



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El estrés y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de  
Huaraz, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

Br. Pardo Flores Nena Yadith (ORCID: 0000-0002-1405-0813)  
Br. Vargas García Carlos Steeve (ORCID: 0000-0002-9894-7504)

**ASESOR:**

Mtro. Cruz Tarrillo José Joel (ORCID: 0000-0002-6372-5055)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de las Organizaciones

**Huaraz – PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

A mi madre y padre dedico mi trabajo por su apoyo incondicional, acompañándome en todos mis logros personales y profesionales, por permanente amor y comprensión que me brindan para lograr las metas que me he trazado por inculcarme el positivismo y perseverancia ante los retos de la vida, que me brindaron el apoyo necesario para poder culminar con este trabajo. A Dios todo poderoso, a mis hermanos, al brindarme su amor, apoyo y paciencia para cumplir con los objetivos trazados en mi vida profesional

**Pardo Flores Nena Yadith**

A mi querida familia que me inspiran y motivan siempre a seguir adelante y cumplir mis objetivos

**Vargas García Carlos Steeve**

## **AGRADECIMIENTO**

Doy gracias a Dios por bendecirme cada día, por ser la fortaleza y la guía en todo el camino que he recorrido. Agradezco a mis padres quien ha sido mi motor para seguir adelante con mis sueños y permitirme tener éxito en esta tesis, a mis hermanos por el apoyo incondicional, al asesor por darnos el apoyo en todo momento, sé que el camino no ha sido fácil, pero gracias a las personas mencionadas lo pude lograr.

A mis amigos por sus muestras de apoyo. Gracias a todos porque sin su apoyo no lo hubiera logrado gracias por ser parte de mí y por todas sus bendiciones

**Pardo Flores Nena Yadith**

A Dios por permitirme estar sano y salvo y culminar mi objetivo.

A la Universidad Cesar Vallejo y sus docentes, en especial al Mtro. Joel Cruz, por su paciente y constante asesoría durante el desarrollo de nuestra investigación.

A todos los compañeros y amigos por su incondicional apoyo en la realización y culminación de nuestra tesis.

A la municipalidad de Huaraz, que nos permitió realizar nuestra investigación.

**Vargas García Carlos Steeve**

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	01
II. MARCO TEÓRICO .....	05
III. METODOLOGÍA .....	25
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	25
3.2 Variables y Operacionalización .....	26
3.3 Población, Muestra y muestreo .....	27
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.	28
3.5 Procedimientos .....	29
3.6 Métodos de análisis de datos .....	30
3.7 Aspectos éticos .....	30
IV. RESULTADOS .....	31
V. DISCUSIÓN .....	46
VI. CONCLUSIONES .....	49
VII. RECOMENDACIONES .....	50
REFERENCIAS .....	51
ANEXOS .....	53

## Índice de tabla

Tabla 1: Sexo .....	31
Tabla 2: Nivel de instrucción .....	31
Tabla 3: Tabla cruzada Sexo – Estrés .....	32
Tabla 4: Tabla cruzada Estrés y Desempeño Laboral .....	32
Tabla 5: Tabla cruzada Estrés – Factores ambientales .....	33
Tabla 6: Tabla cruzada Estrés – Factores organizacionales .....	34
Tabla 7: Tabla cruzada Estrés – Factores personales .....	34
Tabla 8: Resumen de procesamiento de casos de la variable Estrés ....	35
Tabla 9: Fiabilidad de la variable Estrés .....	35
Tabla 10: Resumen de procesamiento de casos de la variable Desempeño laboral .....	36
Tabla 11: Fiabilidad de la variable desempeño laboral .....	36
Tabla 12: Descriptivos .....	37
Tabla 13: Prueba de normalidad .....	38
Tabla 14: Correlación entre el estrés y el desempeño laboral .....	39
Tabla 15: Correlación entre factores ambientales y el desempeño laboral .....	41
Tabla 16: Correlación entre factores organizacionales y el desempeño laboral .....	42
Tabla 17: Correlación entre factores personales y el desempeño laboral .....	44

## Resumen

La presente investigación tuvo como objeto determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021. La población estuvo constituida por 182 trabajadores, con la finalidad de realizar la recolección de datos se hizo uso del cuestionario como instrumento. Llegamos a obtener el alfa de Cronbach  $\alpha = 0,913$  y  $0.950$  para ambos instrumentos, mostrando que el instrumento es confiable. Por otro lado, se determinó la existencia de relación al haber obtenido un p-valor =  $0.000$  entre las variables de estudio y el valor de Rho de Spearman =  $-0,810$ , evidenciando la correlación negativa considerable, De la misma manera, el estrés se encuentra en un nivel alto (58%) y el desempeño laboral en el nivel regular (59%).

**Palabras clave:** Estrés, desempeño laboral, colaboradores

## **Abstract**

The present research aimed to determine the relationship between stress and job performance in the Provincial Municipality of Huaraz, 2021. The population consisted of 182 workers, in order to collect data, the questionnaire was used as an instrument. We obtained Cronbach's alpha  $\alpha = 0.913$  and  $0.950$  for both instruments, showing that the instrument is reliable. On the other hand, the existence of a relationship was determined by obtaining a p-value =  $0.000$  between the study variables and the Spearman Rho value =  $-0.810$ , evidencing the considerable negative correlation. In the same way, stress is found at a high level (58%) and job performance at a regular level (59%).

**Keywords:** Stress, job performance, collaborators

## I. INTRODUCCIÓN

Los tiempos han cambiado debido al confinamiento, afectando a empresas de diferentes industrias alrededor del mundo, provocando su desaparición en muchos casos, y en aquellos casos en los que aún existen, deben adaptarse a nuevos métodos de desarrollo empresarial., es así López (2020) señaló que Para el conocido experto Murphy, en la era del coronavirus, el foco de la conversación debería ser la manera de apoyar a los empleados a generar productividad; es así que es importante desarrollar la evaluación de desempeño que se acerque mucho a la situación real de los trabajadores. Se recomienda entablar un diálogo cercano con los demás, es importante tomarse un tiempo para hablar con sus colaboradores y comprender los factores que los frustran cuando trabajan desde casa para ayudarlos.

Durante la conversación, puede aprovechar esta oportunidad para brindarles comentarios, inicie la conversación de una manera diferente y pregunte a su equipo cómo la manera de equilibrar su vida personal y profesional, qué apoyo reciben de los miembros de su entorno, qué cambios, métodos o técnicas realizar a fin de mejorar el trabajo. Los trabajadores ahora están experimentando diferentes realidades. Debemos ser más flexibles. La pandemia nos dice que todo se puede cambiar sin decir más. Lo importante es que deben centrarse en objetivos a corto plazo.

La CEPAL (2020) señaló que la pandemia mundial ha desencadenado crisis económicas en diferentes países, lo que ha impactado en América Latina y el Caribe, y ha golpeado la estructura productiva y empresarial cuyas desventajas comenzaron en varios países desde hace diez años.

La productividad en la región muestra una gran heterogeneidad de las industrias y empresas. Hay pocas actividades de producción y quienes procesan recursos naturales, servicios con intensidad de capital (electricidad, telecomunicaciones y banca) y otras empresas que cuentan con alto valor agregado per cápita, en tanto otras cuentan con niveles bajos en productividad.



En la misma línea desde la perspectiva de la brecha externa, la productividad laboral de América Latina alcanzó el 37% comparada con la de Estados Unidos en 1980. Luego de experimentar un fuerte descenso en la década de 1990, la productividad relativa de la región alcanzó solo una quinta parte de la de Estados Unidos entre 1999 y 2018.

Con respecto a las brechas internas, CEPAL (2020) señala que la heterogeneidad entre las empresas latinoamericanas es muy alta. En 2016, la productividad laboral de las empresas medianas fue en promedio menor al de las grandes empresas. Y de las pequeñas es solo el 23%; La productividad laboral de las microempresas es solo 6% al de las grandes. Además, las diferencias en los distintos sectores de pymes latinoamericanas son más pronunciadas que las estructuras productivas menos heterogéneas (como la Unión Europea). Por ejemplo, en la UE la productividad de las medianas empresas no es el doble que la de las microempresas (76% y 42% de la productividad en empresas grandes), mientras en América Latina es más de siete veces superior (46% frente al 6%).

La productividad de las empresas se ha tornado crucial. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020) señaló brechas internas y externas en estructura productiva debido a factores a ser tomados en cuenta si se diseña una política de reactivación que conduzcan a un proceso estructural gradual. cambios, dijo, permitiendo avanzar a sectores con mayor productividad y tecnología, generación de empleo y mayor sustentabilidad.

El desarrollo de diferentes actividades ha llevado al trabajo desde casa. Por este motivo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), (2020), mencionó que el teletrabajo puede evitar o reducir algunos riesgos laborales tradicionales, como los accidentes de trabajo, pero a su vez causa algunas enfermedades profesionales. La alta carga y ritmo laboral, jornadas extensas de trabajo, el considerar que trabajamos 24 horas, entre otros factores han de impactar negativamente en la salud mental del trabajador, que se manifiesta como estrés laboral, ansiedad o depresión; estos factores deben afectar su

salud mental. desempeño laboral porque sus integrantes violaron una serie de normas y reglamentos que no les permitían desarrollarse de manera óptima.

Por otro lado, como todos sabemos, el gobierno provincial y municipal de Huaraz no es ajeno a los problemas que se presentan, pues requiere que los empleados realicen tareas a un alto nivel de desempeño, generando así productividad en la organización, lo cual no es obvio. Además, debido al trabajo acumulado, el personal sufrió mucha presión, la falta de coordinación entre varios campos, incapaz de mantener el flujo adecuado de los procesos administrativos requeridos por los usuarios.

Si bien los gerentes de la agencia se esfuerzan por crear las condiciones suficientes para el desempeño de sus funciones, aún están preocupados por ser contagiados por otras personas que vienen todos los días. Además, existen retrasos en los trámites documentales, falta de coordinación con otras áreas y el desarrollo de políticas para medir el desempeño y desmotivación. Problemas en otras áreas han exacerbado los problemas físicos.

Por lo vertido anteriormente, llegamos a plantearnos: ¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021?

Esta investigación es teóricamente razonable porque se realizó para comparar los resultados con otras encuestas sobre estrés y desempeño laboral realizadas a nivel nacional e internacional. La empresa tiene múltiples problemas, el más común de Recursos Humanos, porque necesita generar condiciones adecuadas y proporcionar los medios necesarios para que puedan realizar sus tareas de manera eficaz,

En cuanto a metodología, se trata de un estudio de relevancia, donde el estrés y el desempeño laboral se han convertido variables importantes en la investigación, lo que nos guiará para comprender y analizar los problemas de la entidad, y generar soluciones alternativas para enfrentarlos a través de una

adecuada planificación, Implementación y Control de las actividades necesarias para afrontarlo.

Por otro lado, a nivel social, traerá beneficios a la agencia, a todo el personal que realiza tareas en la ciudad, y a los usuarios que la visitan todos los días, porque se verán reflejados en la rapidez. Influirá en los beneficios de planificar e implementar estrategias adecuadas para incrementar el desempeño laboral.

Ante ello nos planteamos el siguiente objetivo general: **Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021.** Por otro lado, se fijaron como objetivos específicos:

- a) Determinar la relación entre la dimensión factores ambientales y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021.
- b) Determinar la relación entre dimensión factores organizacionales y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021.
- c) Determinar la relación entre la dimensión factores personales y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021.

Posteriormente, planteamos como hipótesis de la investigación: ( $H_i$ ): Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021. Y como hipótesis nula ( $H_0$ ): No existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021.

