones de salud de los intervenidos ya que lo exponen a la opinión pública a pesar de contar con la presunción de inocencia. Las conclusiones indican que la exposición ante el manejo del estrés mejora la situación jurídica vulnerando su derecho a la presunción de inocencia y sus condiciones de salud en cuanto al estrés.

La tesis presentada por Díaz (2022) donde se propuso mejorar el estrés laboral sobre el desempeño en el trabajo, para lo cual fue necesario aplicar estrategias de investigación cuantitativas, considerando la formulación de cuestionarios aplicados a 51 docentes, la cual fue validado mediante el estadístico correspondiente. El tipo de investigación fue descriptivo. Los resultados encontrados mostraron que el nivel de estrés es bajo, además, se recogió información sobre la necesidad de mejorar el desempeño de los trabajadores. Las conclusiones indican que las variables cuentan con una relación directa, por lo que estrategias de manejo de estrés laboral ayuda a mejorar la gestión de la calidad.

La tesis presentada por Oroya (2021) tuvo como intención conocer estrategias de mejora del estrés laboral en la gestión de la calidad. Para ello, se aplicó una investigación descriptivo y correlacional, con la aplicación de cuestionarios con escalas lickert, aplicado a 56 enfermeras.

Los resultados mencionan que existe relación entre las dimensiones y variables de estudio, con la aplicación de una correlación de Rho Spearman. Las conclusiones indican que existe una correlación moderada, negativa y directa entre las variables de estudio. Esta correlación explica que el manejo del estrés laboral afecta la gestión de la calidad, por lo que se considera relevante para comprender la naturaleza de estas dos variables.

La investigación presentada por Echeandía (2021) donde se propuso mejorar el manejo del tecnoestrés en el desempeño de los docentes en una institución educativa, con la aplicación de una investigación cuantitativa, descriptivo y correlacional, no experimental, con ello, fue necesario la aplicación de cuestionarios a una muestra de 31 docentes.

Los resultados indicaron que no existe correlación entre las variables lo cual significa que el manejo del estrés no necesariamente mejora el desempeño docente. Concluye que el tecnoestrés no influye en el desempeño de los docentes estudiados, lo que indica que la adaptación al trabajo virtual no ha significado un factor determinante en la coyuntura del Covid-19.

La investigación realizada por De la torre (2020) tuvo como objetivo conocer la relación entre el estrés laboral y el mindfulness en docentes de una institución educativa, para lo cual fue necesario la aplicación de una tesis cuantitativa, descriptiva, correlacional, además, se aplicó un cuestionario a una muestra de 254 profesores previamente validado por un juicio de expertos y aplicado pruebas de confiabilidad.

Los resultados muestran que existe una relación positiva entre el estrés laboral y el mindfulness. Entonces, las conclusiones indicaron que el conocimiento y práctica del mindfullnes contribuye a la mejor toma de decisiones en cuanto al estrés laboral.

Para una mejor comprensión de la presente investigación, se abordará la variable estrés laboral desde la teoría del Modelo de Desgaste Profesional, también conocido como Burnout, es una teoría ampliamente estudiada en el ámbito de la gestión pública debido a su relevancia para comprender el bienestar de los empleados y su desempeño laboral. Esta teoría, desarrollada por Maslach y Jackson, se enfoca en el agotamiento emocional como consecuencia del estrés laboral crónico (Farias & Alves, 2016).

En el contexto de la gestión pública, los empleados a menudo enfrentan demandas significativas, como una alta carga de trabajo, presión por resultados, interacciones emocionalmente intensas y falta de recursos. Estas presiones

pueden llevar a niveles elevados de estrés, lo que a su vez puede contribuir al desgaste profesional. Los trabajadores del sector público, al estar en la línea del frente para abordar problemas sociales y administrativos complejos, están particularmente expuestos a este fenómeno (González, 2021).

El Modelo de Desgaste Profesional, propuesto por Christina Maslach y Susan E. Jackson, es esencial en la investigación de la gestión pública debido a su significativa influencia en la salud mental y el rendimiento laboral de los empleados del sector público. Este modelo se destaca por su enfoque en tres componentes clave del desgaste laboral: agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal (Alarcón, 2018).

La dimensión agotamiento emocional, el primer componente del Burnout, se refiere a la sensación de estar emocionalmente agotado y de no poder enfrentar las demandas laborales. Esto puede llevar a una falta de energía, apatía y una actitud negativa hacia el trabajo y los colegas. En la gestión pública, el agotamiento emocional puede surgir debido a la naturaleza a menudo desafiante y emocionalmente intensa del trabajo, como lidiar con situaciones de crisis o tratar con ciudadanos en situaciones difíciles. Se presentan las siguientes subcategorías: Falta de energía y motivación; y apatía hacia el trabajo y los colegas (Keppis, 2023).

La dimensión despersonalización, el segundo componente, se manifiesta como una actitud cínica y distante hacia los demás, incluidos los colegas y los usuarios del servicio público. Los empleados pueden comenzar a ver a las personas como objetos en lugar de individuos, lo que socava la calidad de las interacciones laborales. Se presentan las siguientes subcategorías: Actitudes cínicas hacia los demás; y distanciamiento emocional en las interacciones laborales (Keppis, 2023).

La dimensión disminución, se refiere a la sensación de incompetencia y la percepción de que el trabajo no tiene un impacto significativo. Esto puede llevar a la pérdida de motivación y satisfacción laboral, afectando la calidad del servicio público proporcionado. Se presentan las siguientes subcategorías: Sensación de incompetencia y falta de logros; y pérdida de la satisfacción laboral y la motivación (Keppis, 2023).

En una investigación en gestión pública, el Modelo de Burnout puede ser utilizado para evaluar la prevalencia del desgaste profesional entre los empleados del sector público, identificar los factores organizativos y laborales que contribuyen al Burnout y proponer intervenciones y políticas y, por ende, la eficacia de las organizaciones públicas. Comprender y abordar el desgaste profesional es crucial para garantizar un entorno laboral saludable y sostenible, lo que a su vez mejora la CS público y el compromiso de los empleados en el cumplimiento de las metas de las instituciones gubernamentales (Oprisan et al., 2023).

El estrés laboral en gestión pública se refiere a la tensión emocional y psicológica experimentada por los empleados del sector público debido a las demandas del trabajo, las presiones del tiempo, la carga de responsabilidades y las expectativas a menudo elevadas en el contexto de las instituciones gubernamentales (Narváez, 2020).

Así mismo, el estrés laboral es el agobio emocional en organizaciones públicas se caracteriza por la fatiga y la desgana emocional que los empleados del sector público pueden experimentar debido a la naturaleza intensa y a menudo emocionalmente cargada de su trabajo, como tratar con situaciones de crisis o lidiar con ciudadanos en situaciones difíciles (Peña et al., 2018).

Se presenta algunas definiciones importantes, las cuales están relacionadas a la gestión pública y estrés laboral, tal como se muestra:

El estrés laboral se define conceptualmente como una respuesta emocional, cognitiva y fisiológica compleja que surge en un individuo debido a las demandas, presiones o desafíos percibidos en el entorno de trabajo que superan sus recursos personales y habilidades para manejarlos. Esta condición no es solamente la reacción a un estímulo externo, sino que también involucra la interpretación y la percepción personal del individuo sobre estas demandas laborales (El Sahili et al., 2019).

**Carga Laboral:** La carga laboral en la administración pública se refiere a la cantidad de trabajo, responsabilidades y tareas que un empleado debe cumplir en un período de tiempo determinado. Una carga laboral excesiva puede generar



estrés y agotamiento, especialmente cuando no se cuenta con los recursos adecuados para manejarla (El Sahili et al., 2019).

**Presión del Tiempo:** La presión del tiempo se define como la sensación de urgencia y la necesidad de completar tareas y proyectos en plazos ajustados. La presión del tiempo constante puede generar estrés, afectar la toma de decisiones y contribuir al agotamiento de los empleados públicos (El Sahili et al., 2019; Goleman, 2022).

**Expectativas de Rendimiento:** Las expectativas de rendimiento se refieren a los estándares y objetivos que se esperan que los empleados de la administración pública alcancen en sus roles. Cuando las expectativas son poco realistas o mal definidas, los empleados pueden sentirse abrumados y experimentar estrés debido a la presión para cumplir con estas expectativas (El Sahili et al., 2019; Goleman, 2022).

**Apoyo Organizacional:** El apoyo organizacional se refiere al respaldo emocional, instrumental y social que la organización proporciona a sus empleados. Un buen sistema de apoyo puede mitigar el estrés laboral, ofreciendo recursos y orientación para lidiar con desafíos laborales y personales (El Sahili et al., 2019; Goleman, 2022).

**Equilibrio Entre el Trabajo y la Vida Personal:** Es la capacidad de los empleados para manejar las demandas de los trabajadores. La falta de equilibrio entre estas áreas puede generar estrés crónico y afectar tanto el rendimiento laboral como la calidad de vida (El Sahili et al., 2019; Goleman, 2022).

**Ambiente Laboral Tóxico:** Un ambiente laboral tóxico en la administración pública se caracteriza por la presencia de conflictos, acoso, falta de apoyo y comunicación deficiente. Un ambiente laboral negativo puede ser una fuente significativa de estrés para los empleados, afectando su bienestar emocional y su satisfacción en el trabajo (El Sahili et al., 2019; Goleman, 2022).

En cuanto a la variable gestión de la calidad se ha identificado con la teoría de la gestión por resultados (GpR). La GpR es una teoría administrativa que se

enfoca en la medición y el logro de resultados específicos para evaluar el desempeño de una organización. Aunque no tiene un único autor, esta teoría ha sido influenciada por pensadores como Peter Drucker y Philip Crosby. Su importancia se centra en la capacidad para mejorar los objetivos de la organización con los resultados tangibles que se esperan alcanzar (El Sahili et al., 2019; Goleman, 2022; Ross, 2017).

La gestión de la calidad se conceptualiza como un enfoque sistemático y organizacional orientado a mejorar los productos, servicios o procesos de una organización, con el objetivo primordial de satisfacer o superar las expectativas de los usuarios. Esta práctica implica la implementación de diversas metodologías y herramientas diseñadas para asegurar que las operaciones de la organización contribuyan de manera efectiva y eficiente a alcanzar este nivel de calidad (Sartor & Orzes, 2019).

En la GpR, los determinantes clave incluyen el establecimiento de metas claras y medibles, la asignación efectiva de recursos y la evaluación continua del desempeño. La teoría indica que las organizaciones deben centrarse en los resultados reales y tangibles que generan valor para los stakeholders, en lugar de simplemente cumplir con procesos o actividades (Sartor & Orzes, 2019).

Las dimensiones en estudio bajo la teoría de gestión por resultados:

**Establecimiento de objetivos claros:** Esta dimensión se enfoca en la importancia de definir metas específicas y cuantificables. Estos objetivos deben ser claros para la organización, estableciendo una dirección precisa para el trabajo a realizar. Una definición adecuada de objetivos ayuda a evitar malentendidos y proporciona un marco claro para las actividades y decisiones diarias. Además, estos objetivos deben ser realistas (Tran López et al., 2023).

**Planificación estratégica:** En esta dimensión, se destaca la necesidad de alcanzar los objetivos establecidos. Esto implica la identificación de los pasos y acciones específicas que se deben tomar para lograr los objetivos. La planificación estratégica debe considerar los recursos disponibles, los desafíos potenciales y las oportunidades para maximizar el impacto de las acciones. Integrar tácticas y

acciones específicas en el plan estratégico asegura que el equipo esté alineado y enfocado en actividades que contribuyan directamente al logro de los objetivos (Tran López et al., 2023).

Asignación efectiva de recursos: En esta dimensión, se trata de asignar los recursos de la organización de manera adecuada y eficiente. Esto incluye los recursos humanos y tecnológicos. La asignación efectiva implica distribuir estos recursos de manera que se maximice su utilidad para lograr los objetivos (Tran López et al., 2023).

Evaluación continua del desempeño: En esta dimensión, se pone énfasis en la implementación de sistemas de monitoreo y evaluación. Esto implica el seguimiento constante de los indicadores clave de rendimiento y la comparación de los resultados obtenidos con los objetivos establecidos. La retroalimentación regular es esencial para ajustar las estrategias y las tácticas en función de los resultados obtenidos (Tran López et al., 2023).

Uno de los aspectos fundamentales de la GpR es su capacidad para mejorar la transparencia en las organizaciones públicas. Al establecer objetivos mensurables y evaluar el progreso hacia esos objetivos, las entidades gubernamentales pueden rendir cuentas de manera más efectiva a los ciudadanos y a otras partes interesadas (Ishii et al., 2023; Tran López et al., 2023).

Además, la GpR promueve el uso de datos para la toma de decisiones. Al utilizar indicadores y métricas claras para evaluar el progreso hacia los objetivos, las organizaciones pueden identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas informadas (Chang et al., 2023). Esto no solo aumenta la eficiencia operativa, sino que también ayuda a optimizar el uso de los recursos limitados (Wang et al., 2023).

La gestión de la calidad es la actividad diseñada para influir en los procesos de entrega de un bien o servicio con el fin de mejorar continuamente la calidad del bien o servicio entregado (Tran Lopez et al., 2023).

En resumen, la Gestión por Resultados es esencial para las organizaciones públicas en la actualidad. Al proporcionar una estructura para establecer objetivos

claros, planificar estratégicamente, asignar recursos efectivamente y evaluar continuamente el desempeño, esta teoría permite a las entidades gubernamentales aumentar la transparencia y rendición de cuentas, y tomar decisiones informadas para el beneficio de la comunidad que sirven (Hamed et al., 2023).

En Perú, la implementación de la GpR está respaldada por una serie de normas legales y documentos que han establecido las bases para la eficiencia en el sector público.

**Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico:** Esta ley establece las disposiciones para la formulación, aprobación, implementación, seguimiento y evaluación del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico (Valdivia & Parco, 2023).

**Ley de Modernización de la Gestión del Estado:** Esta ley tiene como objetivo principal promover la modernización de la gestión pública en Perú, incluyendo la implementación de enfoques orientados a resultados. Establece las bases del sistema de monitoreo del desempeño en las entidades públicas (Valdivia & Parco, 2023).

**Ley Marco del Presupuesto Participativo:** Establece las disposiciones para la elaboración y aprobación del presupuesto participativo. El presupuesto participativo es una herramienta clave para la Gestión por Resultados al permitir la asignación de recursos considerando la priorización de necesidades de la población (Krieger et al., 2020).

**Ley Orgánica de Municipalidades:** Se aplica a los gobiernos locales y define sus funciones y responsabilidades (Krieger et al., 2020).

### III. METODOLOGÍA

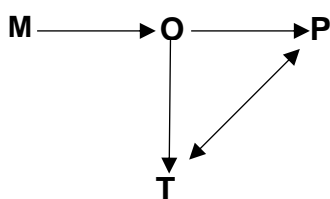
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación fue básica porque se busca descubrir nuevas teorías, leyes y conceptos que no solo tienen relevancia en el momento presente, sino que también pueden sentar las bases para futuras investigaciones y aplicaciones tecnológicas (Bairagi & Munot, 2019; Arias-Carrión, 2024).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Se consideró un diseño no experimental porque en este tipo de estudio, no se manipula deliberadamente las variables. Más bien, el investigador observa las variables tal como se presentan en su contexto natural. En este caso, la investigación no interviene ni altera las condiciones existentes, sino que se limita a registrar y analizar los fenómenos tal como ocurren (De Sordi, 2021; Santesteban-Echarri & Núñez-Morales, 2017). Además, la investigación fue propositiva donde es importante destacar las características de las variables para establecer mejoras al problema. En este contexto, la investigación busca proponer estrategias para el estrés laboral y con ello la gestión de la calidad (De Sordi, 2021; Serna et al., 2023). Por último, es de corte transversal ya que el estudio recolectó los datos en un único momento.



##### Dónde:

M: Muestra.

O: Observación

T: Teorías

P: Propuesta

#### 3.2. Variables y operacionalización

Variable: estrés laboral

El estrés laboral en gestión pública se refiere a la tensión emocional y psicológica, experimentada por empleados del sector público debido a demandas del trabajo, presiones de tiempo, carga de responsabilidades y expectativas, a menudo elevadas en contexto de instituciones gubernamentales (Narváez, 2020).

Dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal.

Escala de medición: Ordinal

Variable: Gestión de la calidad

La gestión de la calidad es la actividad diseñada para influir en los procesos de entrega de un bien o servicio con el fin de mejorar continuamente la calidad del bien o servicio entregado (Tran López et al., 2023).

Dimensión: Establecimiento de objetivos claros, planificación estratégica, asignación efectiva de recursos y evaluación continua del desempeño.

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

#### **3.3.1. Población**

Se refiere al conjunto total de individuos, eventos que poseen las características definidas por los criterios de inclusión de una investigación específica. En el contexto de una investigación particular, la población incluye a 85 trabajadores todos aquellos sujetos que son importantes para la investigación y que poseen las características que se están estudiando.

#### **3.3.3. Unidad de análisis**

La unidad de análisis para la presente investigación incluye a los trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque.

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

Se aplicó la técnica de la encuesta porque es un método de investigación utilizado para recopilar datos e información de una muestra seleccionada de una población (González, 2020). Además, el instrumento aplicado fue el cuestionario porque consiste en un conjunto estructurado de preguntas diseñadas para obtener respuestas específicas sobre los temas de interés de la investigación (González, 2020).

Se aplicó el estadístico de Alfa de Cronbach la cual tuvo un valor de 0.960 (estrés laboral) y 0.945 (gestión de la calidad) con la cual se aseguró la confiabilidad (Pruzan, 2016). Además, se aplicó la validez por juicio por tres expertos (Pruzan, 2016).

### **3.5. Procedimientos**

Los procedimientos seguidos por la autora siguieron la selección de la muestra, seguida de la recopilación de datos, lo que se realizó aplicando entrevistas en profundidad en la que los participantes comparten sus experiencias y describen detalles de la problemática en estudio; el análisis se realiza de manera sistemática para identificar patrones, en las declaraciones de los participantes y técnicas de codificación para comprender las experiencias de los participantes.

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

El proceso de análisis se realizó en varias etapas.

**Análisis Descriptivo:** Antes de proceder con análisis más complejos, se realizó un análisis descriptivo de los datos, esto implica calcular estadísticas básicas como frecuencias y porcentajes, de los niveles de desempeño en cada una de las dimensiones y variables.

**Interpretación y Reporte de Resultados:** Además de presentar los resultados estadísticos, es crucial analizar su relevancia respecto al problema de estudio; la interpretación debe ser precisa para no asumir conclusiones más allá de lo respaldado por los datos.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se aplicaron los criterios de rigor científico (Zacarías & Supo, 2020):

**Dependencia:** La dependencia se gestiona mediante la reflexividad, donde el investigador es consciente de sus preconcepciones, sesgos y a través de la triangulación, donde se emplean múltiples métodos para validar las interpretaciones, reduciendo así la dependencia unilateral en la fuente de datos.

**Credibilidad:** Se refiere a la confiabilidad y la autenticidad de los resultados. Para lograr la credibilidad, es crucial que los investigadores demuestran un profundo compromiso con la inmersión en los datos y con la comprensión completa del contexto del estudio.

**Auditabilidad:** Se refiere a la transparencia y la claridad en los procesos de investigación. Los investigadores deben documentar meticulosamente sus decisiones metodológicas y analíticas, permitiendo que otros investigadores sigan sus pasos y lleguen a conclusiones similares.

**Aplicabilidad:** La aplicabilidad se centra en la relevancia y la utilidad práctica de los hallazgos para contextos similares o relacionados. La transferibilidad, que

implica describir en detalle el contexto del estudio y las características de los participantes, también es crucial para que los lectores evalúen la aplicabilidad de los resultados en otros contextos.



## IV. RESULTADOS

### Resultados al objetivo específico 1.

**Tabla 1**

*Nivel de las dimensiones de la variable estrés laboral*

Nivel	agotamiento emocional		Despersonalización		disminución de la realización personal	
	f	%	f	%	f	%
Nivel alto	33	38,8	54	63,5	54	63,5
Nivel medio	52	61,2	31	36,5	31	36,5
Total	85	100,0	85	100,0	85	100,0

*Nota.* En el análisis de la muestra de 85 individuos, se revela una situación preocupante en relación con el agotamiento emocional en el entorno laboral. Un 61,2% de los participantes se ubica en un nivel medio de agotamiento emocional, lo que indica que experimentan síntomas significativos, aunque no tan severos como aquellos en el nivel alto. Esto sugiere que una mayoría de los individuos en esta municipalidad están experimentando desafíos en su bienestar emocional y físico relacionados con su trabajo. A pesar de no alcanzar niveles críticos, es esencial abordar esta problemática para mejorar su calidad de vida y bienestar general.

En lo que respecta a la dimensión de la despersonalización, los resultados son igualmente preocupantes. El 63,5% de los participantes reporta un nivel alto de despersonalización, lo que significa que están experimentando una desconexión emocional considerable en su ambiente laboral. Esto se manifiesta en actitudes negativas o indiferentes hacia colegas o clientes, lo que sugiere una pérdida de la conexión y empatía personal que normalmente caracteriza las relaciones interpersonales en el trabajo. Por otro lado, el 36,5% se encuentra en un nivel medio de despersonalización, lo que indica que aún enfrentan desafíos significativos relacionados con la desconexión emocional en sus actividades laborales, aunque en menor medida que aquellos en el nivel alto.

Finalmente, en lo que respecta a la dimensión de la disminución de la realización personal, el 63,5% de los participantes muestra un nivel alto de esta problemática. Esto implica que experimentan insatisfacción en su trabajo, junto con una percepción de ineficacia y una disminución en su autoestima profesional. Estos sentimientos pueden impactar negativamente en su motivación, compromiso y desempeño en el trabajo, lo que a su vez podría tener consecuencias en la calidad

del servicio o producto ofrecido por la institución educativa. Por otro lado, el 36,5% se encuentra en un nivel medio de disminución de la realización personal, lo que indica que aún enfrentan desafíos significativos en cuanto a su satisfacción y percepción de eficacia en el trabajo, aunque en menor grado que aquellos en el nivel alto.

## Resultados al objetivo específico 2.

**Tabla 2**

*Nivel de las dimensiones en la variable gestión de la calidad*

Nivel	establecimiento de objetivos claros		planificación estratégica		asignación efectiva de recursos		evaluación continua del desempeño	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Nivel bajo	74	87,1	54	63,5	61	71,8	75	88,2
Nivel medio	11	12,9	31	36,5	24	28,2	10	11,8
Total	85	100,0	85	100,0	85	100,0	85	100,0

*Nota.* los resultados de la evaluación realizada a una muestra de 85 individuos en una municipalidad revelan preocupantes hallazgos en varias dimensiones de la gestión organizacional. En primer lugar, en lo que respecta al establecimiento de objetivos claros, el 87,1% de los participantes manifestó un nivel bajo. Esto sugiere una falta de claridad en la definición y comunicación de objetivos en el entorno laboral, lo que puede conducir a una falta de dirección, motivación y compromiso en el trabajo.

En cuanto a la planificación estratégica, el 63,5% de los participantes reportó un nivel bajo. Esto indica que la capacidad de la organización para desarrollar planes de acción detallados, gestionar riesgos y revisar estrategias de manera efectiva está deficiente, lo que puede afectar su capacidad para anticipar y responder a desafíos y alcanzar objetivos a largo plazo.

En la asignación efectiva de recursos, el 71,8% de los participantes informó un nivel bajo. Esto señala que la distribución de recursos en la organización no es adecuada ni eficiente, lo que puede afectar el crecimiento y la adaptabilidad de la organización, especialmente en términos de capacitación y desarrollo del personal.

En cuanto a la evaluación continua del desempeño, el 88,2% de los participantes reportó un nivel bajo. Esto indica una deficiente supervisión y evaluación del desempeño en la organización, lo que puede resultar en problemas

no identificados, oportunidades perdidas para la mejora y un desarrollo organizacional limitado.

Estos resultados resaltan la necesidad crítica de abordar estas deficiencias en la gestión organizacional para mejorar la motivación, el compromiso y la eficacia de los empleados, así como para asegurar un funcionamiento más eficiente y el desarrollo continuo de la organización en su conjunto.

### **Resultados al objetivo específico 3.**

Para abordar el estrés laboral y mejorar la gestión de la calidad en una municipalidad, a la luz de los resultados obtenidos, se proponen diversas estrategias. Estas estrategias se enfocan en distintos aspectos de la gestión organizacional, teniendo en cuenta las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización, disminución de la realización personal, establecimiento de objetivos claros, planificación estratégica, asignación efectiva de recursos y evaluación continua del desempeño.

#### **1. Estrategias para disminuir el estrés laboral:**

- Intervenciones de bienestar emocional: Implementar programas de bienestar emocional y físico, incluyendo talleres sobre manejo del estrés, asesoramiento psicológico y actividades de relajación, para abordar el agotamiento emocional.
- Mejora de la comunicación interna: Establecer canales de comunicación abiertos y efectivos, reduciendo así la despersonalización y mejorando la cohesión del equipo.
- Fomento del reconocimiento y desarrollo personal: Crear sistemas de reconocimiento que valoren el trabajo y el aporte de los empleados, además de ofrecer oportunidades de desarrollo y formación profesional para aumentar la sensación de realización personal.

#### **2. Estrategias para mejorar la gestión de la calidad:**

- Clarificación de objetivos y expectativas: Definir y comunicar claramente los objetivos, metas y expectativas a todos los niveles de la organización, para mejorar la dirección y el enfoque del personal.

- Fortalecimiento de la planificación estratégica: Desarrollar y ejecutar un plan estratégico que incluya la gestión de riesgos y la revisión regular de estrategias para adaptarse a los cambios y desafíos.
- Optimización de la asignación de recursos: Revisar y mejorar los procesos de asignación de recursos, incluyendo la optimización de procesos y la capacitación continua del personal.
- Implementación de un sistema de evaluación continua: Establecer un sistema de evaluación del desempeño que incluya retroalimentación regular, tanto de colegas como de usuarios de los servicios municipales, y auditorías de calidad.

Estas estrategias, implementadas de manera integral y coherente, pueden contribuir significativamente a la reducción del estrés laboral y a la mejora de la gestión de la calidad en una municipalidad. Es crucial que estas medidas se adapten a las condiciones y necesidades específicas de cada organización, y que se involucre activamente a los empleados en su desarrollo e implementación para garantizar su éxito y sostenibilidad.

### **Resultados al objetivo general.**

Después de responder a los objetivos específicos, las estrategias para disminuir el estrés laboral y mejorar la gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque.

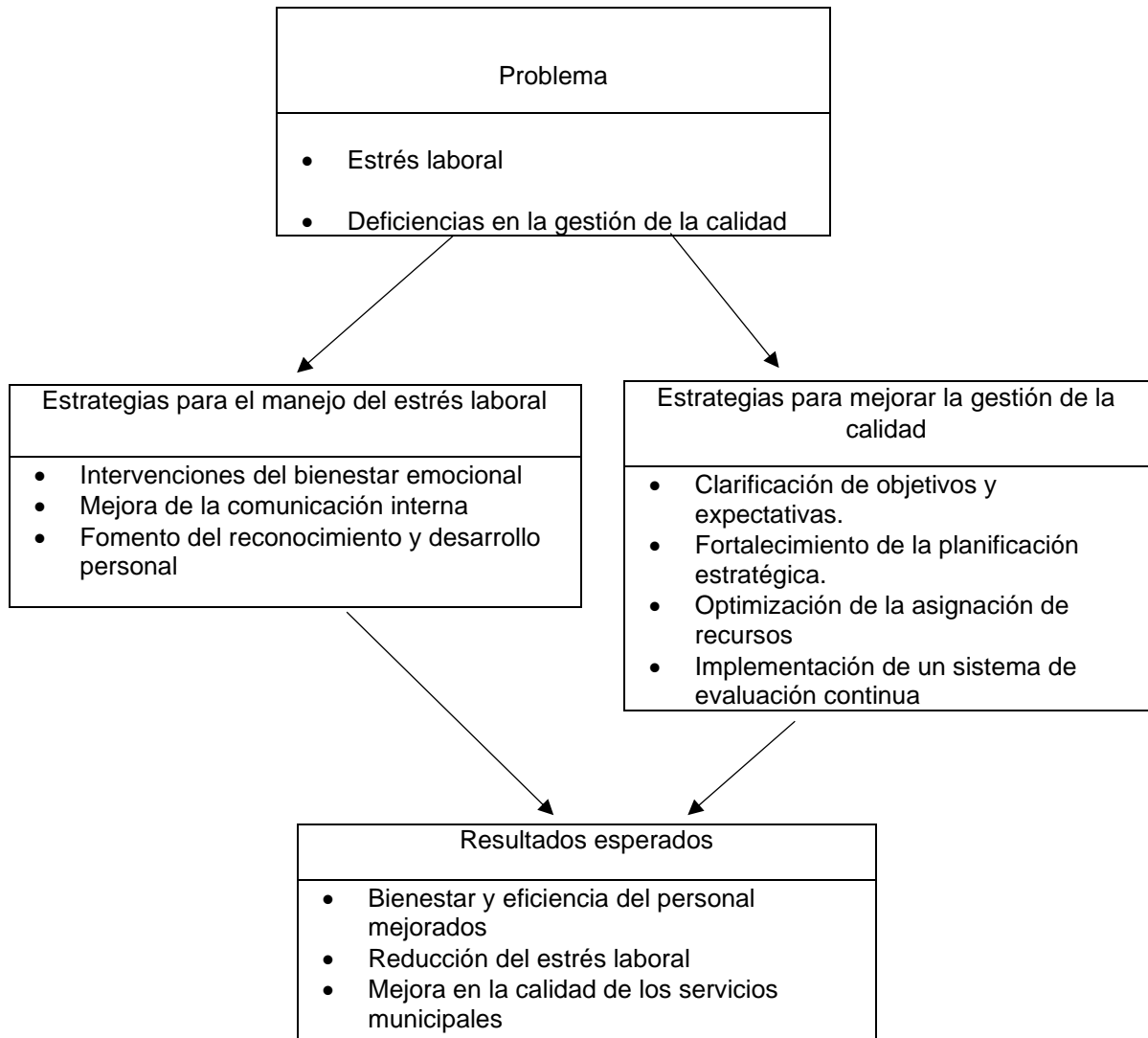
#### 1. Estrategias para disminuir el estrés laboral:

- Intervenciones de bienestar emocional
- Mejora de la comunicación interna
- Fomento del reconocimiento y desarrollo personal

#### 2. Estrategias para mejorar la gestión de la calidad:

- Clarificación de objetivos y expectativas
- Fortalecimiento de la planificación estratégica
- Optimización de la asignación de recursos
- Implementación de un sistema de evaluación continua

**Figura 1**  
*Propuesta gráfica*



## V. DISCUSIÓN

Los resultados respecto al primer objetivo específico indica que el agotamiento emocional, un 38,8% (33 personas) de los participantes se clasifica en un nivel alto, mientras que un 61,2% (52 personas) se encuentra en un nivel medio. Aunque este último grupo no presenta síntomas tan intensos como el primero, la existencia de un agotamiento emocional de nivel medio aún señala una experiencia notable de síntomas relacionados. Esto sugiere que estos individuos podrían estar enfrentando dificultades en su estado emocional y físico, aunque no tan graves como aquellos en el nivel alto. Además, el conjunto completo de datos indica que todos los participantes, representando el 100% de la muestra, experimentan cierto grado de agotamiento emocional. Esto subraya la importancia de este problema en el grupo estudiado. Dicha evidencia enfatiza la necesidad de intervenir en el agotamiento emocional dentro de la población analizada, prestando atención tanto a quienes muestran niveles altos como medios de este fenómeno.

En este sentido, la tesis publicada por Pérez y García (2020) mostró resultados similares tales como un alto porcentaje de trabajadores muestran niveles considerables de estrés (55%), mientras que el 1,4% de ellos manifiestan tener altos niveles de estrés. Además, se afirma que los riesgos psicosociales son elevados para el estrés ocasionando mayores niveles. Las conclusiones indican que se debe tener en cuenta que las condiciones en las cuales los trabajadores se encuentran en pandemia está generando mayores niveles de estrés. De la misma forma, la tesis publicada por Martínez (2019) tuvo como resultados que una de las principales causas de enfermedades en los trabajadores es el estrés laboral, además, que los trabajadores de turnos rotativos tienen mayor exposición a enfermedades a causa de mayor exposición al estrés laboral. Las conclusiones fueron que las intervenciones para prevenir el estrés laboral se centran en acciones individuales, así mismo, que las organizaciones con mayores tasas de estrés está asociada a mayores niveles de absentismo y menores niveles de productividad.

Al analizar los resultados de esta investigación en relación con los estudios de Pérez y García (2020) y Martínez (2019), se observa una tendencia preocupante en la prevalencia del agotamiento emocional y el estrés laboral. En nuestro estudio,

encontramos que un 38,8% de los participantes experimentan un alto nivel de agotamiento emocional y un 61,2% un nivel medio, lo que indica que todos los participantes enfrentan algún grado de este problema. Esta situación es alarmante y refleja la importancia de abordar el agotamiento emocional para mejorar el bienestar general.

Por otro lado, el estudio de Pérez y García (2020) muestra que un 55% de los trabajadores presentan niveles considerables de estrés, con un 1,4% en niveles altos. Aunque las métricas y los porcentajes varían, ambos estudios coinciden en señalar una alta incidencia de estrés o agotamiento en el entorno laboral. Además, Pérez y García resaltan cómo los riesgos psicosociales y las condiciones adversas, como la pandemia, pueden intensificar el estrés laboral, lo que podría ofrecer una explicación parcial a nuestros hallazgos.

De forma similar, la investigación de Martínez (2019) subraya que el estrés laboral es una causa principal de enfermedades entre los trabajadores, especialmente en aquellos con turnos rotativos. Esta afirmación concuerda con nuestros resultados, que muestran que todos los participantes sufren algún grado de agotamiento emocional, lo que implica un riesgo significativo para su salud. Martínez también destaca la importancia de intervenciones para mitigar el estrés laboral, tanto a nivel individual como organizacional, y su impacto en aspectos como el absentismo y la productividad.

En conjunto, estos estudios pintan un cuadro claro de la magnitud del agotamiento emocional y el estrés laboral en el ambiente laboral actual. Resaltan la urgencia de desarrollar estrategias efectivas para combatir estos problemas, no solo por el bienestar individual de los trabajadores, sino también por la salud general de las organizaciones y su eficiencia operativa. Estos hallazgos enfatizan la necesidad de enfoques integrales que consideren tanto los factores personales como los organizacionales en la lucha contra el agotamiento emocional y el estrés en el lugar de trabajo.

Los resultados del segundo objetivo específico muestran que, en el estudio con 85 individuos, se descubrió que la mayoría enfrenta problemas significativos en su entorno laboral. Una gran parte de los participantes, el 87,1%, señaló una falta de claridad en la definición y comunicación de objetivos en sus lugares de trabajo, lo que puede llevar a una disminución en la motivación y la eficiencia. Además, más

de la mitad, específicamente el 63,5%, indicó deficiencias en la planificación estratégica de sus organizaciones, lo que sugiere problemas en el desarrollo y actualización de planes de acción efectivos. Por otro lado, el 71,8% de los individuos percibe que la asignación de recursos en sus organizaciones no es óptima, lo cual podría estar relacionado con la falta de optimización de procesos y una inversión insuficiente en el desarrollo del personal. Esto es crucial para el crecimiento y la adaptabilidad organizacional. Además, un alto porcentaje, el 88,2%, reportó deficiencias en la evaluación continua del desempeño, sugiriendo que en sus respectivas organizaciones no se lleva a cabo una supervisión y retroalimentación adecuadas del trabajo. Estos hallazgos resaltan la importancia de abordar y mejorar aspectos como la claridad en los objetivos, en el ámbito laboral para garantizar un funcionamiento más eficiente y el desarrollo continuo del personal en las organizaciones.

Estos resultados han sido similares a los mostrados por la tesis de Martínez (2019) donde los resultados indicaron que la principal causa de enfermedades es el estrés laboral, además, que los trabajadores de turnos rotativos tienen mayor exposición a enfermedades a causa de mayor exposición al estrés laboral. Las conclusiones fueron que las intervenciones para prevenir el estrés laboral se centran en acciones individuales, así mismo, que las organizaciones con mayores tasas de estrés está asociada a mayores niveles de absentismo y menores niveles de productividad. Así mismo, la tesis presentada por Cabello (2022) tuvo como resultados a las intervenciones para las condiciones de salud de los intervenidos ya que lo exponen a la opinión pública a pesar de contar con la presunción de inocencia. Las conclusiones indican que la exposición del intervenido influye de manera negativa en la situación jurídica vulnerando su derecho a la presunción de inocencia y sus condiciones de salud en cuanto al estrés.

En nuestro estudio, se observó que una mayoría significativa de los participantes enfrenta problemas en la claridad de los objetivos y evaluación del desempeño en sus organizaciones. Este conjunto de deficiencias puede contribuir a un entorno laboral estresante y poco eficiente, similar a lo que Martínez (2019) identificó en su investigación. Martínez encontró que el estrés laboral es una causa principal de enfermedades entre los trabajadores, especialmente aquellos en turnos rotativos, y que está asociado con un aumento en el absentismo y una disminución



en la productividad. Nuestros resultados complementan estos hallazgos al sugerir que la falta de claridad y eficiencia en procesos organizacionales puede ser un factor contribuyente al estrés laboral.

Por otro lado, el estudio de Cabello (2022) destaca cómo las intervenciones de los medios de comunicación indican los perjuicios a la salud mental y el estrés de los individuos, especialmente en lo que respecta a la presunción de inocencia y la exposición pública. Aunque este estudio se centra en un contexto diferente, subraya la importancia de influir en el bienestar y el estrés de los individuos. En el contexto de nuestro estudio, esto podría interpretarse como la necesidad de ser conscientes de cómo factores externos, como la percepción pública y la presión mediática, pueden influir en el ambiente laboral y, por ende, en el bienestar de los empleados.

La combinación de estos estudios resalta la complejidad del bienestar en el entorno laboral. Mientras que nuestro estudio se enfoca en aspectos internos de la organización, los estudios de Martínez y Cabello aportan perspectivas sobre cómo el estrés laboral y los factores externos impactan en la salud y la eficiencia de los trabajadores. Esta discusión amplía nuestra comprensión de que, para mejorar el bienestar y la eficiencia en el trabajo, es crucial abordar no solo los procesos internos de la organización.

Los resultados del tercer objetivo específico mostraron que para enfrentar el estrés laboral y elevar la CG en una municipalidad, se sugieren varias tácticas enfocadas en diferentes áreas de la gestión organizacional. Estas tácticas consideran aspectos como el agotamiento emocional, la despersonalización, la reducción de la realización personal, el establecimiento de metas claras, la planificación estratégica, una efectiva asignación de recursos y la evaluación constante del desempeño.

En cuanto a la disminución del estrés laboral, se recomienda la ejecución de programas que promuevan el bienestar emocional y físico. Esto incluye talleres de manejo del estrés, asistencia psicológica y actividades relajantes, con el fin de tratar el agotamiento emocional. Asimismo, es importante mejorar la comunicación interna mediante canales efectivos y abiertos que fomenten la relación entre empleados y administración, ayudando a reducir la despersonalización y a fortalecer el espíritu de equipo. Además, se propone el establecimiento de sistemas

de reconocimiento del trabajo y aportes de los empleados, así como oportunidades de desarrollo profesional, para potenciar la realización personal.

Para optimizar la gestión de la calidad, se aconseja la clarificación de los objetivos y expectativas en todos los niveles de la organización, lo que ayudará a mejorar la orientación y el enfoque del personal. También es crucial fortalecer la planificación estratégica, lo que implica desarrollar y aplicar un plan que contemple la gestión de riesgos y una revisión regular de las estrategias. En cuanto a la asignación de recursos, se sugiere revisar y optimizar los procesos para garantizar un uso eficiente de los mismos, lo que incluye la mejora continua de procesos y la capacitación del personal. Por último, es recomendable implementar un sistema de evaluación del desempeño constante que incluya retroalimentación frecuente y auditorías de calidad.

La aplicación integral y coherente de estas estrategias puede ser clave para disminuir el estrés laboral y mejorar la gestión de la calidad en una municipalidad. Es vital que estas medidas se ajusten a las condiciones específicas de cada organización y que se involucre activamente a los empleados en su desarrollo e implementación, garantizando así su efectividad y sostenibilidad.