Asimismo, formulamos las siguientes hipótesis específicas:

- a) Existe relación entre la dimensión factores ambientales y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021.
- b) Existe relación entre la dimensión factores organizacionales y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021.
- c) Existe relación entre la dimensión factores personales y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Luego de realizada la búsqueda de investigaciones en artículos científicos, revistas indexadas y tesis, podemos referir a Brito et al. (2016) Estrés percibido y desempeño laboral de las enfermeras: análisis estructural, el estudio es transversal, descriptivo y relevante y con una población compuesta por 181 enfermeras. El autor concluye que, según el modelo de análisis de regresión cuadrática, lo perceptible percibido puede ser determinada, la relación de la curva entre la presión y el rendimiento (en forma de U), obtenga  $R^2 = 0.54$  y  $R^2 = 0.54$ .  $p < 0,05$ ).

Por otro lado, Velásquez y Villavicencio (2016) en un estudio realizado en el Hospital Luis Dávila del Ecuador, concluyeron que el estrés se relaciona con el nivel de desempeño, el valor de chi-cuadrado de Pearson es 18,94, que es estadísticamente significativo ( $p < 0,000$ ). El 58% de encuestados tienen menos estrés, mientras que 77,2 profesionales de la salud se desempeñan muy bien.

Asimismo, Deng et al. (2019) Cómo el estrés laboral afecta el desempeño laboral del personal médico chino: estudio transversal; el estudio es descriptivo y relevante; la población está conformada por 1.594 trabajadores de la salud, y la conclusión es que el estrés desafía y la motivación del servicio público ( $\beta = 0.14$ ;  $p < 0,001$ ) y el rendimiento laboral ( $\beta = 0,13$ ;  $p < 0,001$ ) tienen una correlación positiva significativa. La presión de la discapacidad se correlacionó significativamente de forma negativa con la motivación del servicio público ( $\beta = -0,27$ ;  $p < 0,001$ ) y el desempeño laboral ( $\beta = -0,08$ ;  $p < 0,05$ ). El desempeño laboral puede mejorarse limitando la presión de los obstáculos, que generará una presión de desafío moderada y aumentará la motivación del servicio público.

Li et al. (2017), en un estudio con una población compuesta por 852 enfermeras. La conclusión es que las tres subescalas del estrés laboral se correlacionan negativamente con el trabajo El rendimiento está relacionado.

Las subescalas de estrés laboral se correlacionan significativamente negativamente con el rendimiento laboral y las estrategias de afrontamiento activo ( $r = -0,09 \sim -0,52$ ,  $p < 0,01$ ), y se correlacionan significativamente de forma positiva con el afrontamiento negativo estrategias ( $r = 0,09 \sim 0,23$ ,  $p < 0,01$ ). Además, las estrategias de afrontamiento positivas se correlacionan positivamente con el rendimiento laboral ( $r = 0,28$ ,  $p < 0,01$ ), mientras que las estrategias de afrontamiento negativas se correlacionan negativamente con el rendimiento laboral ( $r = -0,14$ ,  $p < 0,01$ ).

Por su parte, Delgado (2020), en una investigación transversal, no experimental, relevante, hay 98 colaboradores. El 98% de los colaboradores mostró presión de trabajo moderada y alta, y el 39,8% del desempeño laboral fue calificado como regular. La conclusión es que el coeficiente Rho de Spearman igual a  $-0,688$  puede establecer correlación negativa y moderada del estrés y el desempeño laboral. El coeficiente Rho de Spearman =  $-0,650$  permite establecer correlaciones negativas y medias entre presión de trabajo y productividad, así como el establecimiento de relaciones lineales negativas y medias o fuertes tiene coeficiente de correlación de  $-0,638$  entre presión y comportamiento laboral.

Por otro lado, lo referido por Puma (2017), en una investigación que utilizó métodos cuantitativos, de correlación y transversales. Su población está formada por 138 trabajadores. El autor concluye que, con base en evidencia estadística, los resultados muestran que el estrés se correlaciona negativamente con el desempeño laboral, luego de la prueba de Spearman Rho ( $-0,383$ ) (valor de  $p = 0,000 < 0,05$ ), y la conclusión es: Piedra Liza Hospital de Salud Materno Infantil, a mayor presión, menor rendimiento.

Para Pachas (2020) en su estudio transversal, no experimental, descriptivo y relevante, los sujetos fueron 100 profesionales de enfermería. La conclusión es que el estrés se correlaciona negativamente con el desempeño laboral, con alta correlación negativa,  $r = -0,782$ ,  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), llegando a aceptar la

hipótesis alternativa de que la presión de la enfermera afecta significativamente su desempeño laboral.

Al respecto Ayay y Azan (2018) en un estudio con una investigación considerada de 64 trabajadores, y la conclusión es que tras el análisis de correlación de Rho Spearman, el coeficiente obtenido es -0,199 (negativa baja) y el p-valor = 0,115, es decir no existe una relación significativa entre la presión laboral y el desempeño laboral de los trabajadores.

Por otro lado, Ángeles (2019) Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Chiquián en Bolognesi, Perú. La investigación fue no experimental y relevante; tuvo 42 trabajadores, se concluye que existe correlación negativa del estrés y desempeño laboral ( $r = -0.786$  y sig. = 0.000), y se encuentran factores de estrés incluyendo la carga de trabajo, su relación con los compañeros y el entorno laboral, que repercuten en el desempeño laboral que pueden expresar. El 81% de las personas piensa que hay presión regular y el 19% piensa que hay mucha presión, en cambio, el 47,6% piensa que el desempeño es pobre y el 52,4% piensa que el desempeño es regular. Existe relación de factores ambientales con el desempeño laboral ( $r = -0.537$  y sig. = 0.000). Existe relación entre los factores organizacionales y el desempeño laboral ( $r = -0,674$  y sig. = 0,000), y de manera similar, existe relación de los factores personales con el desempeño laboral ( $r = -0,714$  y sig. = 0,000).

Ante lo señalado Latorre y Obregón (2018) en un estudio que adopta un diseño correlación-causal, compuesto por 30 colaboradores, y la conclusión es que se obtuvo Rho de Spearman = 0,577. Y el p-valor = 0.008, determinándose que existe una relación de las variables de estudio. Debido a las posibles razones de carga de trabajo excesiva y cumplimiento del tiempo establecido, se determinó un alto nivel de presión de trabajo, que representa el 80%. El desempeño laboral se determinó en un nivel alto con el 67%, lo que significa que los trabajadores cumplen con el alcance de todos sus indicadores de reporte de producción, ventas y seguridad.

Cuando nos referimos al estrés, las bases teóricas según manifiestan Robbins y Judge (2017), sintetizan que es un estado dinámico en que las personas se enfrentan a oportunidades, necesidades o recursos que desean, y los resultados se consideran inciertos e importantes. Aunque el estrés se suele analizar en negativamente, también cuenta con valor positivo (p.621). Según Guízar (2013), es un estado de sobreexcitación, afecta emociones, procesos mentales y condiciones físicas del individuo (p. 266).

En la misma línea, Chiavenato (2009) define al estrés como una condición inherente a la vida que cuenta con requisitos, necesidades, urgencia, plazos a cumplir, retrasos, metas y objetivos, falta de medios y recursos, expectativas, incertidumbre y restricciones y requisitos ilimitados hacen que las personas estén bajo presión. No es fácil afrontar tantos requisitos ni tener tantas incertidumbres sobre la posibilidad de cumplir estos requisitos. En la organización, la presión molesta a las personas algunas personas intentan afrontarlo adecuadamente y evitar sus consecuencias otros sucumbieron a su influencia, que se puede ver claramente en su comportamiento (p.381).

Por otro lado, Gonzales (2010) señala que el estrés es una respuesta a ciertos estímulos, puede o no ser repugnante y por lo general, es adaptativo. No es necesariamente una manifestación negativa, ocasionalmente es un proceso normal para el cuerpo humano, siempre que la respuesta al estímulo no sea patológica. En muchos trabajos, el estrés es casi inevitable. Cuando el estrés comienza a concurrirse, tendrá impacto negativo en las emociones, procesos de pensar y condiciones físicas. Si la presión es demasiado alta, los empleados mostrarán varios síntomas de estrés, lo que afectará el desempeño laboral y la salud e incluso debilitará su capacidad para hacer frente al medio ambiente. Por tanto, las personas experimentarán una sensación de tensión física y mental en determinadas situaciones difíciles o incontrolables.

En tanto que Hellriegel y Slocum (2011) manifiestan que el estrés es una tensión emocional, ansiosa o física cuando las personas creen que las

demandas del individuo exceden su capacidad para manejar esas demandas. Esta visión más común del estrés se llama distrés o estrés negativo (p.168).

Ante lo señalado Davis y Newstrom (2005) Informan que una persona recibe una gran cantidad de estímulos diferentes cada día, estos estímulos pueden ser internos o externos, por lo que se establece un cierto equilibrio entre ellos. Este equilibrio es el que mantiene la función permanente del organismo en relación con el medio, por lo que se debe concluir que siempre habrá un cierto grado de estrés.

Santacana et. al (2012) señala que cuando los trabajadores están bajo una tremenda presión, tienden a irse, por lo que la tasa de rotación de algunas empresas suele ser alta. Otra presión puede ser que el trabajador violó su trabajo inestable y puede ser despedido y reemplazado en cualquier momento. Sentirse incómodo con el equipo de trabajo, insatisfecho con el trabajo realizado o sin la aprobación de la dirección son los tres factores que les provocan estrés y les incitan a cambiar de trabajo.

Para Durán (2010) las percepciones personales de falta de control sobre situaciones estresantes, junto con la sensación de exceso de trabajo, pueden llevar al desgaste lo que lleva a un estado de estrés. Esto se debe a las percepciones personales de eventos específicos que pueden expresarse de manera emocional o conductual. Su causa viene de percibir y valorar las situaciones mediadas por aspectos personales en comparación a distintos niveles de exigencia de la tarea. Los factores estresantes del entorno laboral se dividen en tres niveles de análisis: individual, ajeno a la organización y organización. El primero está relacionado con los aspectos personales de cada tema que afecta el desarrollo del estrés, como la cognición, el comportamiento y la demografía.

Ante ello Robbins y Judge (2017) consideran que se trata de una condición dinámica en la que las personas se enfrentan a oportunidades, necesidades o recursos relacionados con lo que quieren, cuyos resultados se consideran



inciertos e importantes. Para afrontar el estrés, el sistema nervioso, el hipotálamo, la hipófisis y las glándulas suprarrenales desencadenan la liberación de hormonas del estrés. El corazón y la respiración se aceleran para aumentar la cantidad de oxígeno, mientras que los músculos están tensos para la acción, aquí es cuando la presión ofrece posibles ventajas (p. 621).

Cuando mencionamos los factores estresantes, se ha sugerido que los factores estresantes desafiantes operan de manera muy diferente a los estresores obstructivos. Al parecer aquellos trabajadores que muestran compromiso emocional a la empresa llega a convertir el estrés psicológico en mayores atenciones y ventas, en tanto los que cuentan con bajos niveles de compromiso empeorarán su desempeño bajo estrés (p. 623).

Para Hellriegel y Slocum (2011) las necesidades físicas o psicológicas del entorno que causa estrés se denominan factores estresantes. Estos adoptan diferentes formas, pero todos tienen una cosa en común: cuando alguien ve el estrés como un requisito más allá de su capacidad de respuesta, crean estrés o una posible sensación de tensión (p. 168).

Ante ello Guízar (2013) refiere a los síntomas del estrés, en los que una persona se pone nerviosa y se convierte en una persona preocupada a largo plazo. Son fáciles de enojar y no se relajarán ni tendrán dificultades para afrontarlo. En comparación con las condiciones normales (tabaquismo, abuso de alcohol, ingestión de barbitúricos), muestran poca cooperación y es más probable que adquieran malos hábitos. Sufren de enfermedades físicas, como comer demasiado o no conciliar el sueño, levantarse inesperadamente durante la madrugada etc. (p. 267). Por otro lado, menciona las causas del estrés en el trabajo, refiriendo la sobrecarga de trabajo, presión, supervisión inadecuada, carencia de planes de tutoría, clima político inseguro (amenaza de despido constante), falta de poder, incumplimiento de deberes, ambigüedad de funciones, diferenciación de valores personales al de los empresariales, cualquier forma de cambio, especialmente si son básicos o inusuales por alguna razón, es imposible lograr el objetivo (p. 267).