Estos resultados fueron similares a los mostrados por De la Torre (2020) donde los resultados muestran que existe una relación positiva entre el estrés laboral y el mindfulness con un nivel de significancia menor a 0.00. Entonces, las conclusiones indicaron que el conocimiento y práctica del mindfulness contribuye a la mejor toma de decisiones en cuanto al estrés laboral. Además, se tuvo como resultado a lo mostrado por Echeandía (2021) donde los resultados indicaron que no existe correlación entre las variables de estudio con una significancia de 0.052. Concluye que el tecnoestrés no influye en el desempeño de los docentes estudiados, lo que indica que la adaptación al trabajo virtual no ha significado un factor determinante en la coyuntura del Covid-19.

La discusión de los resultados de esta investigación en comparación con los estudios de De la Torre (2020) y Echeandía (2021) ofrece una perspectiva diversa sobre el manejo del estrés laboral y la mejora en la gestión de la calidad.

El estudio de De la Torre (2020) complementa estos hallazgos, demostrando una relación positiva entre el estrés laboral y la práctica del mindfulness. Esta relación sugiere que el mindfulness mejora la toma de decisiones en situaciones de estrés laboral. Esta conclusión apoya la idea de que estrategias enfocadas en el bienestar emocional, como las propuestas en nuestra investigación, pueden ser cruciales para gestionar el estrés en el ambiente laboral.

Por otro lado, Echeandía (2021) encontró que el tecnoestrés no influía significativamente en la adaptación al trabajo virtual durante la pandemia de Covid-19. Este hallazgo es interesante, ya que sugiere que otros factores, más allá del tecnoestrés, podrían estar influyendo en el bienestar de los trabajadores en situaciones de cambio o adaptación a nuevas tecnologías. En este sentido, nuestras recomendaciones de mejorar la claridad en los objetivos y fortalecer la planificación estratégica podrían ser aún más relevantes en rápido cambio, como la transición al trabajo virtual.

En resumen, la combinación de estos estudios pone de manifiesto la complejidad del manejo del estrés laboral y la mejora en la gestión de la calidad. Mientras, que nuestra investigación se enfoca en estrategias organizacionales integrales, los estudios de De la Torre y Echeandía ofrecen perspectivas adicionales sobre cómo prácticas individuales como el mindfulness y la adaptación a nuevas tecnologías pueden influir en el bienestar y eficiencia en el trabajo. Esto destaca la necesidad de un enfoque holístico que considere tanto estrategias organizacionales como individuales para abordar estos retos

## VI. CONCLUSIONES

1. En cuanto al nivel del estrés laboral de la institución, se detectó que la mayoría enfrenta problemas de agotamiento emocional, despersonalización y disminución en la realización personal en su trabajo. Un 61,2% tiene un nivel medio de agotamiento emocional, y el 100% experimenta algún grado de agotamiento emocional. En cuanto a la despersonalización, el 63,5% tiene un nivel alto, y todos los participantes experimentan algún grado de despersonalización. En la realización personal, un 63,5% reportó un alto nivel de insatisfacción en su trabajo, y el 100% experimenta alguna disminución en la realización personal.
2. En cuanto al nivel de gestión de la calidad en la institución estudiada, se identificaron deficiencias en áreas clave del entorno laboral. Un 87,1% percibió falta de claridad en objetivos, el 63,5% mostró debilidades en planificación estratégica, el 71,8% reportó ineficiencias en asignación de recursos, y el 88,2% indicó problemas en evaluación de desempeño. Estos hallazgos resaltan la necesidad de mejorar estos aspectos para un funcionamiento eficiente y desarrollo del personal.
3. Se diseñaron estrategias para abordar el estrés laboral y mejorar la gestión de calidad en una municipalidad de Lambayeque. Estas estrategias incluyen intervenciones para el bienestar emocional y físico, mejora en la comunicación interna, reconocimiento y desarrollo del personal, clarificación de objetivos, fortalecimiento de la planificación estratégica, asignación eficiente de recursos y establecimiento de un sistema de evaluación continua del desempeño.
4. Se propuso estrategias para disminuir el estrés laboral y mejorar la gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque. Estrategias para disminuir el estrés laboral: Intervenciones de bienestar emocional, mejora de la comunicación interna y el fomento del reconocimiento y desarrollo personal. Estrategias para mejorar la gestión de la calidad: Clarificación de objetivos y expectativas, fortalecimiento de la planificación estratégica, optimización de la asignación de recursos y la implementación de un sistema de evaluación continua.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al gerente municipal implementar programas integrales que incluyan talleres de manejo del estrés y asesoramiento psicológico. Esto ayudará a mejorar el bienestar emocional y físico de los empleados, reduciendo los niveles de agotamiento y mejorando las relaciones interpersonales.
2. Al gerente municipal clarifique y comunique efectivamente los objetivos y expectativas a todos los niveles de la organización. Esto mejorará la dirección y motivación del personal, aumentando su productividad y compromiso.
3. Al alcalde de la institución desarrolle y ejecute planes estratégicos que incluyan una gestión de riesgos efectiva y una revisión regular de estrategias. Además, se debe optimizar la asignación de recursos para asegurar su uso eficiente y la capacitación continua del personal.
4. Al alcalde establecer un sistema que incluya retroalimentación regular y auditorías de calidad. Esto permitirá una mejor supervisión y evaluación del trabajo, identificación y corrección de problemas, y fomentará oportunidades para la mejora y el desarrollo organizacional.

## **VIII. PROPUESTA**

### **Hacia un entorno laboral saludable y eficiente: estrategias integradas para la reducción del estrés y mejora de la gestión de la calidad en la municipalidad**

#### **1. PRESENTACIÓN**

En muchas municipalidades, el estrés laboral y la gestión de la calidad son desafíos críticos que afectan tanto a los empleados como a los servicios prestados a la comunidad. El estrés laboral, derivado de cargas de trabajo elevadas, falta de comunicación efectiva y escaso reconocimiento, puede llevar a una disminución en la moral y eficiencia del personal. Paralelamente, la falta de claridad en los objetivos, deficiencias en la PE y la asignación inadecuada de recursos pueden impactar negativamente en la calidad de los servicios ofrecidos. Esta problemática institucional requiere una intervención integral y estratégica.

#### **2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

##### **2.1. OBJETIVO GENERAL**

Mejorar significativamente el bienestar y la eficiencia del personal de la municipalidad mediante la implementación de estrategias integradas que reduzcan el estrés laboral y mejoren la gestión de la calidad de los servicios ofrecidos.

##### **2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Reducir el estrés laboral mediante la implementación de intervenciones de bienestar emocional y programas de apoyo al personal.

Mejorar la comunicación interna para asegurar una mayor claridad y comprensión de las tareas y responsabilidades.

Fomentar el reconocimiento y desarrollo personal para aumentar la motivación y satisfacción laboral del personal.

Clarificar objetivos y expectativas para alinear los esfuerzos del personal con las metas institucionales.

Fortalecer la planificación estratégica para una gestión más efectiva y previsoras.

Optimizar la asignación de recursos para maximizar la eficiencia y efectividad en la entrega de servicios.

Implementar un sistema de evaluación continua para monitorear y mejorar constantemente la calidad de los servicios.

### 3. ESTRATEGIAS DE LA PROPUESTA

Estrategias para disminuir el estrés laboral:

- Intervenciones de bienestar emocional
- Mejora de la comunicación interna
- Fomento del reconocimiento y desarrollo personal

Estrategias para mejorar la gestión de la calidad:

- Clarificación de objetivos y expectativas
- Fortalecimiento de la planificación estratégica
- Optimización de la asignación de recursos
- Implementación de un sistema de evaluación continua

### 4. ACCIONES A REALIZAR

#### Estrategias para disminuir el estrés laboral

Estrategia	Acciones
Intervenciones de bienestar emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres y sesiones de manejo del estrés.</li> <li>• Programas de apoyo psicológico para los empleados.</li> <li>• Actividades de relajación y mindfulness en el lugar de trabajo.</li> </ul>
Mejora de la comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar herramientas de comunicación efectiva.</li> <li>• Realizar reuniones regulares para feedback y actualizaciones.</li> <li>• Fomentar un ambiente de comunicación abierta y honesta.</li> </ul>
Fomento del reconocimiento y desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear un sistema de reconocimientos y recompensas.</li> <li>• Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y capacitación.</li> <li>• Promover un equilibrio entre la vida laboral y personal.</li> </ul>

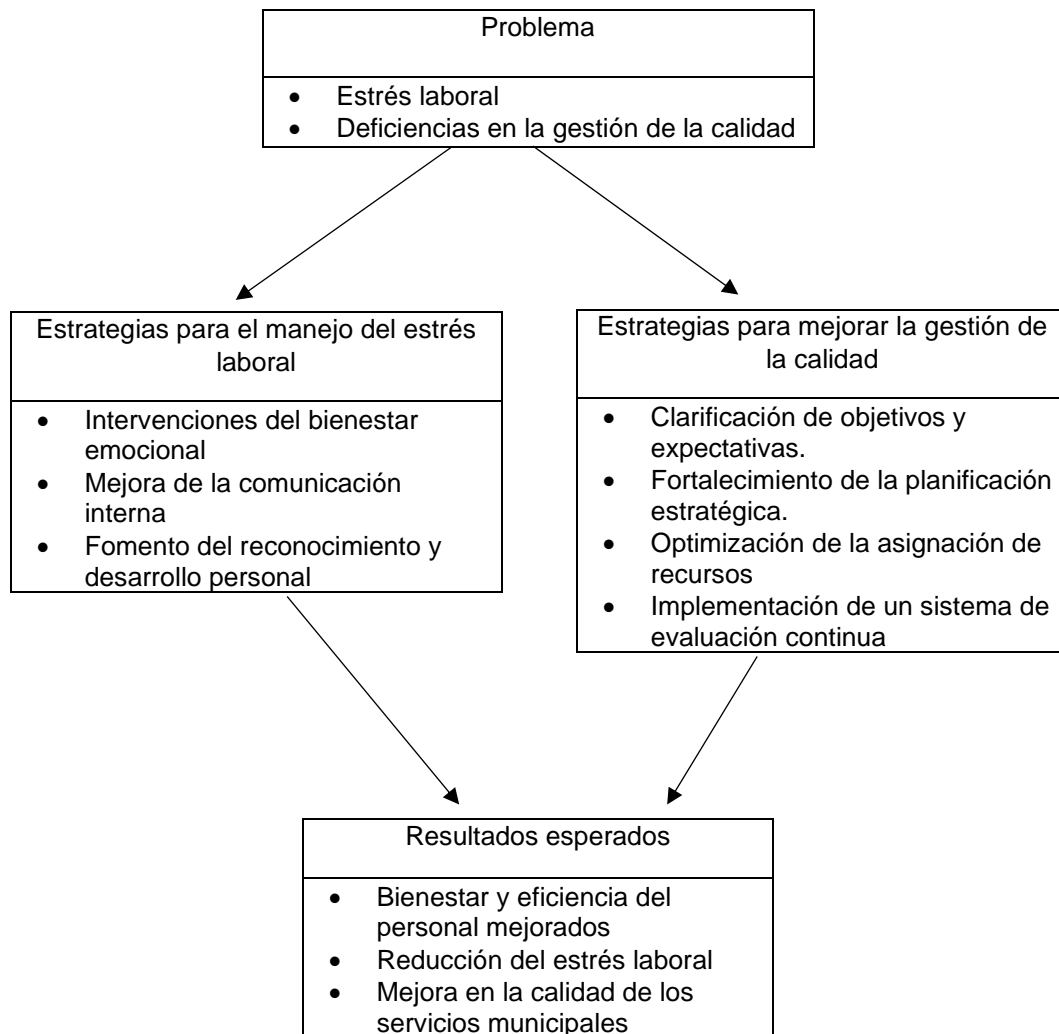
#### Estrategias para mejorar la gestión de la calidad

Estrategia	Acciones
Clarificación de objetivos y expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir claramente los objetivos y metas de la municipalidad.</li> <li>• Asegurarse de que todos los empleados entiendan sus roles y responsabilidades.</li> </ul>
Fortalecimiento de la planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar y revisar regularmente los planes estratégicos.</li> <li>• Involucrar a diferentes departamentos en la planificación para una perspectiva integral.</li> </ul>
Optimización de la asignación de recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un análisis de necesidades para identificar los recursos requeridos.</li> <li>• Asegurar una distribución eficiente y justa de los recursos.</li> </ul>
Implementación de un Sistema de Evaluación Continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer indicadores de rendimiento clave (KPIs).</li> <li>• Realizar evaluaciones periódicas del rendimiento.</li> <li>• Utilizar los resultados para mejorar continuamente los procesos y servicios.</li> </ul>

## 6. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

**Figura 2**

*Esquema de propuesta*



*Nota*, elaborado a partir del análisis de los resultados.

Se presenta una descripción detallada de la propuesta gráfica proporcionado:

Rectángulo "Problema": Este elemento central de la propuesta ilustra los desafíos fundamentales que enfrenta la municipalidad: el "Estrés laboral" y las "Deficiencias en la gestión de la calidad". Este rectángulo actúa como el núcleo del problema que la propuesta busca resolver.