Hellriegel y Slocum, (2011), afirman que el estrés en los dedos está relacionado con muchos rasgos de personalidad, incluida la autoestima y los puntos de control. Ellos influyen en la manera de que una persona percibe y se comporta cuando se enfrenta a situaciones o eventos estresantes. Por ejemplo, las personas con baja autoestima tienen más probabilidades de experimentar estrés en entornos laborales exigentes que las personas con alta autoestima. En comparación con las personas con alta autoestima tienden a tener más confianza en su capacidad para cumplir con los requisitos laborales que los empleados con altos puntos de control externo, éstos pueden tomar acciones más efectivas y más rápidas frente a emergencias repentinas (p. 170).

Con respecto a las fuentes potenciales de estrés laboral, Robbins y Judge (2017) consideran los factores ambientales, debido a que la incertidumbre ambiental afectará el diseño organizacional, afectando el nivel de estrés de los trabajadores. La incertidumbre es razón primordial por lo que a los individuos les es complicado enfrentar el cambio organizativo. Existiendo tres tipos de incertidumbre ambiental: económica, política y tecnológica (p.624).

En tanto Hellriegel y Slocum (2011) señalan que los empleados a menudo sufren presiones en su vida personal y laboral. Es de vital importancia comprender los orígenes del estrés y sus posibles interacciones.

En cuanto a los factores organizacionales, ellos explican que la empresa no carece de elementos que causan estrés, evite errores o la presión de completar actividades en poco tiempo, exceso de trabajo, jefes exigentes e insensibles y compañeros poco agradables. Estos elementos se dividen en tareas, roles y requisitos interpersonales los requisitos de la tarea están relacionados con el trabajo del individuo, incluido el diseño del trabajo, las condiciones y la distribución física del lugar de trabajo. El factor más relevante para el estrés en el lugar de trabajo es la cantidad de trabajo que debe realizarse, seguido de cerca por la fecha límite. Trabajar en un entorno abarrotado o en un entorno con ruido y disturbios constantes puede aumentar

la ansiedad y el estrés. Cuando se espera que los empleados hagan demasiado trabajo, se produce una sobrecarga. Cuando las expectativas laborales no se comprenden claramente y los trabajadores no están seguros de qué hacer, se crea ambigüedad (p. 624).

Por otro lado, Hellriegel y Slocum, (2011) refieren que el estrés en el trabajo es un gran problema. Investigaciones muestran en general que el 25% de trabajadores sufren diferentes problemas relacionados al estrés (p. 173).

Por otro lado, Robbins y Judge (2017) refieren a las necesidades interpersonales provocadas por la presión de otros empleados. Se espera algo de presión, pero cada vez más datos de investigación también muestran que los comportamientos negativos de colegas y supervisores, incluidas intimidación, mala educación, estrechamente relacionados con la presión laboral. El abuso interpersonal puede tener efectos psicológicos. El trato injusto en un ambiente controlado puede provocar la liberación de cortisol, que es una hormona involucrada en el proceso de respuesta al estrés. De manera similar, las personas que creen que han experimentado una atmósfera social discriminatoria de múltiples fuentes experimentarán un mayor estrés psicológico con el tiempo, incluso si describen diferentes niveles de felicidad de referencia (p. 624).

También Robbins y Judge (2017) consideran los factores personales; los empleados comunes trabajan de 40 a 50 horas a la semana, pero algunas experiencias y problemas afrontados por las personas durante las otras 120 horas puede afectar en el trabajo. Ésta incluye elementos de la vida personal del trabajador como problemas familiares y dificultades económicas personales. Los asuntos familiares, incluso si son asuntos positivos, pueden causar cierto grado de estrés y tener un impacto significativo en las personas. Los asuntos familiares suelen estar relacionados con el conflicto entre el trabajo y la vida personal (p. 626). Guízar (2013) se refiere al proceso de reducción del estrés: asesorando en problemas del trabajo. Establecer planes de desarrollo personal y en la organización, en su formación, mejorar la

comunicación en la organización y el ejercicio corporal (p. 269). Se refieren a la experiencia laboral a menudo se correlaciona negativamente con la presión laboral. Se proponen dos explicaciones a través del retiro selectivo, las personas que están bajo más estrés tienen más probabilidades de irse voluntariamente. Por tanto, los que más tiempo permanecen en la organización son los que se resisten más a la presión general o características específicas de presión en la organización con el tiempo, las personas desarrollarán mecanismos para controlar el estrés (p. 627).

En tanto que Hellriegel y Slocum (2011) se refiere a las malas condiciones laborales como otra fuente de estrés, temperaturas extremas, ruidos, iluminación excesiva o insuficiente, radiación y contaminación del aire causan estrés a los trabajadores refieren a relaciones interpersonales. Los equipos tienen un gran impacto en el comportamiento del trabajador las relaciones laborales y las interacciones determinan todos los elementos de la convivencia organizacional y ayudan a los individuos alcanzar sus objetivos personales y de la organización (p. 176).

El estrés laboral cuenta con consecuencias Robbins y Judge (2017) manifestándose en hipertensión arterial, úlceras, irritabilidad, en tomar decisiones, pérdida de apetito y accidentes. Estos síntomas se pueden dividir en tres categorías principales: físicos, psicológicos y conductuales. El estrés puede causar cambios en el metabolismo, incremento de frecuencia cardíaca y respiratoria, incremento de presión arterial y dolor de cabeza.

En tanto que Hellriegel y Slocum (2011) mencionan que todas las formas de estrés tienen efectos positivos y negativos. Debido a los efectos adversos del trabajo sobre la salud y la eficiencia organizativa, nuestra atención al trabajo a menudo se centra en los efectos negativos. El impacto de la presión laboral se refleja principalmente en tres aspectos: fisiología, emoción y comportamiento. Tiene un impacto en la salud otros problemas de salud importantes comúnmente asociados con el estrés incluyen dolor de espalda, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, infecciones respiratorias y

diversos problemas mentales (p.179).se refiere a los métodos de manejo del estrés organizacional que generalmente tienen como objetivo reducir los efectos dañinos de tres maneras: identificar y modificar o eliminar los factores estresantes en el trabajo; ayudar a los empleados a cambiar de opinión, comprender la presión en el trabajo y ayudar al trabajador a lidiar con los resultados del estrés de manera más efectiva. El plan de manejo del estrés de la organización tiene como objetivo reducir los efectos destructivos del estrés a través de uno o más de los siguientes métodos: identificar y reducir o eliminar los factores estresantes del trabajo, permite al trabajador cambiar sus percepciones de factores estresantes y la experiencia del estrés, y ayudarlos a lidiar más con el ambiente estresante efectivamente (p. 184).

Menciona la dimensión de la presión laboral: cuando las personas se ven obligadas a desarrollar funciones o resolver múltiples problemas, genera una carga de trabajo. Estrictamente hablando, usted es un trabajador que no puede realizar y/o cumplir con todos los requisitos del trabajo. En este caso, los efectos psicológicos más comunes son el estrés y la ansiedad, que se manifiestan como tensión, irritabilidad y tendencias sobreexcitadas. El número o la complejidad de las listas de verificación relacionadas con las condiciones reales de la tarea pueden crear factores de riesgo. Cuando estas necesidades exceden la capacidad del cuerpo principal para responder a estas necesidades, decimos que la carga de trabajo es demasiado grande. Esto puede ser cuantitativo (cuando hay muchas cosas que hacer) y cualitativo (cuando el trabajo es demasiado difícil). (Técnicas de relajación, métodos de relajación, 2010).

Para reducir la carga de trabajo, las horas de trabajo a menudo se amplían aumentando las horas de trabajo. El exceso de horas de trabajo no solo aumentará la fatiga de los trabajadores, sino que también dañará las relaciones sociales y la vida familiar propuso los siguientes indicadores: Demasiadas actividades, cuando el trabajo está sobrecargado y el tiempo de entrega de cada tarea asignada es corto, lo más difícil para el jefe es extender la jornada laboral para cumplir la promesa, y en la mayoría de los casos esto

es no es suficiente, por lo que debe llevarse el trabajo a casa , eliminar tareas redundantes si esta situación continúa, se manifestará gradualmente con el tiempo. Por ejemplo, cambios en la fatiga física y mental, los niveles de estrés aumentarán y fácilmente se desarrollará en actividades como tensión, apatía y depresión, que eventualmente reflexionar. Disminuye el desempeño laboral (Santibáñez et al., 2007). Por lo general, se completan demasiadas tareas en el mismo tiempo normal y otras veces lleva mucho tiempo. Suele afectar a todos los empleados de la empresa sin afectar el nivel. El empleo inestable y la posible mala experiencia laboral en el futuro hacen que la mayoría de los trabajadores resistan esta situación en condiciones cada vez más difíciles (Santibáñez et al., 2007).

También debe recordarse que, entre los trabajadores con exceso de trabajo, algunos se adaptarán, mientras que otros no. Las horas de trabajo son demasiado largas cada día y la demanda aumenta (más de ocho horas diarias, más el tiempo de viaje), lo que reduce el tiempo de descanso de los trabajadores. Los días laborables debemos incrementar el tiempo de movilización para el viaje y el domicilio, que puede requerir de una a tres horas diarias (Fuertes, 2004). La realización de demasiadas tareas dentro del calendario acordado también puede provocar fatiga en el trabajador. Después de la promoción inicial, los trabajadores a menudo reducen la calidad o cantidad del trabajo y destruyen inconscientemente las relaciones sociales con colegas y miembros de la familia. Igual que la vida social (Santibáñez et al., 2007). A largo plazo, perder algunas funciones sociales puede ser uno de los mayores costos del estrés laboral. La carga de trabajo excesiva es una gran fuente de estrés, porque la actividad excesiva se ve como una amenaza y abrumará nuestra capacidad de reacción (Castillo, 2006).

Respecto al esfuerzo y la responsabilidad excesivos: puede causar mucho estrés e incluso empeorar el estado de ánimo: las personas que sufren incluso serán responsables de cosas que no tienen nada que ver con ellas, o se preocupan excesivamente por su progreso laboral, o piensan que son vitales (nadie quiere), creen firmemente que sin ellos no podrán hacer que las cosas

salgan bien (Calle, 2008). Por otro lado, el agotamiento emocional es un síntoma inicial caracterizada al perder energía y vitalidad. El individuo muestra fatiga física creciente también gradualmente se sintió apático, incapaz de concentrarse, poco fuerte y de pensamiento rápido en la primera etapa, los síntomas tienen muchas similitudes con la depresión, pero el diagnóstico puede confirmarse mediante otras etapas del diagnóstico (Fuentes, 2004).

La presión percibida en el lugar de trabajo puede desencadenar un agotamiento emocional personal, cuyas consecuencias son reacciones personales (síntomas) como ansiedad, enfado, duda, agresión verbal o física, fatiga, depresión, miedo, enfado, aislamiento y enfermedad física, así como a las actitudes negativas de compañeros o Participantes, adaptación a los roles o actividades que desempeñan, tareas no completadas, retrasos en las publicaciones, ausencias o accidentes laborales que conducen al caos organizacional (Preciado et al., 2008).

Por su parte, Portillo et al., (2008) respecto a la presión: cuando no se pueda cumplir con la asignación de responsabilidades, en el lugar de trabajo se sentirá nervioso, el trabajo puede no estar terminado, no hay tiempo suficiente para completar la tarea, no necesitas hacer herramientas, reglas para seguir. El estrés laboral es una forma de estrés psicológico, se define como un trabajo exigente, pero existen pocas oportunidades para la mejora de la toma de decisiones o desarrollar la creatividad o las habilidades personales los trabajos más estresantes son aquellos que exigen mucho a los trabajadores, pero tienen poco control sobre la forma en que trabajan. La respuesta de una persona al estrés es la frustración y la ira.