## REFERENCIAS

- Alarcón, M. E. B. (2018). Estrés Y Burnout Enfermedades En La Vida Actual. Palibrio.  
[https://www.researchgate.net/publication/346360033\\_ESTRES\\_Y\\_BURNO\\_UT\\_ENFERMEDADES\\_EN\\_LA\\_VIDA\\_ACTUAL](https://www.researchgate.net/publication/346360033_ESTRES_Y_BURNO_UT_ENFERMEDADES_EN_LA_VIDA_ACTUAL)
- Andravizou, E.-C., Zoumakis, E., Vlachakis, D., Kanaka-Gantenbein, C., & Bacopoulou, F. (2023). Attitudes of Employees in Unaccompanied Children's Shelters and Work-Related Stress During the COVID-19 Pandemic. *Advances in Experimental Medicine and Biology*, 1425, 291–301.  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37581803/>
- Arias-Carrión, O. (2024). Guía para escribir un artículo científico. *Revista Española de Geriátría y Gerontología*, 59(1), 101424.  
<https://doi.org/10.1016/j.regg.2023.101424>
- Bairagi, V., & Munot, M. V. (2019). *Research Methodology: A Practical and Scientific Approach*. CRC Press. <https://www.routledge.com/Research-Methodology-A-Practical-and-Scientific-Approach/Bairagi-Munot/p/book/9780815385615>
- Barreto M & Piamonte J (2020). Estrés laboral en la comunidad docente. Universidad Cooperativa de Colombia.  
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/b44cb3af-9756-44ed-bfb0-2b13aaa0e2ca/content>
- Cabello J (2022). Intervención de medios de comunicación en la presunción de Inocencia en el distrito fiscal de Lima Norte, 2021. Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101975/Cabello\\_CJM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101975/Cabello_CJM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- Cabrera-Aguilar, E., Zevallos-Francia, M., Morales-García, M., Ramírez-Coronel, A. A., Morales-García, S. B., Sairitupa-Sanchez, L. Z., & Morales-García, W. C. (2023). Resilience and stress as predictors of work engagement: the mediating role of self-efficacy in nurses. *Frontiers in Psychiatry / Frontiers Research Foundation*, 14, 1202048. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10464840/>
- Chang, E., Mello, K., Paskal, S., Dill, M., & Miner, L. A. (2023). The Development and Implementation of an Evidence-Based Tumescent Liposuction Protocol, Online Educational Course for Perioperative Staff, and Discharge Instructions: A Quality Improvement Project. *Journal of Perianesthesia Nursing: Official Journal of the American Society of PeriAnesthesia Nurses / American Society of PeriAnesthesia Nurses*. <https://doi.org/10.1016/j.jopan.2023.06.094>  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1089947223008602>
- Chen, H., Ma, Q., Du, B., Huang, Y., & Zhu, S.-G. (2023). Two-year follow-up of post-traumatic stress disorder symptoms in healthcare workers after the COVID-19 pandemic in China. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 36(3), 324–332. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37681422/>
- Darviri, C., Zigiri, E., Simos, D. S., Charalampopoulou, M., Kokka, I., Vlachakis, D., Bacopoulou, F., & Chrousos, G. P. (2023). The Effect of Pythagorean Self-Awareness Intervention on Stress and Mental Health Characteristics of Civil Servants in Crete, Greece. *Advances in Experimental Medicine and Biology*, 1425, 59–67. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37581781/>

- De la Torre M (2020). Estrés laboral y mindfulness en docentes de colegios dominicos de Lima metropolitana. Universidad de San Martín de Porres. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8940/DE%20LA%20TORRE\\_VM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8940/DE%20LA%20TORRE_VM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De Sordi, J. O. (2021). Design Science Research Methodology: Theory Development from Artifacts. Springer Nature. [https://www.researchgate.net/publication/201168946\\_Design\\_Science\\_in\\_Information\\_Systems\\_Research](https://www.researchgate.net/publication/201168946_Design_Science_in_Information_Systems_Research)
- Díaz y (2022). Estrés laboral y desempeño docente en el Colegio Perú Birf – Ferreñafe. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96663/Diaz\\_LYJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96663/Diaz_LYJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Echeandía M (2021). Tecnoestrés y desempeño docente en la institución educativa San Francisco de Asis de Huanta, 2021. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78973/Echandia\\_MY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78973/Echandia_MY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- El Sahili, L. F., Hernández, E. F. T., & Di Giardino Cabrera, M. P. (2019). Análisis del burnout y sus escalas de medición: Inexactitud de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO). Los otros libros. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6951593.pdf>
- Escobar, A. A. H., Rodríguez, M. P. R., López, B. M. P., Ganchozo, B. I., Gómez, A. J. Q., & Ponce, L. A. M. (2018). Metodología de la investigación científica. 3Ciencias.

- Farias, & Alves, J. (2016). El modelo «burnout»- engagement en enfermeros: el factor protector de la resiliencia. Ediciones Universidad de Salamanca. [https://www.researchgate.net/publication/322938332\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_cientifica](https://www.researchgate.net/publication/322938332_Metodologia_de_la_investigacion_cientifica)
- Goleman, D. (2022). La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual. EDICIONES B. <https://iuyanca.edu.ar/wp-content/uploads/2022/01/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>
- González, G. G. (2021). El síndrome del trabajador quemado (o burnout): dimensión jurídica laboral, preventiva y de seguridad social. (DÚO e-Pub) (No Activiti). ARANZADI / CIVITAS. <https://www.thomsonreuters.es/es/tienda/duo-papel-ebook/El-sindrome-del-trabajador-quemado-o-burnout:-dimension-juridica-laboral--preventiva-y-de-seguridad-socialDuo/p/10016422>
- Gonzalez, W. J. (2020). Methodological Prospects for Scientific Research: From Pragmatism to Pluralism. Springer Nature. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8576244>
- Hamed, S. M., Kamal, M., & Messiha, N. A. S. (2023). Potential of algal-based products for the management of potato brown rot disease. *Botanical Studies*, 64(1), 29. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31237200/>
- Hulin, S., Bolliger, L., Lukan, J., Caluwaerts, A., De Neve, R., Luštrek, M., De Bacquer, D., & Clays, E. (2023). How does day-to-day stress appraisal relate to coping among office workers in academia? An ecological momentary assessment study. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*. <https://doi.org/10.1002/smi.3315>
- Ishii, H., Oura, T., & Takeuchi, M. (2023). Treatment Satisfaction and Quality of Life with Tirzepatide Versus Dulaglutide Among Japanese Patients with Type 2

- Diabetes: Exploratory Evaluation of the SURPASS J-mono Trial. *Diabetes Therapy: Research, Treatment and Education of Diabetes and Related Disorders*. <https://doi.org/10.1007/s13300-023-01485-3>
- Kamardeen, I. (2021). *Work Stress Induced Chronic Diseases in Construction: Discoveries using data analytics*. Routledge. <https://www.routledge.com/Work-Stress-Induced-Chronic-Diseases-in-Construction-Discoveries-using/Kamardeen/p/book/9780367631147>
- Keppis, Z. M. (2023). Rasgos de personalidad de profesionales de salud mental y su relación con el síndrome de agotamiento emocional (burnout). <https://www.asppr.net/single-post/rasgos-de-personalidad-de-profesionalesde-salud-mental-y-su-relacion-con-elsindrome-de-agotamiento>
- Krieger, M. J., Felcman, I. L., & Larroca, H. (2020). *Planeamiento Estratégico: Gobierno. Administración pública. Empresas. Organizaciones Culturales. Justicia. Errepar*. [http://biblio.econ.uba.ar/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=65161&shelfbrowse\\_itemnumber=118304](http://biblio.econ.uba.ar/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=65161&shelfbrowse_itemnumber=118304)
- Kong, F., Chen, H., & Cheng, Y. (2023). Social Interaction, Survival Stress and Smoking Behavior of Migrant Workers in China-An Empirical Analysis Using CHARLS Data from 2013-2018. *Behavioral Sciences*, 13(8). <https://doi.org/10.3390/bs13080680>
- Martínez, M. (2019). *Repercusiones del estrés laboral*. Universidad Miguel Ángel. <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/5695/1/MARTINEZ%20MOROTE%20c%20MARINA%20TFM.pdf>
- Molina-Chailán P, Muñoz-coloma M & Schlegel-San Martín G (2019). Estrés laboral del personal de enfermería en unidades críticas. *Journal Medicina y*

- seguridad del trabajo.  
[https://repisalud.isciii.es/bitstream/handle/20.500.12105/12906/Estr%c3%a9slabraldelProfesional\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repisalud.isciii.es/bitstream/handle/20.500.12105/12906/Estr%c3%a9slabraldelProfesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Narváez, F. S. (2020). Síndrome De Burnout. Grupo Rodrigo Porrúa.  
<https://www.overdrive.com/media/5922683/sindrome-de-burnout>
- Oprisan, A., Baettig-Arriagada, E., Baeza-Delgado, C., & Martí-Bonmatí, L. (2023). Prevalence of burnout syndrome in Spanish radiologists. *Radiologia*, 65(4), 307–314. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37516484/>
- Palomino-Coila, M. R., & Nuñez-Palomino, M. (2020). Stress, anxiety, and depression in social work students from Peru. *Revista de Salud Publica*, 22(6), 601–608. <https://www.scielosp.org/article/rsap/2020.v22n6/601-608/>
- Peña, J. E., Raso, P. C., & Ferrero, B. S. (2018). El síndrome de burnout en los docentes. Ediciones Pirámide.  
<https://www.edicionespiramide.es/libro.php?id=5348790>
- Pereyra, L. E. (2020). Metodología de la investigación. Klik.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Pruzan, P. (2016). *Research Methodology: The Aims, Practices and Ethics of Science*. Springer. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-319-27167-5>
- Oroya, A. (2021). Estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021. Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69153/Oroya\\_MAT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69153/Oroya_MAT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Pérez, S. y García Y (2020). Estrés en funcionarios de las organizaciones en Santander. Universidad Cooperativa de Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/be33103d-0f4f-452c-854b-af31b212f18a/content>
- Reyes, E. (2022). Metodología de la Investigación Científica. Page Publishing Inc. <https://www.buscalibre.pe/libro-metodologia-de-la-investigacion-cientifica/9781643346007/p/54047147>
- Ricalde-Castillo, Y., Celis-Mendoza, M., Morales-García, M., Huanchuire-Vega, S., Calizaya-Milla, Y. E., Saintila, J., Sairitupa-Sanchez, L. Z., Morales-García, S. B., & Morales-García, W. C. (2023). Sociodemographic Factors, Mental Health, and Emotional Eating Associated With Concern for COVID-19 Contagion in Nurses: A Cross-Sectional Study. *Journal of Primary Care & Community Health*, 14, 21501319231200400. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36536663/>
- Rodríguez, C. R., Oré, J. L. B., & Vargas, D. E. (2021). Las variables en la metodología de la investigación científica. *3Ciencias*. <https://www.3ciencias.com/libros/libro/variables-metodologia-investigacion-cientifica/>
- Ross, J. E. (2017). *Total Quality Management: Text, Cases, and Readings*, Third Edition. Routledge. <https://www.routledge.com/Total-Quality-Management-Text-Cases-and-Readings-Third-Edition/Ross-Perry/p/book/9781574442663>
- Roswag, M., Abdel Hadi, S., Häusser, J. A., & Mojzisch, A. (2023). Running toward my challenges: Day-level effects of physical activity before work on appraisal

- of the upcoming workday and employee well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*. <https://doi.org/10.1037/ocp0000360>
- Ruiz, E, Espín Y, Medina F & Valle V (2020). Estrés laboral en personal de enfermería de institución hospitalaria pública. *Revista Universidad Técnica de Babahoyo*. <http://revista-academica.utb.edu.ec/index.php/pertacade/article/view/210>
- Santesteban-Echarri, O., & Núñez-Morales, N. I. (2017). Cómo escribir un artículo científico por primera vez. *Psiquiatría Biológica*, 24(1), 3-9. <https://doi.org/10.1016/j.psiq.2017.01.004>
- Sartor, M., & Orzes, G. (2019). *Quality Management: Tools, Methods and Standards*. Emerald Group Publishing. <https://www.emerald.com/insight/publication/doi/10.1108/9781787698017>
- Serna, G., Gutiérrez, G., Zenozain, C., Damián, R., Yanowsky, G., & Vargas-Portugal, K. (2023). *Artículos científicos: Preparación, diseño y publicación (1.a ed.)*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.084>
- Tran, K, Pumphrey, K., Hart, J., Simmons, P., Crilly, C., Jones, J., Kurtz, J., Lieberman, S., Kuhn, E., Flynn, E., Abbas, H., Williamson, S., Juca, A., & Maletsky, K. (2023). A Trainee-Led Quality Improvement Project Using Change Management Theory to Improve Bedside Rounding. *Hospital Pediatrics*. <https://doi.org/10.1542/hpeds.2023-007374>
- Valdivia, D. Z., & Parco, G. R. (2023). *Ordenación del territorio y planificación urbana en el Perú: marco institucional y jurídico. Su alcance en poblaciones vulnerables*. Palestra Editores.