Agotamiento físico: es más fácil de resolver que el agotamiento mental. El descanso adecuado suele ser suficiente para deshacerse del esfuerzo físico. los afectados por la fatiga física suelen recuperarse los fines de semana, salvo que el grado de fatiga sea tan grande que lleve al agotamiento, en cuyo caso también se puede generar mucho estrés. La tensión excesiva puede producir

fatiga mental perturbadora, sobrecarga o estrés, en resumen, la depresión, la falta de energía son causadas por el agotamiento físico (Calle, 2008).

No olvidemos que la mayoría de las personas realizan tareas que no les gustan o que incluso odian en entornos y relaciones desagradables, sin confianza y cooperación mutuas. Sin embargo, no hay duda de que la personalidad y las actitudes psicológicas de los empleados harán que se adapten mejor o peor, más o menos, con mayor movilidad y sin conflictos innecesarios, por el contrario, provocará todo tipo de problemas a los demás y él mismo (Castillo, 2006).

El estrés mental, el trabajo diario, así como a la falta de organización en las tareas realizadas, son atacados por ideas obstinadas sobre asuntos laborales, o son incapaces de desconectar del trabajo después del término de jornada laboral. Dejar el trabajo o tener que realizar tareas que otros odian o piensan que no estás calificado (esto puede causar mucho estrés mental, dolor, miedo al fracaso, ansiedad, baja autoestima y auto-culpa). Cuando tengas que lidiar con demasiado trabajo durante mucho tiempo, aumentará el riesgo de estrés, lo que aumentará el consumo de recursos físicos y mentales, y producirá una sensación de que siempre hay que resolver, seguido del dolor. Las personas que sufren esta situación son muy irritables, incluso irritables, frustradas y fáciles de enojar (Castillo, 2006).

Al manifestar al desempeño laboral, Chiavenato (2017) manifiesta que desempeño se refiere a la colección de características o habilidades del comportamiento o desempeño de un individuo, equipo u organización. Es el acto de ejercer y realizar actividades específicas. Es una forma de que las personas, equipos u organizaciones realicen tareas y actividades para lograr metas organizacionales y promover resultados superiores. El desempeño se puede expresar a través de métricas e indicadores relacionados con objetivos o expectativas. Por tanto, en relación con estos supuestos, el desempeño puede ser bajo, medio, alto o excelente, y constituye uno de los principales



responsables del desempeño, competitividad y sostenibilidad. Genera excelencia operativa, eficiencia y eficacia de la organización. (p. 206).

En cuanto a los objetivos del desempeño Chiavenato (2017) indica que todas las estrategias se despliegan a nivel organizacional hasta que alcanza el nivel operativo. Para ello, las metas de desempeño deben estar alineadas con ellas para que los niveles operativos puedan contribuir a mejorar competitivamente a la organización. Los objetivos de ésta apuntan a la mejora de: 1) Calidad: Producción completamente libre de errores, brindando productos y servicios que cumplan con las especificaciones. 2) Rapidez: Entrega puntual y reducida. 3) Fiabilidad: producción correcta y entrega segura y confiable. 4) Flexibilidad: la capacidad de mejorar e innovar continuamente productos y servicios. 5) Costo: producción de bajo costo para asegurar bajos costos y altos beneficios (p. 206). Esto significa que los objetivos tienen efectos internos y externos a fin de contar con un buen desempeño, el jefe considera: 1) ¿Cuáles son las metas laborales que las personas deben alcanzar? 2) ¿Qué resultados deberían proporcionar a la organización? 3) ¿Cómo trabajarán todos juntos y qué necesitan? Todas estas cuestiones deben analizarse de antemano. Ahora que se obtiene una respuesta satisfactoria, se permitirá condicionalmente el desempeño para lograr el resultado deseado. El rendimiento es el resultado y el resultado es el más importante (p. 208).

Cuando Chiavenato (2017) se refiere a la gestión del desempeño: Incluye planificar, organizar, guiar y controlar todo el proceso y actividades en los diversos niveles de la organización para la realización de los objetivos de la organización y entregar excelentes resultados. El desempeño de las personas puede y debe mejorarse de manera gradual y continua los jefes no solo deben monitorear y evaluar el desempeño, lo más importante, deben prestar atención a que aprendan más los individuos, se desarrollen, definan objetivos desafiantes, reciban retroalimentación instantánea sobre lo alcanzado y logren mejores niveles en el desempeño, conocida como excelencia operativa (p. 208).

Chiavenato (2017) se refiere a la evaluación del desempeño, lo que nos interesa particularmente no es el general, en tanto es específicamente referida a un puesto, es decir, la forma de comportarse del individuo que tiene el cargo. Esta actuación es contextual esta varia de persona a persona y tiene dependencia en innumerables factores que impactan en ella. El valorar las recompensas y lo percibido depende de deseos individuales que determina el grado de esfuerzo que la persona tiene disposición de realizarla. Ésta es una relación costo-beneficio perfecta, asimismo, el esfuerzo personal va a depender de sus capacidades y habilidades y la percepción de la función que desempeñará. La evaluación es un proceso de inspirar o juzgar el valor, excelencia y calidad del individuo a fin de evaluar a las personas que laboran en la empresa, se desarrollan procedimientos entre ellos la evaluación del desempeño y la evaluación de los empleados. Algunos de estos conceptos, como informes de progreso, evaluaciones de eficiencia funcional, etc., son intercambiables (p. 210).

La responsabilidad de la evaluación del desempeño Chiavenato (2017) acorde a la política de personal adoptada por la empresa, la responsabilidad le corresponde al jefe, a la propia persona, sus superiores, equipo de trabajo y al responsable de la gestión de personal y al comité de evaluación. En la mayoría de empresas los gerentes son responsables del desempeño y la evaluación de quienes integran su equipo entre ellos, el jefe o supervisor evalúa personalmente el desempeño del personal de acuerdo con las recomendaciones del jefe de personal, estableciendo estándares en función a que los jefes o supervisores generalmente no tienen la experiencia para planificar, mantener y formular planes de evaluación del sistema, la gerencia de recursos humanos es responsable del área para desempeñar el papel de empleados, responsable de planificar, formular, monitorear y controlar el sistema. El jefe mantiene línea de autoridad y evalúa el trabajo de los subordinados a través de un sistema de calificación, en la actualidad, esta manera laboral genera mayor libertad y flexibilidad (p. 211).

Para los individuos y los jefes, las organizaciones de hoy utilizan métodos dinámicos avanzados para la gestión del desempeño. Así, resurgió la gestión por objetivos, actualmente tiene un nuevo desempeño, y no hay traumas conocidos. Estos traumas son características de la ejecución organizacional, como la tiranía, la dictadura y la persistencia resultante, envuelto en tensión. Ahora, APO es esencialmente democrático, participativo, inclusivo y altamente motivador. En este nuevo APO, la evaluación del desempeño sigue el siguiente camino: 1) Establecer metas a través del consenso: Este es el primer paso de un nuevo APO participativo. Las metas son fijadas conjuntamente por el evaluador y su jefe, y alcanzadas a través de una negociación real, llegando a un consenso. Al desarrollarla, la organización debe alcanzar beneficios, siendo un premio o alguna forma de retribución variable; los incentivos deben ser fuertes y convincentes. (p. 211).

Chiavenato (2017) Un compromiso personal para lograr los objetivos marcados por el mutuo acuerdo, en algunos casos, se propone un contrato formal o psicológico para representar un acuerdo sobre el objetivo. El evaluador siempre debe aceptar plenamente el objetivo y también debe aceptar su compromiso cercano para lograrlo, esta es una condición necesaria para el sistema; llegar y negociar con el jefe sobre el dotar de recursos y medios requeridos a fin de lograr las metas, cuando ya se han determinado que las metas por consenso y se obtienen los compromisos, se definen los recursos y los medios para lograrlos de manera efectiva. Sin recursos, sin medios, el objetivo solo puede ser una fantasía. Estos han de ser materiales, mano de obra o inversión en formación y desarrollo del personal evaluado. En cuanto al desempeño, el evaluado muestra un comportamiento a fin de lograr efectivamente la meta ella consta de una estrategia personal a fin de alcanzar los objetivos deseados. Medición continua de resultados y comparar con objetivos: es la rentabilidad del proceso de inspección. La medición de resultados, al igual que la meta, debe tener una base cuantitativa creíble y confiable, a la vez que debe aportar ideas objetivas y claras para comprender el avance del asunto y cómo encontrar el trabajo a evaluar. Con respecto a la retroalimentación sólida y la evaluación conjunta continua: esto significa realizar retroalimentación, especialmente

apoyar la comunicación, para reducir los desacuerdos y mejorar la coherencia (p.212).

Cuando se trata de los objetivos de evaluar el desempeño, Chiavenato (2017) cree que ella ha generado innumerables demostraciones de apoyo y oposición incuestionable por parte de los demás. Sin embargo, casi nadie ha verificado su impacto de manera veraz y metódica. Asumiendo que seleccionar personal es una manera de controlar la calidad en recibir materias primas, algunas dirían que evaluarla es una inspección de calidad. Estas refieren a la posición pasiva, obediente y fatalista de la persona, que se encuentra relacionada con la empresa que deja; y el método mecanizado rígido, distorsionado y limitado. En resumen, los objetivos básicos de la evaluación del desempeño se dividen en: 1) Dejar que las condiciones de medir al personal determinen su utilización. 2) Dejar que los empleados sean vistos como una ventaja competitiva de la empresa y mejorar su desempeño y productividad basados en métodos de gestión. 3) Brindar oportunidad de crecer y condiciones para la participación de sus miembros, y no olvide las metas organizacionales y personales (p. 213).

Los métodos de evaluación del desempeño son: el método de escala gráfica; este es común y conocido por su simplicidad, y llegar a aplicarla necesita sumo cuidado especial para contrarrestar lo subjetivo y el prejuicio de quien evalúa, que pueden interferir con la resultante. Este es el tema criticado, especialmente si llega a reducir resultados a expresiones numéricas a través del procesamiento estadístico o matemático a fin de compensar la distorsión personal del evaluador. Este mide el desempeño de acuerdo a elementos definidos y calificados. Cuando la descripción sea mejor, mayor será la precisión de ésta. El tamaño de la herramienta puede describirse insatisfactorio u como un desempeño sobresaliente. Hay tres opciones entre estos dos extremos: 1) Escala de gráfico continuo: llega a definirse dos puntos extremos en estas escalas, su evaluación se ubica en cualquier punto de la línea conectada. 2) Regla gráfica semicontinuas: El procesamiento es el mismo que el de la regla continua, excepto que los puntos extremos contienen

puntos intermedios definidos facilitando su evaluación. 3) Escalas gráficas discontinuas: Ellas han identificado y descrito sus posiciones de marcador, y el evaluador debe elegir una de ellas para evaluar el desempeño. (p. 215).

Por otro lado, se refiere al método de comparación por pares; este compara a los trabajadores en pares: escribe los mejores candidatos relacionados con el desempeño en la columna de la derecha. El sistema es un simple proceso e ineficiente, recomendable cuando el evaluador no cuenta con otros métodos mucho más complejos. Finalmente, está el método de frase descriptiva: la única diferencia entre este y el método de selección obligatorio es que no es una frase de selección obligatoria. El evaluador señaló la frase que describe el desempeño del subordinado (usando "+" o "S") y la frase que describe el desempeño opuesto (usando "-" o "N") (p. 222).

1) Los indicadores y métricas suelen ser sistemáticos. 2) Los indicadores e indicadores deben estar relacionados con diferentes criterios de evaluación. 3) Los indicadores se suelen seleccionar juntos, evitando distorsiones y que no lleguen a afectar a otros criterios. 4) La evaluación del desempeño como un elemento integrado de la práctica de personal. 5) Realizar la evaluación a través de un proceso simple y no estructurado. 6) Evaluación del desempeño como forma de retroalimentación de los individuos. 7) La evaluación necesita medición y comparación de aspectos a modo individual, grupal y organizacional. 8) La evaluación presta atención a los resultados y objetivos, antes que al comportamiento en sí. 9) Está estrechamente relacionada con el concepto de expectativas personales y recompensas debidas a los niveles de productividad personal se ven amenazadas (p. 226).

Además, hemos visto un enfoque híbrido, resulta ser preciso vincular los resultados de las evaluaciones con incentivos a corto plazo, en función a compensaciones variables o incentivos. En un sistema flexible que no representa el costo extra de la organización, siendo una forma de participación del recurso humano en los resultados y la realización de las metas planteadas, objetivos negociados y aceptados llegan a constituir la evaluación estándar básica de equidad e incentivos. (p. 228).

### **III.- Método:**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

Concytec (2018) refiere que es aplicada, significa que tiene como objetivo determinar los medios (métodos, protocolos y tecnologías) que pueden satisfacer necesidades específicas reconocidas a través del conocimiento científico.

Vara (2015) se refiere al tipo de investigación cuyo propósito es convertirse en investigación aplicada, lo que significa que la investigación aplicada suele identificar situaciones problemáticas y busca posibles soluciones más adecuadas para situaciones específicas (p. 202).

Por otro lado, Hernández y Mendoza (2018) mencionaron que es transversal, recolecta información en un solo momento y tiempo único” (p. 176).

Asimismo, Afirmaron que según su naturaleza o métodos es mixta porque representa un proceso de investigación sistemático, empírico y crítico que involucra la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, con el fin de hacer inferencias basadas en sobre toda la información recabada, y profundizar la investigación a través del conocimiento del fenómeno. (p. 612).

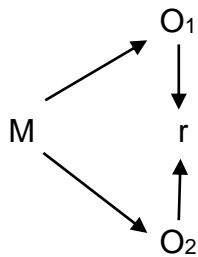
De la misma manera, su diseño es no experimental, porque se desarrolló sin manipular variables, mide fenómenos y variables cuando ocurren de forma natural para que puedan ser analizados (p.174).

A ello añaden que es descriptivo porque “pretenden especificar los atributos, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno a analizar, es decir, miden o recolectan

datos y reportan diversos conceptos, variables, aspecto, dimensión o componente del fenómeno o problema a investigar. (p. 108).

Finalmente, Hernández y Mendoza (2018) consideran que está relacionado, porque el propósito es comprender la relación o correlación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico. (p. 109). El presente estudio cuenta con la finalidad de comprobar la relación entre el estrés y el desempeño laboral.

El diseño es el siguiente:



**Donde:**

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la variable 1

r = Relación

O<sub>2</sub> = Observación de la variable 2

### 3.2 Operacionalización de variables

**El Estrés:**

**Definición conceptual:**

Para definir el estrés, Robbins y Judge (2017) explican que el estrés suele estar relacionada con la demanda y los recursos. Las demandas son las responsabilidades, presiones, obligaciones e incertidumbres que enfrentan

las personas en el lugar de trabajo. Los recursos son elementos que las personas pueden controlar y utilizar para resolver sus necesidades.

**Definición operacional:** la variable fue medida por medio de sus dimensiones, siendo ellas: factores ambientales (8 preguntas), factores organizacionales (6 preguntas) y factores personales (6 preguntas).

**Indicadores:** los indicadores que nos ha permitido medir la dimensión son las condiciones físicas, gestión y manejo de personal, cambio tecnológico, demandas de la tarea, demandas del rol, demandas interpersonales, problemas familiares, problemas económicos y personalidad.

**Escala de medición:** Se ha considerado la escala de medición ordinal.

**Desempeño laboral:**

Definir el desempeño laboral, Chiavenato (2017) refiere que, el desempeño se refiere a la colección de características o habilidades del comportamiento o desempeño de un individuo, equipo u organización. O biológico, máquina, equipo, producto o sistema, comparado con metas, especificaciones o expectativas previamente definidas. Es el acto de realizar, ejercitar y realizar actividades específicas. Es una forma en que trabajadores, máquinas y el sistema realicen las tareas y actividades y así cumplir las metas de la organización y promover resultados superiores.

**Definición operacional:** la variable fue medida a través de sus dimensiones, que son el desempeño de la función (11 preguntas) y características individuales (09 preguntas).

**Indicadores:** los indicadores que se han considerado para medir la dimensión son la orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización.

**Escala de medición:** Se ha considera la escala de medición ordinal.



### **3.3 Población, Muestra y muestreo**

#### **Población:**

El definir la población, Hernández y Mendoza (2018) señala que se trata de “una colección de todas las situaciones relacionadas con una serie de características”. (Página 198). Cuando necesite realizar un censo, todos los casos deben incluirse en el estudio. (p. 196). Para el presente estudio se consideraron a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, siendo de 182 trabajadores entre nombrados y funcionarios, contratados bajo la modalidad (CAS) u otra modalidad.

**Criterio de Inclusión:** se consideró incluir a la totalidad de trabajadores nombrados, contratados u otra modalidad de contrato de la Municipalidad Provincial de Huaraz.

**Criterio de exclusión:** se consideró excluir a todos aquellos trabajadores que por diferentes razones no podrían prestar su colaboración voluntariamente en desarrollar la encuesta. En nuestro caso no se recurrió a este criterio.

#### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:**

**Técnica:** refiere Supo (2012) La tecnología trata de entender la reacción o respuesta de un grupo de individuos que puede corresponder a una muestra o población. Por lo tanto, es cuantitativa. Requiere un instrumento que pueda obtener una respuesta del encuestado; si el individuo completa el proyecto (asincrónicamente), es la autogestión, cuando hay votantes (sincronizados), es una gestión heterogénea. El entrevistador no pertenece necesariamente a la línea de investigación. Esto significa que se puede ahorrar mucho tiempo y personal. Para recabar información sobre las variables de investigación se utilizan técnicas de encuesta que nos permiten medirlas.

**Instrumento:** por un lado, Hernández y Mendoza (2018) Mencionaron que este es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que pensó (p. 228). El instrumento utilizado fue el cuestionario, la misma que estuvo estructurada adecuadamente respecto a las variables de estudio, estas son el estrés y el desempeño laboral, la que tienen una determinada cantidad de preguntas validadas con anterioridad. Asimismo, la aplicación del instrumento tuvo una duración de 30 minutos.

### **Validez**

La validez del instrumento se realizó a través del juicio de profesionales con experticia, resultante que permitió determinar que es aceptable, habiéndose formulado adecuadamente las interrogantes en función a las dimensiones establecidas.

<b>N°</b>	<b>Profesional</b>	<b>Grado</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Experiencia</b>	<b>Organización</b>
1	Horna Rodríguez Richard Foster	Magíster	Administración		Universidad Peruana Unión
2	González Lucero Juan Roosevelt	Magíster	Administración	22 años	Universidad San Pedro
3	Gonzales Lucero Anddy David	Magíster	Administración	18 años	Universidad San Pedro
4	Osorio Espinoza Yuri Roger	Magíster	Administración	14 años	UGEL - Recuay
5	Broncano Díaz Deysi Gladys	Magíster	Administración	18 años	Universidad Santiago Antúnez de Mayolo

### **Confiabilidad**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se realizó el análisis estadístico a través del coeficiente Alpha de Cronbach, en el programa de estadística SPSS versión 25, obteniendo el valor de 0.913 y 0.950 respectivamente, lo que significa que el instrumento es confiable.

### **3.5 Procedimiento:**

Para la identificación a detalle de la realidad problemática de la institución, se recurrió a una entrevista breve con la gerencia municipal de la Municipalidad Provincial de Huaraz, contrastando la información referida por algunos trabajadores respecto a los múltiples problemas que aquejan a la institución, entre las que destaca el estrés y el desempeño laboral en la actualidad para luego llegar a formular el planteamiento del problema de la presente, seguida de la aplicación del instrumento, previamente autorizada por la gerencia municipal, donde se nos brindó las facilidades del caso, procediendo a explicar de manera específica sobre el procedimiento para contestar las interrogantes, asimismo se hizo de conocimiento que la información recabada es anónima y confidencial, resultados que servirán para el planteamiento de recomendaciones y permita dar solución parcial o total al problema, agradeciendo por la colaboración y veracidad en sus respuestas; resultados que fueron procesados en el software estadístico SPSS información proporcionada, para obtener información relevante.

### **3.6 Métodos de análisis de datos:**

A fin de realizar el estudio de la información recabada por medio del instrumento utilizado, se procesó inicialmente en el Excel, datos que fueron llevados al estadístico SPSS v. 25, llevando a realizar el análisis de la información y determinando la confiabilidad del instrumento, luego se realizó la tabla cruzada entre las dos variables de estudio en el mismo software, para posteriormente a través del SPSS llevar a cabo el análisis de la estadística inferencial, determinando la correlación entre nuestras variables de estudio, para ello se necesitó realizar la prueba estadística de Rho de Spearman. Asimismo, se fijaron los diversos niveles para la variable estrés de la siguiente manera; bajo = 20 – 40; medio = 40 – 60; alto = 60 – 80 y muy alto = 80 - 100 y, para el desempeño laboral se tomaron: malo = 20 – 40, regular = 40 – 60 bueno 60 – 80 y excelente = 80 – 100.

### 3.7 Aspectos éticos:

El estudio se ha desarrollado en función a lo que emana los artículos 27° al 31° del Código de Ética Profesional del Licenciado en Administración del Perú, la que establece el secreto profesional y la confidencialidad que regulan el desarrollo de sus actividades. Asimismo, se recurrió a obtener la autorización correspondiente de la entidad para la aplicación del instrumento, aspecto que fue autorizado. Por otro lado, se ha considerado la normativa de la universidad, lo que proporciona autenticidad a la investigación, conteniendo información veraz respecto a las variables estudiadas.

## IV. RESULTADOS:

**Tabla 1**

Sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	82	45%
Masculino	100	55%
Total	182	100%

**Interpretación:** Observamos que 55% de los encuestados son de sexo masculino, mientras que el 45% son del sexo femenino.

**Tabla 2**

Nivel de instrucción

Nivel de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria incompleta	7	4%
Secundaria completa	52	29%
Técnica	70	38%
Superior universitaria	53	29%
Total	182	100%

**Interpretación:** Se obtiene que 38% de los encuestados tienen el nivel de instrucción técnica, en tanto que un 29% se ubica en el nivel superior universitaria, en tanto que el 29% refiere tener secundaria completa, y sólo un 4% refiere tener secundaria incompleta.

### Tabla 3

Tabla cruzada Sexo - Estrés

Tabla cruzada Sexo\*Estrés

		Estrés				Total
		Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	
Sexo	Femenino	5	19	51	7	82
	Masculino	4	29	55	12	100
Total		9	48	106	19	182

**Interpretación:** Se aprecia que de los encuestados la mayor frecuencia lo tiene el nivel alto de estrés (106) conformado por 55 varones y 51 mujeres. Por otro lado, se evidencia que 48 encuestados refieren el nivel medio de estrés con que cuentan conformado por 29 varones y 19 mujeres. Asimismo, 19 de ellos refieren que tienen el nivel de estrés muy alto conformado por 12 varones y 7 mujeres en tanto que, 9 de ellos refieren sentir bajo estrés, conformado por 5 mujeres y 4 varones.

### Tabla 4

Tabla cruzada Estrés – Factores ambientales.

Tabla cruzada Estrés\*Factores ambientales

Recuento

		Factores ambientales				Total
		Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	
Estrés	Bajo	5	4	0	0	9
	Medio	5	42	1	0	48
	Alto	0	24	81	1	106
	Muy Alto	0	0	10	9	19
Total		10	70	92	10	182

**Interpretación:** Se obtiene que de los encuestados la mayor frecuencia lo tiene el nivel alto de estrés con 106. Por otro lado, 48 refieren que se ubica en el nivel

medio, 19 en el nivel muy alto y sólo 9 de ellos refieren que es bajo, en tanto que, de los factores ambientales, 92 de los encuestados refieren ubicarla en el nivel alto, en tanto que 70 de ellos la ubica en el nivel medio, 10 de ellos refieren que es bajo y 10 refieren que es muy alto.