<https://palestraeditores.com/producto/ordenacion-del-territorio-y-planificacion-urbana-en-el-peru/>

Wang, X., Liu, X., Gu, Z., Li, X., & Shu, Y. (2023). Experiences and requirements in nutritional management of patients with esophageal cancer: a systematic review and qualitative meta-synthesis. *Supportive Care in Cancer: Official Journal of the Multinational Association of Supportive Care in Cancer*, 31(12), 633. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9096731/>

Zacarías, H., & Supo, J. (2020). *Metodología de la Investigación Científica: Para las Ciencias de la Salud y las Ciencias Sociales*. Independently Published. <https://www.iberlibro.com/9798656825252/METODOLOG%C3%8DA-INVESTIGACI%C3%93N-CIENT%C3%8DFICA-Ciencias-Salud/plp>

Zeladita-Huaman, J. A., Cruz-Espinoza, S. L. D. la, Samillán-Yncio, G., Castro-Murillo, R., Franco-Chalco, E., & Zegarra-Chapoñan, R. (2023). Perceptions, maltreatment and religion as predictors of the psycho-emotional impact on nurses during the COVID-19 pandemic. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 76(3), e20220768. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37610953/>

## ANEXOS

### Anexo 1 - Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
estrés laboral	se define conceptualmente como una respuesta emocional, cognitiva y fisiológica compleja que surge en un individuo debido a las demandas, presiones o desafíos percibidos en el entorno de trabajo que superan sus recursos personales y habilidades para manejarlos.	El estrés laboral se operacionaliza desde el agotamiento emocional, despersonalización y la disminución de la realización personal.	agotamiento emocional  despersonalización  disminución de la realización personal.	fatiga emocional y física irritabilidad y sensibilidad aumentada sentimientos de desesperanza y desánimo actitudes hacia los colegas o clientes: desconexión emocional de las actividades laborales respuestas insensibles o desapegadas sensación de ineficacia profesional: falta de satisfacción en el trabajo reducción de la autoestima profesional	Ordinal
gestión de la calidad	se conceptualiza como un enfoque sistemático y organizacional orientado a mejorar continuamente la calidad de los productos, servicios o procesos de una organización, con el objetivo primordial de satisfacer o superar las expectativas y necesidades de los clientes o usuarios.	La gestión de la calidad se operacionaliza desde el establecimiento de objetivos claros, planificación estratégica, asignación efectiva de recursos y la evaluación continua del desempeño	Establecimiento de objetivos claros  planificación estratégica  asignación efectiva de recursos  evaluación continua del desempeño	definición explícita de objetivos comunicación de objetivos alineación con la misión y visión de la organización desarrollo de planes de acción detallados integración de la gestión de riesgos revisión y actualización regular de la estrategia distribución adecuada de recursos optimización de procesos capacitación y desarrollo del personal monitoreo y medición regular del desempeño retroalimentación de clientes y stakeholders auditorías de calidad y revisiones de procesos	Ordinal

Nota, elaborado por el autor

## Anexo 2

### Cuestionario de estrés laboral

**Objetivo:** Describir el estrés laboral en una municipalidad de la región Lambayeque.

**Instrucciones:** Por favor marque con un aspa la respuesta que considere conveniente a su criterio.

1= Siempre 2= Frecuentemente 3= A veces 4= Raramente 5= Nunca

Dimensión: agotamiento emocional						
1	Me siento física y emocionalmente agotado al final del día laboral.	1	2	3	4	5
2	Me irrito fácilmente por asuntos relacionados con mi trabajo.	1	2	3	4	5
3	A menudo me siento desesperanzado o desanimado respecto a mi trabajo	1	2	3	4	5
4	Siento que el trabajo consume más energía de la que debería.	1	2	3	4	5
5	Las demandas emocionales de mi trabajo son demasiado altas.	1	2	3	4	5
6	Me siento emocionalmente drenado debido a mi trabajo.	1	2	3	4	5
7	A menudo me siento cansado incluso antes de comenzar mi jornada laboral.	1	2	3	4	5
Dimensión: despersonalización						
8	Me resulta difícil ver a mis colegas o clientes como personas con sus propias necesidades y sentimientos.	1	2	3	4	5
9	Siento una desconexión emocional con las tareas que realizo en mi trabajo.	1	2	3	4	5
10	A menudo tengo respuestas desapegadas o insensibles en situaciones laborales.	1	2	3	4	5
11	Trato mis interacciones laborales como tareas que deben hacerse, sin involucrar sentimientos personales.	1	2	3	4	5
12	Me siento distante de los problemas o situaciones que enfrentan mis colegas o clientes.	1	2	3	4	5

13	A veces actúo de manera impersonal o mecánica en mi trabajo.	1	2	3	4	5
14	Mis respuestas a situaciones laborales son a menudo más automáticas que reflexivas.	1	2	3	4	5
Dimensión: disminución de la realización personal						
15	Siento que no soy efectivo(a) en mi trabajo.	1	2	3	4	5
16	No encuentro satisfacción en mis logros laborales.	1	2	3	4	5
17	Tengo dudas sobre mi habilidad y competencia en mi trabajo.	1	2	3	4	5
18	Raramente siento que mi trabajo tenga un impacto positivo.	1	2	3	4	5
19	Me cuestiono a menudo si mi trabajo realmente importa.	1	2	3	4	5
20	Siento que lo que hago en mi trabajo no es valorado.	1	2	3	4	5
21	A menudo me siento infravalorado en mi rol laboral.	1	2	3	4	5

Gracias por su participación.

## Cuestionario de gestión de la calidad

**Objetivo:** Describir la gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque.

**Instrucciones:** Por favor marque con un aspa la respuesta que considere conveniente a su criterio.

1= Siempre 2= Frecuentemente 3= A veces 4= Raramente 5= Nunca

Dimensión: Establecimiento de objetivos claros						
1	Los objetivos de calidad de nuestra municipalidad están claramente definidos y son comprensibles.	1	2	3	4	5
2	Los objetivos de calidad se comunican efectivamente a todos los niveles de la organización.	1	2	3	4	5
3	Los objetivos de calidad están alineados con la misión y visión de nuestra municipalidad.	1	2	3	4	5
4	Cada departamento conoce cómo sus tareas contribuyen al logro de los objetivos de calidad.	1	2	3	4	5
5	Los objetivos de calidad se revisan y actualizan regularmente según las necesidades y cambios.	1	2	3	4	5
Dimensión: planificación estratégica						
6	Existen planes de acción detallados para alcanzar los objetivos de calidad.	1	2	3	4	5
7	La planificación estratégica incluye análisis y gestión de riesgos potenciales.	1	2	3	4	5
8	La estrategia de calidad se revisa periódicamente para adaptarse a cambios.	1	2	3	4	5
9	Se establecen plazos claros y realistas para la implementación de estrategias de calidad.	1	2	3	4	5
10	Existe un compromiso a nivel de dirección para la implementación de la estrategia de calidad.	1	2	3	4	5
Dimensión: asignación efectiva de recursos						
11	Los recursos son asignados eficientemente para apoyar los objetivos de calidad.	1	2	3	4	5
12	Se realizan esfuerzos para optimizar los procesos y reducir el desperdicio.	1	2	3	4	5

13	La municipalidad invierte en la capacitación del personal en temas de calidad.	1	2	3	4	5
14	Se utilizan herramientas y tecnologías adecuadas para apoyar la gestión de calidad.	1	2	3	4	5
15	Los recursos financieros disponibles son suficientes para cubrir las necesidades de calidad.	1	2	3	4	5
Dimensión: evaluación continua del desempeño						
16	Se realiza un seguimiento continuo de los indicadores de rendimiento de calidad.	1	2	3	4	5
17	La retroalimentación de los ciudadanos es utilizada para mejorar la calidad de los servicios.	1	2	3	4	5
18	Se llevan a cabo auditorías de calidad y revisiones de procesos regularmente.	1	2	3	4	5
19	Existen mecanismos para actuar sobre los resultados de las evaluaciones de calidad.	1	2	3	4	5
20	Los empleados están involucrados en la evaluación y mejora de los procesos de calidad.	1	2	3	4	5

Gracias por su participación.

### Anexo 3 - Confiabilidad

#### ESTRÉS LABORAL

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	21

#### GESTIÓN DE LA CALIDAD

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	20

**Anexo 4 – Validación de instrumentos**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 06 de octubre de 2023

Señor

Dr. Bardales Román, Edilberto

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.

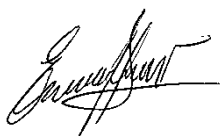
Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento de recolección de datos
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



---



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Estrés laboral y gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

<b>Nombre del juez:</b>	Bardales Román, Edilberto
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	
<b>Institución donde labora:</b>	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Instrumento para evaluar el estrés laboral. Instrumento para evaluar la gestión de la calidad.
<b>Autora:</b>	Erlita Clotilde Llatas Vásquez
<b>Procedencia:</b>	Chiclayo
<b>Administración:</b>	Presencial
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Una hora.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Municipalidad de la región Lambayeque

Significación:	<p>El objetivo general de este instrumento es medir el estrés laboral. Los objetivos específicos del instrumento son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Agotamiento emocional <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fatiga emocional y física</li> <li>• Irritabilidad y sensibilidad aumentada</li> <li>• Sentimientos de desesperanza y desánimo</li> </ul> </li> <li>B. Despersonalización <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitudes hacia los colegas o clientes</li> <li>• Desconexión emocional de las actividades laborales</li> <li>• Respuestas insensibles o desapegadas</li> </ul> </li> <li>C. Disminución de la realización personal <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensación de ineficacia profesional:</li> <li>• Falta de satisfacción en el trabajo</li> <li>• Reducción de la autoestima profesional</li> </ul> </li> </ul> <p>En relación con estos objetivos, el instrumento está constituido por 21 ítems.</p> <p>El objetivo general de este instrumento es medir la gestión de la calidad. Los objetivos específicos del instrumento son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Establecimiento de objetivos claros Fatiga emocional y física <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición explícita de objetivos</li> <li>• Comunicación de objetivos</li> <li>• Alineación con la misión y visión de la organización</li> </ul> </li> <li>B. Planificación estratégica <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de planes de acción detallados</li> <li>• Integración de la gestión de riesgos</li> <li>• Revisión y actualización regular de la estrategia</li> </ul> </li> <li>C. Asignación efectiva de recursos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución adecuada de recursos</li> <li>• Optimización de procesos</li> <li>• Capacitación y desarrollo del personal</li> </ul> </li> <li>D. Evaluación continua del desempeño <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo y medición regular del desempeño</li> <li>• Retroalimentación de clientes y stakeholders</li> <li>• Auditorías de calidad y revisiones de procesos</li> </ul> </li> </ul> <p>En relación con estos objetivos, el instrumento está constituido por 20 ítems.</p>
----------------	--

#### 4. Soporte teórico:

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecimiento de objetivos claros</li> <li>✓ Planificación estratégica</li> <li>✓ Asignación efectiva de recursos</li> <li>✓ Evaluación continua del desempeño</li> </ul>	La gestión de la calidad se operacionaliza desde el establecimiento de objetivos claros, planificación estratégica, asignación efectiva de recursos y la evaluación continua del desempeño
Estrés laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Agotamiento emocional</li> <li>✓ Despersonalización</li> <li>✓ Disminución de la realización personal.</li> </ul>	Se define conceptualmente como una respuesta emocional, cognitiva y fisiológica compleja que surge en un individuo debido a las demandas, presiones o desafíos percibidos en el entorno de trabajo que superan sus recursos personales y habilidades para manejarlos.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para evaluar el estrés laboral y la gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque elaborado por Llatas Vásquez, Erlita Clotilde en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>Restrés laboral EVANCI A</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS - Estrés laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL / ítems</b>														
01	Me siento física y emocionalmente agotado al final del día laboral.				x				x				x	
02	Me irrito fácilmente por asuntos relacionados con mi trabajo.				x				x				x	
03	A menudo me siento desesperanzado o desanimado respecto a mi trabajo				x				x				x	
04	Siento que el trabajo consume más energía de la que debería.				x				x				x	
05	Las demandas emocionales de mi trabajo son demasiado altas.				x				x				x	
06	Me siento emocionalmente drenado debido a mi trabajo.				x				x				x	
07	A menudo me siento cansado incluso antes de comenzar mi jornada laboral.				x				x				x	
<b>DESPERSONALIZACIÓN / ítems</b>														
08	Me resulta difícil ver a mis colegas o clientes como personas con sus propias necesidades y sentimientos.				x				x				x	
09	Siento una desconexión emocional con las tareas que realizo en mi trabajo.				x				x				x	
10	A menudo tengo respuestas desapegadas o insensibles en situaciones laborales.				x				x				x	
11	Trato mis interacciones laborales como tareas que deben hacerse, sin involucrar sentimientos personales.				x				x				x	
12	Me siento distante de los problemas o situaciones que enfrentan mis colegas o clientes.				x				x				x	
13	A veces actúo de manera impersonal o mecánica en mi trabajo.				x				x				x	
14	Mis respuestas a situaciones laborales son a menudo más automáticas que reflexivas.				x				x				x	
<b>DISMINUCIÓN DE LA REALIZACIÓN PERSONAL / ítems</b>														
15	Siento que no soy efectivo(a) en mi trabajo.				x				x				x	
16	No encuentro satisfacción en mis logros laborales.				x				x				x	
17	Tengo dudas sobre mi habilidad y competencia en mi trabajo.				x				x				x	
18	Raramente siento que mi trabajo tenga un impacto positivo.				x				x				x	
19	Me cuestiono a menudo si mi trabajo realmente importa.				x				x				x	
20	Siento que lo que hago en mi trabajo no es valorado.				x				x				x	
21	A menudo me siento infravalorado en mi rol laboral.				x				x				x	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Apellidos y nombres del juez validador.