### Tabla 5

Tabla cruzada Estrés – Factores organizacionales.

Tabla cruzada Estrés\*Factores organizacionales

Recuento

		Factores organizacionales				Total
		Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	
Estrés	Bajo	9	0	0	0	9
	Medio	11	31	6	0	48
	Alto	0	5	88	13	106
	Muy Alto	0	0	0	19	19
Total		20	36	94	32	182

**Interpretación:** Resulta que de los encuestados la mayor frecuencia lo tiene el nivel alto de estrés con 106. Por otro lado, 48 refieren que se ubica en el nivel medio, 19 en el nivel muy alto y sólo 9 de ellos refieren que es bajo, en tanto que, de los factores organizacionales, 94 de los encuestados refieren ubicarla en el nivel alto, en tanto que 36 de ellos la ubica en el nivel medio, 32 de ellos la ubican en el nivel muy alto y 20 la ubican en el nivel bajo.

### Tabla 6

Tabla cruzada Estrés – Factores personales.

Tabla cruzada Estrés\*Factores personales

Recuento

		Factores personales				Total
		Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	
Estrés	Bajo	9	0	0	0	9
	Medio	5	37	6	0	48
	Alto	0	44	62	0	106
	Muy Alto	0	0	6	13	19
Total		14	81	74	13	182

**Interpretación:** Se puede observar que de los encuestados la mayor frecuencia lo tiene el nivel alto de estrés con 106. Por otro lado, 48 refieren que se ubica en el nivel medio, 19 en el nivel muy alto y sólo 9 de ellos refieren que es bajo, en tanto que, de los factores personales, 81 de los encuestados refieren ubicarla en el nivel medio, en tanto que 87 de ellos la ubica en el nivel alto, 14 de ellos la ubican en el nivel bajo y 13 la ubican en el nivel muy alto.

## ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTOS

### Encuesta: Estrés

**Tabla 7**

Resumen de procesamiento de casos de la variable Estrés.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	182	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	182	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 8**

Fiabilidad de la variable Estrés.

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	20

Analizando la confiabilidad de la encuesta para el estudio del estrés y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021, el resultado del Alfa de Cronbach fue de 0.913 para el cuestionario Estrés.

Al analizar el planteamiento y el resultado obtenido (0.913), podemos afirmar que nuestro índice del Alfa de Cronbach es excelente y está dentro de los parámetros de la investigación básica para los cuestionarios.

### Encuesta: Desempeño laboral

**Tabla 9**

*Resumen de procesamiento de casos de la variable Desempeño laboral.*

<i>Resumen de procesamiento de casos</i>			
		N	%
Casos	Válido	182	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	182	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 10**

*Fiabilidad de la variable Desempeño laboral.*

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	20

Analizando la confiabilidad de la encuesta para el estudio del estrés y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021, el resultado del Alfa de Cronbach fue de 0.950 para el cuestionario Estrés.

Al analizar el planteamiento y el resultado obtenido (0.950), podemos afirmar que nuestro índice del Alfa de Cronbach es excelente y está dentro de los parámetros de la investigación básica para los cuestionarios.



**Tabla 11**

Descriptivos.

*Descriptivos*

		Estadístico	Desv. Error	
Estrés	Media	2,74	,053	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,64	
		Límite superior	2,85	
	Media recortada al 5%	2,77		
	Mediana	3,00		
	Varianza	,502		
	Desv. Desviación	,709		
	Mínimo	1		
	Máximo	4		
	Rango	3		
	Rango intercuartil	1		
	Asimetría	-,431	,180	
	Curtosis	,246	,358	
	Desempeño laboral	Media	2,02	,048
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	1,92	
		Límite superior	2,11	
Media recortada al 5%		2,02		
Mediana		2,00		
Varianza		,414		
Desv. Desviación		,643		
Mínimo		1		
Máximo		3		
Rango		2		
Rango intercuartil		0		
Asimetría		-,015	,180	
Curtosis		-,555	,358	

**Interpretación:**

De la tabla se observa que la Media; El promedio del estrés es 2.74, y para el desempeño laboral es de 2.00. En tanto que la Mediana; es el valor de la variable de posición central del conjunto de calificaciones es 3 para la primera variable y de 2 para la segunda variable. En tanto que la Desviación estándar; es la dispersión

media de los datos respecto a la media de las calificaciones es 0,709 para la primera variable y de 0,643 para la segunda variable. La Varianza de la muestra; es la variabilidad de las calificaciones respecto a su media o promedio es 0,502 para la primera variable y de 0,414 para la segunda. Por otro lado, Curtosis; Es la distribución de la frecuencia de las calificaciones tiene un apuntamiento platicúrtica, siendo su valor: 0,246 para la primera variable y de -0,555 para la segunda variable. En tanto que el Coeficiente de asimetría; presenta los datos se distribuyen siguiendo una asimetría negativa, siguiendo una deformación hacia la derecha, siendo su valor: -0,431 para la primera variable y de -0,046 para la segunda variable. Asimismo, el Rango; es la dispersión de los datos se da entre las calificaciones 1 y 4, siendo el rango 3 para la primera variable y de 1 a 3, siendo el rango 2 para la segunda variable. Mínimo; El valor mínimo del conjunto es 1 de las dos variables. Máximo; El valor máximo del conjunto es 4 para la primera variable y 3 para la segunda variable. Nivel de confianza (95.0%); Es la variabilidad entre la medida obtenida en un estudio y la medida real de la población (el valor real) es del 95%, siendo el error del 5%.

## Tabla 12

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés	,329	182	,000	,814	182	,000
Desempeño laboral	,296	182	,000	,788	182	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:** La prueba de normalidad para ambas variables de la investigación no tienen distribución normal.

### Prueba de hipótesis general:

Se plantea de la siguiente manera: “Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021”.

**Planteamiento de la hipótesis general:** Con la finalidad de probar la hipótesis general se llegó a utilizar la prueba de Rho de Spearman, planteándonos la siguiente hipótesis.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el estrés y el desempeño laboral.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Procedimiento estadístico:** Con el propósito de precisar la correlación entre la variable estrés y el desempeño laboral, la prueba estadística a utilizar es la prueba de Rho de Spearman.

**Tabla 13.**

Correlación entre el estrés y el desempeño laboral

Correlaciones			Estrés	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,810**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	182	182
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,810**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	182	182

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Lectura del p-valor:** El valor de probabilidad posterior a haber realizado de la prueba Rho de Spearman entre las variables de estudio fue de 0.000 según se muestra en la tabla 14. Sig. (bilateral).

**Criterio de decisión:**

Si  $p \leq 0.05$ ; se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si  $p > 0.05$ ; se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

**Toma de decisión:** Luego de haber realizado la prueba de Rho de Spearman entre las variables de estudio, se llegó a obtener el valor de -0.810, por lo que, de acuerdo al criterio de decisión se acepta la hipótesis alterna, llegando a rechazar la hipótesis nula, por lo que se infiere que existen correlación negativa considerable entre el estrés y el desempeño laboral.

**Prueba de hipótesis específicas:**

Primera hipótesis específica: La primera hipótesis específica refiere: Existe relación entre la dimensión factores ambientales y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021.

**Planteamiento de la primera hipótesis específica:** Con la finalidad de probar la primera hipótesis específica se utilizó la prueba de Rho de Spearman, es así que se requirió plantea la siguiente hipótesis.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre los factores ambientales y el desempeño laboral.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre los factores ambientales y el desempeño laboral.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Procedimiento estadístico:** A fin de determinar la correlación entre la dimensión factores ambientales y la variable desempeño laboral, la prueba a utilizar es la de Rho de Spearman.

**Tabla 14.**

Correlación entre factores ambientales y el desempeño laboral

*Correlaciones*

			Factores ambientales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores ambientales	Coeficiente de correlación	1,000	-,717**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	182	182
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	182	182

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Lectura del p-valor:** El valor de probabilidad luego de realizada de la prueba Rho de Spearman entre la dimensión y la variable fue de 0.000, lo que muestra la tabla 15. Sig. (bilateral).

**Criterio de decisión:**

Si  $p \leq 0.05$ ; se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si  $p > 0.05$ ; se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

**Toma de decisión:** Luego de haber realizado la prueba de Rho de Spearman entre la dimensión factores ambientales y la variable desempeño laboral, se obtuvo el valor de -0.717, de acuerdo al criterio de decisión se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, lo que nos lleva a inferir que existen correlación negativa media entre los factores ambientales y el desempeño laboral.

**Segunda hipótesis específica:** Existe relación entre la dimensión factores organizacionales y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021.

**Planteamiento de la segunda hipótesis específica:** Con la finalidad de llegar a probar la segunda hipótesis específica se hizo uso de la prueba de Rho de Spearman, requiriéndose plantear la siguiente hipótesis.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre los factores organizacionales y el desempeño laboral.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre los factores organizacionales y el desempeño laboral.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Procedimiento estadístico:** Con la finalidad de determinar la correlación entre de la dimensión factores organizacionales y la variable desempeño laboral, la prueba a utilizar es la prueba de Rho de Spearman.

**Tabla 15.**

Correlación entre factores ambientales y el desempeño laboral.

*Correlaciones*

		Factores organizacionales		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores organizacionales	Coeficiente de correlación	1,000	-,775**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	182	182
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	182	182

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Lectura del p-valor:** El valor de probabilidad luego de haber realizado de la prueba Rho de Spearman entre la dimensión factores organizacionales y la variable desempeño laboral fue de 0.000 lo que se observa en la tabla 16. Sig (bilateral).

**Criterio de decisión:**

Si  $p \leq 0.05$ ; se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si  $p > 0.05$ ; se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

**Toma de decisión:** Luego de haber realizado la prueba de Rho de Spearman entre la dimensión factores organizacionales y la variable desempeño laboral, se obtuvo el valor de -0.775, de acuerdo al criterio de decisión se acepta la hipótesis alterna, y rechazamos la hipótesis nula, infiriendo que existen correlación negativa considerable entre los factores organizacionales y el desempeño laboral.

**Tercera hipótesis específica:** Existe relación entre la dimensión factores personales y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021.

**Planteamiento de la tercera hipótesis específica:** Con la finalidad de probar la tercera hipótesis específica se utilizó la prueba de Rho de Spearman, requiriéndose plantear la siguiente hipótesis.

**$H_0$ :** No existe relación entre los factores personales y el desempeño laboral.

**$H_1$ :** Existe relación entre los factores personales y el desempeño laboral.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Procedimiento estadístico:** Con el propósito de determinar la correlación entre de la dimensión factores personales y la variable desempeño laboral, la prueba a utilizarse es la prueba de Rho de Spearman.

**Tabla 16.**

Correlación entre los factores personales y el desempeño laboral.

			Factores personales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores personales	Coeficiente de correlación	1,000	-,691**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	182	182
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,691**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	182	182

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Lectura del p-valor:** El valor de probabilidad luego de haber realizado de la prueba Rho de Spearman entre la dimensión factores personales y la variable desempeño laboral fue de 0.000 según muestra la tabla 17. Sig (bilateral).

**Criterio de decisión:**

Si  $p \leq 0.05$ ; se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si  $p > 0.05$ ; se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

**Toma de decisión:** Luego de haber realizado la prueba de Rho de Spearman entre la dimensión factores personales y la variable desempeño laboral, se obtuvo el valor de -0.691, de acuerdo al criterio de decisión aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, es decir, se infiere que existen correlación negativa media entre los factores personales y el desempeño laboral.