Especialidad del validador (a):

Aplicable [ x ]

Aplicable después de

Dr. Bardales Román, Edilberto. DNI: 16496852

Gestión. Chiclayo, 06 de noviembre de 2023

corregir [ ]

No aplicable [ ]



Bardales Román, Edilberto

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

## FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS - Gestión de la calidad

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS CLAROS / ítems</b>														
01	Los objetivos de calidad de nuestra municipalidad están claramente definidos y son comprensibles.				x				x					x
02	Los objetivos de calidad se comunican efectivamente a todos los niveles de la organización.				x				x					x
03	Los objetivos de calidad están alineados con la misión y visión de nuestra municipalidad.				x				x					x
04	Cada departamento conoce cómo sus tareas contribuyen al logro de los objetivos de calidad.				x				x					x
05	Los objetivos de calidad se revisan y actualizan regularmente según las necesidades y cambios.				x				x					x
<b>Nº planificación estratégica / ítems</b>														
06	Existen planes de acción detallados para alcanzar los objetivos de calidad.				x				x					x
07	La planificación estratégica incluye análisis y gestión de riesgos potenciales.				x				x					x
08	La estrategia de calidad se revisa periódicamente para adaptarse a cambios.				x				x					x
09	Se establecen plazos claros y realistas para la implementación de estrategias de calidad.				x				x					x
10	Existe un compromiso a nivel de dirección para la implementación de la estrategia de calidad.				x				x					x
<b>Nº ASIGNACIÓN EFECTIVA DE RECURSOS / ítems</b>														
11	Los recursos son asignados eficientemente para apoyar los objetivos de calidad.				x				x					x
12	Se realizan esfuerzos para optimizar los procesos y reducir el desperdicio.				x				x					x
13	La municipalidad invierte en la capacitación del personal en temas de calidad.				x				x					x
14	Se utilizan herramientas y tecnologías adecuadas para apoyar la gestión de calidad.				x				x					x
15	Los recursos financieros disponibles son suficientes para cubrir las necesidades de calidad.				x				x					x
<b>Nº evaluación continua del desempeño / ítems</b>														
16	Se realiza un seguimiento continuo de los indicadores de rendimiento de calidad.				x				x					x
17	La retroalimentación de los ciudadanos es utilizada para mejorar la calidad de los servicios.				x				x					x
18	Se llevan a cabo auditorías de calidad y revisiones de procesos regularmente.				x				x					x
19	Existen mecanismos para actuar sobre los resultados de las evaluaciones de calidad.				x				x					x
20	Los empleados están involucrados en la evaluación y mejora de los procesos de calidad.				x				x					x

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador.      Dr. Bardales Román, Edilberto.      DNI: 16496852

Especialidad del validador (a):                      Gestión.

Chiclayo, 06 de noviembre de 202



<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.  
<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo  
<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 06 de octubre de 2023

Señor

Dr. OYOLA CORTEZ, HUGO MILTON

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento de recolección de datos
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



---

Llatas Vásquez, Erlita Clotilde

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Estrés laboral y gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	HUGO MILTON OYOLA CORTEZ
Grado profesional:	Maestría ( )                      Doctor ( X )
Área de formación académica:	Clinica ( )                      Social ( ) Educativa ( X )                      Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo – Chiclayo Universidad Tecnología del Perú - UTP
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	E-expediente administrativo electrónico: Herramienta útil para la administración pública del gobierno regional de Lambayeque.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.



**3. Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Instrumento para evaluar el estrés laboral. Instrumento para evaluar la gestión de la calidad.
Autora:	Erlita Clotilde Llatas Vásquez
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	Una hora.
Ámbito de aplicación:	Municipalidad de la región Lambayeque
Significación:	<p>El objetivo general de este instrumento es medir el estrés laboral. Los objetivos específicos del instrumento son:</p> <p>A. Agotamiento emocional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fatiga emocional y física</li> <li>• Irritabilidad y sensibilidad aumentada</li> <li>• Sentimientos de desesperanza y desánimo</li> </ul> <p>B. Despersonalización</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitudes hacia los colegas o clientes</li> <li>• Desconexión emocional de las actividades laborales</li> <li>• Respuestas insensibles o desapegadas</li> </ul> <p>C. Disminución de la realización personal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensación de ineficacia profesional:</li> <li>• Falta de satisfacción en el trabajo</li> <li>• Reducción de la autoestima profesional</li> </ul> <p>En relación con estos objetivos, el instrumento está constituido por 21 ítems.</p> <p>El objetivo general de este instrumento es medir la gestión de la calidad. Los objetivos específicos del instrumento son:</p> <p>A. Establecimiento de objetivos claros Fatiga emocional y física</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición explícita de objetivos</li> <li>• Comunicación de objetivos</li> <li>• Alineación con la misión y visión de la organización</li> </ul> <p>B. Planificación estratégica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de planes de acción detallados</li> <li>• Integración de la gestión de riesgos</li> <li>• Revisión y actualización regular de la estrategia</li> </ul> <p>C. Asignación efectiva de recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución adecuada de recursos</li> <li>• Optimización de procesos</li> <li>• Capacitación y desarrollo del personal</li> </ul> <p>D. Evaluación continua del desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo y medición regular del desempeño</li> <li>• Retroalimentación de clientes y stakeholders</li> <li>• Auditorías de calidad y revisiones de procesos</li> </ul> <p>En relación con estos objetivos, el instrumento está constituido por 20 ítems.</p>

#### 4. Soporte teórico:

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecimiento de objetivos claros</li> <li>✓ Planificación estratégica</li> <li>✓ Asignación efectiva de recursos</li> <li>✓ Evaluación continua del desempeño</li> </ul>	La gestión de la calidad se operacionaliza desde el establecimiento de objetivos claros, planificación estratégica, asignación efectiva de recursos y la evaluación continua del desempeño
Estrés laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Agotamiento emocional</li> <li>✓ Despersonalización</li> <li>✓ Disminución de la realización personal.</li> </ul>	Se define conceptualmente como una respuesta emocional, cognitiva y fisiológica compleja que surge en un individuo debido a las demandas, presiones o desafíos percibidos en el entorno de trabajo que superan sus recursos personales y habilidades para manejarlos.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para evaluar el estrés laboral y la gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque elaborado por Llatas Vásquez, Erlita Clotilde en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS**  
**Estrés laboral**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL / ítems</b>														
01	Me siento física y emocionalmente agotado al final del día laboral.				X				X					X
02	Me irrito fácilmente por asuntos relacionados con mi trabajo.				X				X					X
03	A menudo me siento desesperanzado o desanimado respecto a mi trabajo				X				X					X
04	Siento que el trabajo consume más energía de la que debería.				X				X					X
05	Las demandas emocionales de mi trabajo son demasiado altas.				X				X					X
06	Me siento emocionalmente drenado debido a mi trabajo.				X				X					X
07	A menudo me siento cansado incluso antes de comenzar mi jornada laboral.				X				X					X
<b>DESPERSONALIZACIÓN / ítems</b>														
08	Me resulta difícil ver a mis colegas o clientes como personas con sus propias necesidades y sentimientos.				X				X					X
09	Siento una desconexión emocional con las tareas que realizo en mi trabajo.				X				X					X
10	A menudo tengo respuestas desapegadas o insensibles en situaciones laborales.				X				X					X
11	Trato mis interacciones laborales como tareas que deben hacerse, sin involucrar sentimientos personales.				X				X					X
12	Me siento distante de los problemas o situaciones que enfrentan mis colegas o clientes.				X				X					X
13	A veces actúo de manera impersonal o mecánica en mi trabajo.				X				X					X
14	Mis respuestas a situaciones laborales son a menudo más automáticas que reflexivas.				X				X					X
<b>DISMINUCIÓN DE LA REALIZACIÓN PERSONAL / ítems</b>														
15	Siento que no soy efectivo(a) en mi trabajo.				X				X					X
16	No encuentro satisfacción en mis logros laborales.				X				X					X
17	Tengo dudas sobre mi habilidad y competencia en mi trabajo.				X				X					X
18	Raramente siento que mi trabajo tenga un impacto positivo.				X				X					X
19	Me cuestiono a menudo si mi trabajo realmente importa.				X				X					X
20	Siento que lo que hago en mi trabajo no es valorado.				X				X					X
21	A menudo me siento infravalorado en mi rol laboral.				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. OYOLA CORTEZ, HUGO MILTON DNI: 16408554

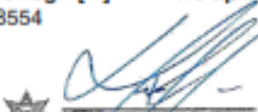
Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
**Hugo Milton Oyola Cortez**  
 OYOLA CORTEZ, HUGO MILTON  
DNI: 16408554

Chiclayo, 06 de octubre de 2023.

## FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS

### Gestión de la calidad

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS CLAROS / ítems</b>														
01	Los objetivos de calidad de nuestra municipalidad están claramente definidos y son comprensibles.				X				X				X	
02	Los objetivos de calidad se comunican efectivamente a todos los niveles de la organización.				X				X				X	
03	Los objetivos de calidad están alineados con la misión y visión de nuestra municipalidad.				X				X				X	
04	Cada departamento conoce cómo sus tareas contribuyen al logro de los objetivos de calidad.				X				X				X	
05	Los objetivos de calidad se revisan y actualizan regularmente según las necesidades y cambios.				X				X				X	
<b>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA / ítems</b>														
06	Existen planes de acción detallados para alcanzar los objetivos de calidad.				X				X				X	
07	La planificación estratégica incluye análisis y gestión de riesgos potenciales.				X				X				X	
08	La estrategia de calidad se revisa periódicamente para adaptarse a cambios.				X				X				X	
09	Se establecen plazos claros y realistas para la implementación de estrategias de calidad.				X				X				X	
10	Existe un compromiso a nivel de dirección para la implementación de la estrategia de calidad.				X				X				X	
<b>ASIGNACIÓN EFECTIVA DE RECURSOS / ítems</b>														
11	Los recursos son asignados eficientemente para apoyar los objetivos de calidad.				X				X				X	
12	Se realizan esfuerzos para optimizar los procesos y reducir el desperdicio.				X				X				X	
13	La municipalidad invierte en la capacitación del personal en temas de calidad.				X				X				X	
14	Se utilizan herramientas y tecnologías adecuadas para apoyar la gestión de calidad.				X				X				X	
15	Los recursos financieros disponibles son suficientes para cubrir las necesidades de calidad.				X				X				X	
<b>EVALUACIÓN CONTINUA DEL DESEMPEÑO / ítems</b>														
16	Se realiza un seguimiento continuo de los indicadores de rendimiento de calidad.				X				X				X	
17	La retroalimentación de los ciudadanos es utilizada para mejorar la calidad de los servicios.				X				X				X	
18	Se llevan a cabo auditorías de calidad y revisiones de procesos regularmente.				X				X				X	
19	Existen mecanismos para actuar sobre los resultados de las evaluaciones de calidad.				X				X				X	
20	Los empleados están involucrados en la evaluación y mejora de los procesos de calidad.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador.

Dr. OYOLA CORTEZ, HUGO MILTON . DNI: 16408554

Especialidad del validador (a):

Gestión Pública y Gobernabilidad

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

  
**HUGO MILTON OYOLA CORTEZ**  
 OYOLA CORTEZ, HUGO MILTON  
 ABOGADO  
 ICAL N° 16408

Chiclayo, 06 de octubre de 2023.

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 06 de octubre de 2023

Señor

Mg. Lucía Isabel Chamán Cabrera

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento de recolección de datos
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Llatas Vásquez, Eriita Clotilde

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Estrés laboral y gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

<b>Nombre del juez:</b>	Lucía Isabel Chamán Cabrera		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( X )	Organizacional	( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión empresarial, docencia universitaria e investigación		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Instrumento para evaluar el estrés laboral. Instrumento para evaluar la gestión de la calidad.
Autora:	Erlita Clotilde Llatas Vásquez
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	Una hora.
Ámbito de aplicación:	Municipalidad de la región Lambayeque
Significación:	<p>El objetivo general de este instrumento es medir el estrés laboral. Los objetivos específicos del instrumento son:</p> <p>A. Agotamiento emocional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fatiga emocional y física</li> <li>• Irritabilidad y sensibilidad aumentada</li> <li>• Sentimientos de desesperanza y desánimo</li> </ul> <p>B. Despersonalización</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitudes hacia los colegas o clientes</li> <li>• Desconexión emocional de las actividades laborales</li> <li>• Respuestas insensibles o desapegadas</li> </ul> <p>C. Disminución de la realización personal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensación de ineficacia profesional:</li> <li>• Falta de satisfacción en el trabajo</li> <li>• Reducción de la autoestima profesional</li> </ul> <p>En relación con estos objetivos, el instrumento está constituido por 21 ítems.</p> <p>El objetivo general de este instrumento es medir la gestión de la calidad. Los objetivos específicos del instrumento son:</p> <p>A. Establecimiento de objetivos claros Fatiga emocional y física</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición explícita de objetivos</li> <li>• Comunicación de objetivos</li> <li>• Alineación con la misión y visión de la organización</li> </ul> <p>B. Planificación estratégica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de planes de acción detallados</li> <li>• Integración de la gestión de riesgos</li> <li>• Revisión y actualización regular de la estrategia</li> </ul> <p>C. Asignación efectiva de recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución adecuada de recursos</li> <li>• Optimización de procesos</li> <li>• Capacitación y desarrollo del personal</li> </ul> <p>D. Evaluación continua del desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo y medición regular del desempeño</li> <li>• Retroalimentación de clientes y stakeholders</li> <li>• Auditorías de calidad y revisiones de procesos</li> </ul> <p>En relación con estos objetivos, el instrumento está constituido por 20 ítems.</p>