## V. DISCUSIÓN:

De acuerdo a los resultados alcanzados en la investigación llegamos a afirmar que existe relación negativa considerable entre el estrés y desempeño laboral, atribuido a que se obtuvo un el valor de  $p = 0.000$  y la correlación Rho de Spearman =  $-0.810$ , llevándonos aceptar la hipótesis general, de manera que se vincula con los manifestado por el investigador Delgado (2020) quien refiere haber obtenido el coeficiente Rho de Spearman igual a  $-0,688$  estableciéndose una correlación negativa y moderada entre el estrés y el desempeño laboral. De acuerdo a lo hallado en las investigaciones nos permite referir que el estrés llega a ser una variable preponderante que afecta al desempeño laboral de los trabajadores, pues se tendrá que poner énfasis en reducir aquellos niveles altos hallados en el personal, labor que requiere especial atención de parte de quienes dirigen la institución, pues se requiere de personal productivo para alcanzar los objetivos organizacionales, de hallar niveles no adecuados afecta de manera física y emocional al individuo, reduciendo su concentración en la labor que desempeña. Ante lo señalado, Robbins y Judge (2017) manifiestan que el estrés es un estado dinámico en el que las personas se enfrentan a oportunidades, necesidades o recursos que desean, y los resultados se consideran inciertos e importantes. En tanto que Gonzales (2010) señala que es una respuesta a ciertos estímulos, puede o no ser repugnante y, por lo general, es adaptativo. El estrés no es necesariamente una manifestación negativa, incluso se considera parte del desenvolvimiento natural para el cuerpo humano, siempre que la respuesta al estímulo no sea patológica.

En función a la hipótesis específica 1, que señala la existencia de relación entre los factores ambientales y el desempeño laboral, de acuerdo a lo hallado en la investigación llegamos a confirmar que existe de una relación negativa media entre la variable y la dimensión referida luego de haber obtenido el valor de  $p = 0.000$  y el coeficiente de correlación Rho de Spearman =  $-0.717$ , datos que nos permiten aceptar la hipótesis específica, información que tiene relación con lo investigado por Ángeles (2019) quien manifiesta que existe una relación significativa entre los factores ambientales y el desempeño laboral

como se evidencia al haber obtenido  $r = -0.537$  y  $\text{sig.} = 0.000$  contrastando la hipótesis. Cabe precisar que los factores ambientales desarrollados en el ambiente donde el individuo desarrolla sus actividades debe de ser lo adecuados, desde contar con un clima adecuado, la iluminación, la calidad del aire y todos aquellos aspectos que afecta de manera directa en la parte física y/o emocional del individuo siendo de suma importancia para su rendimiento, pues se encontrará ligada a lograr las metas de la organización. Es así que Robbins y Judge (2017) consideran a los factores ambientales, debido a que la incertidumbre ambiental afectará el diseño de la estructura organizacional, también afectará el nivel de estrés de los empleados. De hecho, la incertidumbre es la razón principal por la que a las personas les resulta difícil hacer frente al cambio organizativo.

En función a la hipótesis específica 2, la cual refiere que existe relación entre los factores organizacionales y el desempeño laboral, de acuerdo a lo hallado en la investigación nos permite confirmar que existe de una relación negativa considerable entre la variable y la dimensión señalada luego de haber obtenido el valor de  $p = 0.000$  y el coeficiente de correlación Rho de Spearman =  $-0.775$ , resultados que nos permite aceptar la hipótesis específica, dicha data se relaciona con lo investigado por Ángeles (2019) quien manifiesta que existe una relación significativa entre los factores organizacionales y el desempeño laboral al haber obtenido el valor de  $r = -0,674$  y la  $\text{sig.} = 0,000$ , llegando a contrastar la hipótesis. Ante ello, aquellos factores organizacionales que llegan a funcionar de manera inadecuada en la institución van a generar niveles altos de estrés, el otorgar funciones distintas al cargo, jefe inmediato sumamente exigente, compañeros de trabajo que no cuentan con la disponibilidad de colaborar con los objetivos, etc. son aspectos que generan dicho estado, pues se requiere de prestar atención debida a éstos. Robbins y Judge (2017) manifiestan que los factores organizacionales explican que una empresa no carece de elementos o situaciones que producen estrés, se evite errores o la presión de completar actividades en un tiempo definido, exceso de trabajo, jefes exigentes e insensibles y colegas irritantes, repulsivos estos elementos se dividen en tareas, roles y requisitos

interpersonales. Los requisitos de la tarea están relacionados con el trabajo del individuo, incluido el diseño del trabajo, las condiciones de trabajo y la distribución física del lugar de trabajo. El factor más relevante para el estrés en el lugar de trabajo es la cantidad de trabajo que debe realizarse, seguido de cerca por la fecha límite. El desarrollar el trabajo en un entorno abarrotado o con ruido y disturbios constantes puede aumentar la ansiedad y el estrés. Los conflictos de roles pueden crear expectativas que son difíciles de conciliar o cumplir. Cuando se espera que los empleados hagan demasiado trabajo, se produce una sobrecarga laboral generando en el individuo la sensación de ambigüedad.

En función a la hipótesis específica 3, la cual refiere que existe relación entre los factores personales y el desempeño laboral, en función a lo alcanzando en la investigación nos permite confirmar que existe de una relación negativa considerable entre la variable y la dimensión señalada, posteriormente al haber obtenido el valor de  $p = 0.000$  y el coeficiente de correlación Rho de Spearman =  $-0.691$ , resultados que nos permite aceptar la hipótesis específica, dicha data se relaciona con lo investigado por Ángeles (2019) quien manifiesta que existe una relación significativa entre los factores personales y el desempeño laboral en la organización, luego de haber hallado el valor de  $r = -0,714$  y  $\text{sig.} = 0,000$ , manifestando su relación. En consecuencia, aquellos factores personales que contribuyen a generar el estrés en el individuo necesitan especial interés en llegar a solucionarlos, pues parte desde los problemas económicos con que cuente el individuo hasta aquellos de índole familiar con padres, pareja, hijos, etc. que afectan de manera directa en el rendimiento laboral y que puede involucrar a los demás compañeros de trabajo, afectando a la organización. Es por ello que Robbins y Judge (2017) consideran que los empleados comunes trabajan de 40 a 50 horas a la semana, siendo las situaciones y dificultades que afrontan los trabajadores en las restantes 120 horas, pueden evidenciarse en su desempeño. Por esto, la última categoría incorpora factores en la vida privada de los empleados, incluyendo problemas familiares y dificultades económicas personales. Los asuntos familiares, incluso si son asuntos positivos, pueden

causar cierto grado de estrés y tener un impacto significativo en las personas. Los asuntos familiares suelen estar relacionados con el conflicto entre el trabajo y la vida personal. Los estresores son acumulativos; se señala que al revisar los estresores individualmente, es sencillo ignorar que el estrés es una manifestación acumulativa. Con la finalidad de obtener una cuantía total de estrés que padece una persona, es necesario sumar todas las fuentes y la gravedad del estrés que padece.

## VI. CONCLUSIONES

- 1.- Se concluye que el estrés tiene relación negativa considerable con el desempeño laboral, en función al resultado del análisis estadístico se obtuvo el p-valor = 0.000, siendo menor al valor de significancia y, el valor de Rho de Spearman = -0.810, lo que nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.
- 2.- En función a los resultados alcanzados se determina que existe relación negativa media entre los factores ambientales y el desempeño laboral, luego de haber obtenido el p-valor = 0.000, siendo menor al valor de significancia y, el valor de Rho de Spearman = -0.717, permitiéndonos aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.
- 3.- De acuerdo a los resultados obtenidos se llegó a determinar que existe relación negativa considerable entre los factores organizacionales y el desempeño laboral, al haber obtenido el p-valor = 0.000, siendo menor al valor de significancia y, el valor de Rho de Spearman = -0.775, lo cual nos lleva a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.
- 4.- En relación a los resultados obtenidos se llegó a determinar que existe relación negativa media entre los factores personales y el desempeño laboral, al haber obtenido el p-valor = 0.000, siendo menor al valor de significancia y, el valor de Rho de Spearman = -0.691, permitiéndonos aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1.- Se deberá de coordinar con el área de recursos humanos a fin de establecer directivas y medidas que permitan identificar a aquellos individuos que presenten niveles altos de estrés que afectan su desempeño.
- 2.- Se deberá de tomar en consideración en proporcionar y asegurar condiciones ambientales adecuados para el desarrollo de sus funciones, asimismo considerar aspectos como la iluminación, ventilación, ambientes adecuados (confort) entre otros que contribuyan en el buen desarrollo de sus funciones.
- 3.- Se recomienda la conformación de equipos de trabajo que permitan la interrelación de los individuos con los objetivos organizacionales, generando liderazgo en cada uno de ellos.
- 4.- Debe de desarrollarse programas de identificación de aquellos trabajadores que cuenten con problemas personales a fin de brindarle la orientación y asesoramiento para aliviar su problemática

## REFERENCIAS

- Ángeles, E. (2019) *Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquian, Bolognesi – 2019*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39725/Angeles\\_JEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39725/Angeles_JEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calle, R. (2008). *¡Otra vez Lunes! Técnicas para Superar el Estrés Laboral*. Ediciones Turpial S.A.
- Castillo, J. (2006) *Administración de Personal - Un enfoque hacia la calidad* (2da Ed.) Editorial Adriana Gutiérrez.
- CEPAL, N.U. (2020) *Estudio económico de América Latina y el Caribe*, edición 72, <http://hdl.handle.net/11362/46070>
- Concejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Concytec) (2018) *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento RENACYT*. [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Ayay, J. y Azan, E. (2018) *Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín*. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1053/Evelyn\\_Tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1053/Evelyn_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Brito, J. et al. (2019) *Estrés percibido y desempeño laboral en enfermeras: un análisis estructural*. México, [https://www.researchgate.net/profile/Arturo-Juarez-Garcia/publication/309354295\\_Estres\\_percibido\\_y\\_desempeno\\_laboral\\_en\\_enfermeras\\_un\\_analisis\\_estructural/links/582cc97f08aef19cb8104158/Estres-percibido-y-desempeno-laboral-en-enfermeras-un-analisis-estructural.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Arturo-Juarez-Garcia/publication/309354295_Estres_percibido_y_desempeno_laboral_en_enfermeras_un_analisis_estructural/links/582cc97f08aef19cb8104158/Estres-percibido-y-desempeno-laboral-en-enfermeras-un-analisis-estructural.pdf)
- Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (Segunda edición). McGraw Hill Educación.

- Delgado, S. (2020) *El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud*. [http://scielo.senescyt.gov.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2661-67422020000200011#aff1](http://scielo.senescyt.gov.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2661-67422020000200011#aff1)
- Deng, J. et al. (2019) *Cómo el estrés laboral influye en el desempeño laboral entre los trabajadores de la salud chinos: un estudio transversal, China*, <https://environhealthprevmed.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12199-18-0758-4>
- Durán, M. (2010) *Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral*. Revista nacional de administración. Costa Rica. 1(1). Pp.71-84.
- Fuertes, J.C. (2004). *Acoso Laboral ¡Mobbing! Psicoterrorismo en el Trabajo*. Arán Ediciones.
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones*. (Cuarta edición) Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2011) *Comportamiento Organizacional*. (Décima edición) Editorial Thomson.
- Hernández, R. y Mendoza, C.P. (2018) *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (Primera ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.) México: Editorial McGraw Hill Education.
- Latorre, S. y Obregón, E. (2018) *La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28664/Latorre\\_AS-Obreg%C3%B3n\\_QEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28664/Latorre_AS-Obreg%C3%B3n_QEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Li, L. et al. (2017) *Efectos moderadores del afrontamiento sobre el estrés laboral y el desempeño laboral para enfermeras en hospitales terciarios: una encuesta transversal en China*. <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-017-2348-3>



- López, (2020) *Conoce las últimas tendencias en evaluación del desempeño*.  
<https://www.crehana.com/pe/blog/empresas/tendencias-evaluacion-desempeno/>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2020) *Panorama laboral 2020 América Latina y el Caribe*. (Primera edición) Lima, Perú. Edición Covid-19.
- Pachas, M. (2016) *Estrés laboral del personal de enfermería y el desempeño profesional en el servicio de emergencia del hospital José Casimiro Ulloa 2016*, [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5743/PACHAS\\_MM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5743/PACHAS_MM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Portillo, C., Cabrera, N., y Corzo V. (2008). *Boletín de Economía Laboral*.  
[https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL\\_39.pdf](https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_39.pdf)
- Preciado, L.D., Aldrete, G.M., y Carme, O.V. (2008). *Agotamiento Emocional en el Trabajo Profesional y Operadores de Máquina en la Industria*. Revista Cubana de Salud y Trabajo: [http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol9\\_2\\_08/rst03208.pdf](http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol9_2_08/rst03208.pdf)
- Puma, J. (2017) *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15061/Puma\\_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15061/Puma_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, S. y Judge, T. (2017) *Comportamiento Organizacional* (Décimoséptima ed.). Editorial Pearson
- Santacana, M., Kirchner, T., Abad, J., y Amador, J. (2012). *Differences between genders in coping: Different coping strategies or different stressors*. Anuario de Psicología, 42 (1), 5-18.
- Santibáñez I. y Vega, J. (2007). *Jornada Laboral, Flexibilidad Humana en el Trabajo y Análisis del Trabajo Pesado*. Editorial Díaz de Santos.
- Supo, J. (2012) *Seminario de Investigación científica: Metodología de la investigación científica para las ciencias de la salud*. Bioestadístico. (Spanish Edition).