#### 4. Soporte teórico:

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecimiento de objetivos claros</li> <li>✓ Planificación estratégica</li> <li>✓ Asignación efectiva de recursos</li> <li>✓ Evaluación continua del desempeño</li> </ul>	La gestión de la calidad se operacionaliza desde el establecimiento de objetivos claros, planificación estratégica, asignación efectiva de recursos y la evaluación continua del desempeño
Estrés laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Agotamiento emocional</li> <li>✓ Despersonalización</li> <li>✓ Disminución de la realización personal.</li> </ul>	Se define conceptualmente como una respuesta emocional, cognitiva y fisiológica compleja que surge en un individuo debido a las demandas, presiones o desafíos percibidos en el entorno de trabajo que superan sus recursos personales y habilidades para manejarlos.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para evaluar el estrés laboral y la gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque elaborado por Llatas Vásquez, Erlita Clotilde en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semánticas son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL / ítems</b>														
01	Me siento física y emocionalmente agotado al final del día laboral.				x				x					x
02	Me irrito fácilmente por asuntos relacionados con mi trabajo.			x				x						x
03	A menudo me siento desesperanzado o desanimado respecto a mi trabajo				x				x					x
04	Siento que el trabajo consume más energía de la que debería.			x					x					x
05	Las demandas emocionales de mi trabajo son demasiado altas.				x				x					x
06	Me siento emocionalmente drenado debido a mi trabajo.				x			x						x
07	A menudo me siento cansado incluso antes de comenzar mi jornada laboral.			x					x					x
<b>N° DESPERSONALIZACIÓN / ítems</b>														
08	Me resulta difícil ver a mis colegas o clientes como personas con sus propias necesidades y sentimientos.				x				x					x
09	Siento una desconexión emocional con las tareas que realizo en mi trabajo.				x				x					x
10	A menudo tengo respuestas desapegadas o insensibles en situaciones laborales.				x			x						x
11	Trato mis interacciones laborales como tareas que deben hacerse, sin involucrar sentimientos personales.				x				x					x
12	Me siento distante de los problemas o situaciones que enfrentan mis colegas o clientes.			x					x					x
13	A veces actúo de manera impersonal o mecánica en mi trabajo.				x				x					x
14	Mis respuestas a situaciones laborales son a menudo más automáticas que reflexivas.				x				x				x	
<b>N° DISMINUCIÓN DE LA REALIZACIÓN PERSONAL / ítems</b>														
15	Siento que no soy efectivo(a) en mi trabajo.				x				x					x
16	No encuentro satisfacción en mis logros laborales.				x				x					x
17	Tengo dudas sobre mi habilidad y competencia en mi trabajo.				x				x					x
18	Raramente siento que mi trabajo tenga un impacto positivo.				x				x					x
19	Me cuestiono a menudo si mi trabajo realmente importa.				x				x					x
20	Siento que lo que hago en mi trabajo no es valorado.				x				x					x
21	A menudo me siento infravalorado en mi rol laboral.				x				x					x



N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
<b>ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS CLAROS / ítems</b>															
01	Los objetivos de calidad de nuestra municipalidad están claramente definidos y son comprensibles.				x				x					x	
02	Los objetivos de calidad se comunican efectivamente a todos los niveles de la organización.				x				x					x	
03	Los objetivos de calidad están alineados con la misión y visión de nuestra municipalidad.				x			x						x	
04	Cada departamento conoce cómo sus tareas contribuyen al logro de los objetivos de calidad.			x					x					x	
05	Los objetivos de calidad se revisan y actualizan regularmente según las necesidades y cambios.			x					x					x	
<b>N° planificación estratégica / ítems</b>															
06	Existen planes de acción detallados para alcanzar los objetivos de calidad.				x				x					x	
07	La planificación estratégica incluye análisis y gestión de riesgos potenciales.				x				x					x	
08	La estrategia de calidad se revisa periódicamente para adaptarse a cambios.				x			x						x	
09	Se establecen plazos claros y realistas para la implementación de estrategias de calidad.				x			x						x	
10	Existe un compromiso a nivel de dirección para la implementación de la estrategia de calidad.			x					x					x	
<b>N° ASIGNACIÓN EFECTIVA DE RECURSOS / ítems</b>															
11	Los recursos son asignados eficientemente para apoyar los objetivos de calidad.				x				x					x	
12	Se realizan esfuerzos para optimizar los procesos y reducir el desperdicio.			x					x					x	
13	La municipalidad invierte en la capacitación del personal en temas de calidad.				x				x					x	
14	Se utilizan herramientas y tecnologías adecuadas para apoyar la gestión de calidad.				x				x			x			
15	Los recursos financieros disponibles son suficientes para cubrir las necesidades de calidad.				x				x					x	
<b>N° evaluación continua del desempeño / ítems</b>															
16	Se realiza un seguimiento continuo de los indicadores de rendimiento de calidad.				x				x					x	
17	La retroalimentación de los ciudadanos es utilizada para mejorar la calidad de los servicios.			x					x			x			
18	Se llevan a cabo auditorías de calidad y revisiones de procesos regularmente.				x				x					x	
19	Existen mecanismos para actuar sobre los resultados de las evaluaciones de calidad.				x				x					x	
20	Los empleados están involucrados en la evaluación y mejora de los procesos de calidad.				x				x					x	



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrés laboral y gestión de la calidad en una municipalidad de la región  
Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir el estrés laboral y gestión de la calidad.

### 3. TESISISTA:

Llatas Vásquez, Erlita Clotilde.

### 4. DECISIÓN:

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 11 de octubre de 2023

Lucia Isabel Chamán Cabrera  
DNI 40866057

**HUELLA**



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 **CHAMAN CABRERA**  
Nombres **LUCIA ISABEL**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **40866057**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
Rector **MARIANO AGUSTIN RAMOS GARCIA**  
Secretaria General **TOMASA VALLEJOS SOSA**  
Director **MANUEL RAMON MILLONES CHUMAN**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN ADMINISTRACION CON MENCION EN GERENCIA EMPRESARIAL**  
Fecha de Expedición **11/11/15**  
Resolución/Acta **533-2015-CU**  
Diploma **A1872883**  
Fecha Matricula **06/02/2010**  
Fecha Egreso **01/04/2012**

Fecha de emisión de la constancia:  
20 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001612996



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 20/12/2023 16:51:06-0500

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

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

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.

## **Anexo 5 - Propuesta**

### **Hacia un entorno laboral saludable y eficiente: estrategias integradas para la reducción del estrés y mejora de la gestión de la calidad en la municipalidad**

Rectángulo "Estrategias para disminuir el estrés laboral": Este rectángulo detalla las medidas específicas para abordar el estrés laboral, incluyendo "Intervenciones de bienestar emocional", "Mejora de la comunicación interna" y "Fomento del reconocimiento y desarrollo personal". Estas estrategias están diseñadas para mejorar el ambiente laboral y apoyar el bienestar emocional de los empleados.

Rectángulo "Estrategias para mejorar la gestión de la calidad": Este componente se enfoca en elevar la calidad de los servicios ofrecidos por la municipalidad. Incluye tácticas como "Clarificación de objetivos y expectativas", "Fortalecimiento de la planificación estratégica", "Optimización de la asignación de recursos" y "Implementación de un sistema de evaluación continua". Estas estrategias buscan mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos internos y la entrega de servicios.

Flechas entre "Problema" y Estrategias: Estas flechas simbolizan la conexión directa entre los problemas identificados y las estrategias propuestas para abordarlos. Indican que las estrategias han sido cuidadosamente seleccionadas para responder de manera efectiva a los desafíos específicos presentados.

Rectángulo "Resultados Esperados": Aquí se presentan los objetivos de la propuesta. Este rectángulo indica los beneficios anticipados de implementar las estrategias, tales como "Bienestar y eficiencia del personal mejorados", "Reducción del estrés laboral", y "Mejora en la calidad de los servicios municipales". Estos resultados reflejan el impacto positivo esperado en la municipalidad como un todo.

Flechas entre Estrategias y "Resultados Esperados": Estas conexiones ilustran cómo la implementación efectiva de las estrategias propuestas conducirá a los resultados deseados. Representan la relación causa-efecto entre las acciones tomadas y los cambios positivos esperados en la organización.

## Anexo 6 - Validación de propuesta

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

#### FICHA DE EVALUACIÓN ESTRÉS LABORAL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE

Yo, HUGO MILTON OYOLA CORTEZ, identificado con DNI N° 16408554 con Grado Académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, con código de inscripción en SUNEDU N° 052-109907.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta Estrés laboral y gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque de la Maestría en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Introducción, Objetivo, Normatividad, Campo, Estructura y Plan de acción y corresponde a la tesis: "Estrés laboral y gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque".

##### a. Pertenencia con la investigación

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

##### b. Pertenencia con la aplicación

N°	CRITERO	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:

**DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:**

Se valida el instrumento para su aplicación.

**OBSERVACIONES:**

Ninguna.

Chiclayo, 23 de noviembre de 2023.

Dr. Hugo Milton Oyola Cortez, Código de registro de SUNEDU N° 052-109907 con centro de labores en la Universidad Cesar Vallejo, N° de celular: 979447545.

  
  
**Dr. Hugo Milton Oyola Cortez**  
**DNI 16408554**



## VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

### FICHA DE EVALUACIÓN ESTRÉS LABORAL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE

Yo, Dr. Bardales Roman, Edilberto, identificada con DNI N° 16496852 con Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, con código de inscripción en SUNEDU N° 476-2007-UCV.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta Estrés laboral y gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque de la Maestría en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Introducción, Objetivo, Normatividad, Campo, Estructura y Plan de acción y corresponde a la tesis: "Estrés laboral y gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque".

#### a. Pertenencia con la Investigación

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

#### b. Pertenencia con la aplicación.

Nº	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:

**DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:**

Se valida el instrumento para su aplicación.

**OBSERVACIONES:**

Ninguna.

Chiclayo, 23 de diciembre de 2023

Maestro Bardales Roman, Edilberto, Código de registro de SUNEDU N° 476-2007-UCV  
con centro de labores en la Universidad Cesar Vallejo, N° de celular: 947645661



Bardales Roman, Edilberto  
DNI 416496852

## VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

### FICHA DE EVALUACIÓN ESTRÉS LABORAL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE

Yo, Lucía Isabel Chamán Cabrera, identificada con DNI N° 40866057 con Grado Académico de Maestra en Administración con Mención en Gerencial Empresarial, con código de inscripción en SUNEDU N° 533-2015-CU.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta Estrés laboral y gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque de la Maestría en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Introducción, Objetivo, Normatividad, Campo, Estructura y Plan de acción y corresponde a la tesis: “Estrés laboral y gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque”.

#### a. Pertenencia con la investigación

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

#### b. Pertenencia con la aplicación.

N°	CRITERO	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:

**DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:**

Se valida el instrumento para su aplicación.

**OBSERVACIONES:**

Ninguna.

Chiclayo, 23 de noviembre de 2023

Maestra Lucía Isabel Chamán Cabrera, Código de registro de SUNEDU N° 533-2015-CU con centro de labores en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, N° de celular: 994884999.

A handwritten signature in black ink, reading "Lucía Isabel Chamán Cabrera". The signature is written in a cursive style with a horizontal line underneath.

Lucía Isabel Chamán Cabrera  
DNI 40866057



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 **CHAMAN CABRERA**  
Nombres **LUCIA ISABEL**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **40866057**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
Rector **MARIANO AGUSTIN RAMOS GARCIA**  
Secretaria General **TOMASA VALLEJOS SOSA**  
Director **MANUEL RAMON MILLONES CHUMAN**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN ADMINISTRACION CON MENCION EN GERENCIA EMPRESARIAL**  
Fecha de Expedición **11/11/15**  
Resolución/Acta **533-2015-CU**  
Diploma **A1872883**  
Fecha Matrícula **06/02/2010**  
Fecha Egreso **01/04/2012**

Fecha de emisión de la constancia:  
20 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001612995



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 20/12/2023 10:51:06-0500

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO

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

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.

## Anexo 7

### Carta de aceptación



**REPÚBLICA DEL PERÚ**  
**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JAYANCA**  
**DEPARTAMENTO Y PROVINCIA DE LAMBAYEQUE**

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Jayanca, 21 de diciembre del 2023

**CARTA N° 094-2023-MDI/U.RR.HH.**

**Señor:**  
**DR. JUAN PABLO MURO MORENO**  
Jefe de la Escuela de Posgrado - UCV Chiclayo

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN**

De nuestra especial consideración;

Es sumamente grato dirigirme a usted con la finalidad de expresarle mi cordial saludo en calidad de Jefe de la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Jayanca, Provincia y Región de Lambayeque que me honro en dirigir, al mismo tiempo hacer de su conocimiento lo siguiente:

Que, el presente es con la finalidad de hacerle de conocimiento que en conformidad a la solicitud de LLATAS VASQUEZ ERLITA CLOTILDE, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, quien solicita realizar su investigación científica (Tesis), esta dependencia da por aceptada y autoriza el inicio de dicha investigación en esta entidad municipal, indicándoles que están sujetas a las normas vigentes de nuestra Institución y al reglamento que lo contempla.

Con las muestras de mi especial consideración, me suscribo de ustedes.

Atentamente;



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JAYANCA  
Gilberto Juárez Piscocya  
JEFE U. RR.HH.

## Anexo 8

### Matríz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	No aplica	estrés laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• agotamiento emocional</li> <li>• despersonalización</li> <li>• disminución de la realización personal.</li> </ul>	Tipo: Básico
¿Cómo manejar el estrés laboral para mejorar la gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque?	Proponer estrategias de manejo del estrés laboral para mejorar la gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque.		gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de objetivos claros</li> <li>• planificación estratégica</li> <li>• asignación efectiva de recursos</li> <li>• evaluación continua del desempeño</li> </ul>	Diseño: No experimental Alcance: Propositivo Corte: Transversal
Problemas específicos	Objetivos específicos				Técnica de recolección de datos: Encuesta
(1) ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en una municipalidad de la región Lambayeque?	(1) Describir el nivel de estrés laboral en una municipalidad de la región Lambayeque.				Instrumento de recolección de datos:
(2) ¿Cuál es el nivel de gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque?	(2) Describir el nivel de la gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque.				Cuestionario
(3) ¿Cuáles son las estrategias de manejo del estrés laboral para mejorar la gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque?	(3) Diseñar estrategias de manejo del estrés laboral para mejorar la gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque.				Escala likert

Nota, elaborado por el autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, PISFIL BENITES NILTHON IVAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Manejo del estrés laboral para la gestión de la calidad en una municipalidad de la región Lambayeque", cuyo autor es LLATAS VASQUEZ ERLITA CLOTILDE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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 Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
NILTHON IVAN PISFIL BENITES <b>DNI:</b> 42422376 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2275-7106	Firmado electrónicamente por: PBENITESNI el 11- 01-2024 08:59:40

Código documento Trilce: TRI - 0712398