Vara, A. (2015). *7 pasos para una tesis exitosa. Desde la idea hasta la sustentación*.  
Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres.

Velásquez, F. y Villavicencio D. (2016) *Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del 2016*, (tesis de titulación), Ecuador, <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13896/Tesis%20Final%20Final%202.4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

### Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Estrés	Se trata de una condición dinámica en la que las personas se enfrentan a oportunidades, necesidades o recursos relacionados con lo que quieren, cuyos resultados se consideran inciertos e importantes. (Robbins y Judge, 2017)	La medición de la variable se llevó a través de las dimensiones, la que cuenta con indicadores que sirvieron para desarrollar el cuestionario, siendo el instrumento utilizado para medirla, tomando en consideración la escala de Likert.	Factores ambientales	Condiciones físicas Gestión y manejo del personal Cambio tecnológico	Escala de Likert
			Factores organizacionales	Demandas de la tarea Demandas del rol Demandas interpersonales	
			Factores personales	Problemas familiares Problemas económicos Personalidad	

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
Desempeño Laboral	Se refiere a la colección de características o habilidades del comportamiento o desempeño de un individuo, equipo u organización. (Chiavenato, 2017).	se llevó a cabo por medio de las dimensiones, permitiendo formular los indicadores a fin de elaborar el cuestionario que sirvió como instrumento para llegar a medirla de acuerdo a la escala de Likert.	Desempeño de la función	Orientación de resultados	Escala de Likert
				Calidad	
				Relaciones Interpersonales	
			Características individuales	Iniciativa	
				Trabajo en equipo	
				Organización	

### Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis		Técnica e Instrumentos
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		Técnica
¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021?	Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021.	Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021.		Encuesta
Problemas específicos:	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Instrumentos
¿Cuál es la relación entre la dimensión factores ambientales y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021?	Determinar la relación entre la dimensión factores ambientales y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021.	Existe relación entre la dimensión factores ambientales y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021.		Cuestionario
¿Cuál es la relación entre la dimensión factores organizacionales y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021?	Determinar la relación entre dimensión factores organizacionales y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021.	Existe relación entre la dimensión factores organizacionales y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021.		
¿Cuál es la relación entre la dimensión factores personales y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021?	Determinar la relación entre la dimensión factores personales y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021.	Existe relación entre la dimensión factores personales y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021.		
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones		
No experimental, transversal, descriptivo, correlacional	<b>Población</b>			
	Se conformó por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, siendo de 182 trabajadores entre nombrados y funcionarios, contratados bajo la modalidad contrato administrativo de servicio (CAS) u otra modalidad.	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	
		Estrés	Factores ambientales	
			Factores organizacionales	
	Factores personales			
<b>Muestra</b>				
Considerando que se cuenta con una población pequeña se optó por realizar censo, la que incluye a toda la población.		Desempeño Laboral	Desempeño de la función	
			Características individuales	

Nos encontramos desarrollando una investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huari, 2021; a lo que solicito su colaboración contestando con veracidad las siguientes interrogantes. Muchas gracias por su apoyo.

## PARTE I

Esta parte tiene algunas preguntas referidas a usted, marque con un aspa (X) en los recuadros correspondientes.

1 Sexo	Femenino	<input type="checkbox"/>	Masculino	<input type="checkbox"/>
2 Nivel de instrucción:				
Secundaria incompleta		<input type="checkbox"/>	Técnica	<input type="checkbox"/>
Secundaria completa		<input type="checkbox"/>	Superior universitaria	<input type="checkbox"/>

## PARTE II

Seguidamente, marque la alternativa que se ajuste a su opinión.

1 : Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Indiferente, 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>ESTRÉS</b>					
	<b>DIMENSIÓN FACTORES AMBIENTALES</b>					
1	El sueldo que percibe va acorde al trabajo que realiza en la entidad.					
2	El Municipio cuenta con sueldos estándares en el mercado.					
3	En la Municipalidad los pagos de sueldos se realizan de manera puntual.					
4	Las convocatorias de plazas en la municipalidad se realiza de manera transparente.					
5	Se tiene que tener conocidos políticos para ingresar a trabajar en la entidad.					
6	Los equipos de cómputo del municipio son los adecuados.					
7	El municipio cuenta con presupuesto para realizar adquisiciones de equipos de cómputo para una mejor atención.					
8	En el municipio se cuenta con sistemas informáticos que facilitan la atención a los usuarios.					
	<b>DIMENSIÓN FACTORES ORGANIZACIONALES</b>					
9	La carga laboral que se tiene en el municipio son cumplidas por el personal.					
10	Considera que la carga laboral es la adecuada y puede ser cumplida por el personal.					
11	El personal del municipio cumple con las funciones asignadas.					
12	Todo el personal conoce las funciones que debe realizar en el municipio.					
13	El trabajo consume demasiado de su tiempo.					
14	Se siente capaz de cumplir con las actividades que se le asigna en el municipio.					
	<b>DIMENSIÓN FACTORES PERSONALES</b>					
15	Los problemas familiares afectan al trabajo que desarrolla en el municipio.					
16	El trabajo del municipio le ocasiona problemas familiares.					
17	El sueldo que se percibe por laborar en el municipio no cubre las necesidades familiares.					
18	Considera justo el sueldo que recibe en el municipio por el trabajo realizado.					
19	Es importante mantener un buen trato en el municipio.					
20	Recibe capacitaciones en el municipio sobre el control de emociones.					

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>					
	<b>DIMENSIÓN DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN</b>					
1	Termina su trabajo oportunamente					
2	Cumple con las tareas que se le encomienda					
3	Realiza un volumen adecuado de trabajo					
4	No comete errores en el trabajo					
5	Hace uso racional de los recursos					
6	No requiere de supervisión frecuente					
7	Se muestra profesional en el trabajo					
8	Se muestra respetuoso y amable en el trato					
9	Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros					
10	Brinda una adecuada orientación a los clientes					
11	Evita los conflictos dentro del equipo					
	<b>DIMENSIÓN CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES</b>					
12	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos					
13	Se muestra asequible al cambio					
14	Se anticipa a las dificultades					
15	Tiene gran capacidad para resolver problemas					
16	Muestra aptitud para integrarse al equipo					
17	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo					
18	Planifica sus actividades					
19	Hace uso de indicadores					
20	Se preocupa por alcanzar las metas					

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : Mg. Richard Foster Horna Rodríguez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de titulación en Administración de la UCV en la sede Huaraz, aula virtual, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaremos el título profesional en administración.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación: Estrés y Desempeño Laboral en la Municipalidad de Huaraz, 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia y desarrollo profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me suscribo de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Pardo Flores Nena Yadith

D.N.I: 71389442



---

Vargas García Carlos

D.N.I: 29597457



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Horna Rodríguez Richard Foster

Institución donde labora : Universidad Peruana Unión

Especialidad : Docente en administración y gestión empresarial

Instrumento de evaluación : Estrés.

Autor (s) del instrumento (s) : Pardo Flores Nena Yadith y Vargas García, Carlos.

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Estrés</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Estrés</b>				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Estrés</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es aplicable por guardar relación con las dimensiones propuestas por el estudiante y asesor académico

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

45

Huaraz, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2021



Mtro. Horna Rodríguez Richard Foster  
DNI: 42445436

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Horna Rodríguez Richard Foster

Institución donde labora : Universidad Peruana Unión

Especialidad : Docente en administración y gestión empresarial

Instrumento de evaluación : Desempeño laboral.

Autor (s) del instrumento (s) : Pardo Flores Nena Yadith y Vargas García, Carlos.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Desempeño laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Desempeño laboral</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Desempeño laboral</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es aplicable por guardar relación con las dimensiones propuestas y enlace con sus indicadores.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

48

Huaraz, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2021



Mtro. Horna Rodríguez Richard Foster  
DNI: 42445436

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : Mg. Yuri Roger Osorio Espinoza.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de titulación en Administración de la UCV en la sede Huaraz, aula virtual, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaremos el título profesional en administración.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: El estrés y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia y desarrollo profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me suscribo de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Pardo Flores Nena Yadith

D.N.I: 71389442



Vargas García Carlos

D.N.I: 29597457

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Yuri Roger Osorio Espinoza.  
 Institución donde labora : UGEL - Recuay  
 Especialidad : Administración  
 Instrumento de evaluación : Estrés.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Pardo Flores Nena Yadhith y Vargas García, Carlos.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Estrés</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Estrés</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Estrés</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

---



---



---

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Huaraz, 07 de junio del 2021.




 CIAD  
 Mg. Osorio Espinoza Yuri Roger  
 CIAD N° 004141  
 Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Yuri Roger Osorio Espinoza.

Institución donde labora : UGEL – Recuay.

Especialidad : Administración.

Instrumento de evaluación : Desempeño laboral.

Autor (s) del instrumento (s) : Pardo Flores Nena Yadhith y Vargas García, Carlos.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

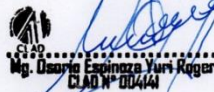
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Desempeño laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Desempeño laboral</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Desempeño laboral</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Huaraz, 07 de junio del 2021.



Mg. Osorio Espinoza Yuri Roger  
CIAD N° 004141

Sello personal y firma

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : Mg. Juan Roosevelt González Lucero

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de titulación en Administración de la UCV en la sede Huaraz, aula virtual, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaremos el título profesional en administración.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: El estrés y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia y desarrollo profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me suscribo de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Pardo Flores Nena Yadith

D.N.I: 71389442



Vargas García Carlos

D.N.I: 29597457



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Juan Roosevelt González Lucero.

Institución donde labora : Universidad San Pedro

Especialidad : Administración

Instrumento de evaluación : Estrés.

Autor (s) del instrumento (s) : Pardo Flores Nena Yadhith y Vargas García, Carlos.

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Estrés</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Estrés</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Estrés</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Huaraz, 10 de junio del 2021.

  
 Mag. Juan Roosevelt González Lucero  
 CLAD REGUC. 14374  
 DNI: 31666798

Sello personal y firma





## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Juan Roosevelt González Lucero.

Institución donde labora : Universidad San Pedro

Especialidad : Administración.

Instrumento de evaluación : Desempeño laboral.

Autor (s) del instrumento (s) : Pardo Flores Nena Yadith y Vargas García, Carlos.

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Desempeño laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Desempeño laboral</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Desempeño laboral</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Huaraz, 10 de junio del 2021.

  
 Mag. Juan Roosevelt González Lucero  
 CLAD REGUC. 14374  
 DNI: 31666798

Sello personal y firma



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : Mg. Deysi Gladys Broncano Díaz

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de titulación en Administración de la UCV en la sede Huaraz, aula virtual, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaremos el título profesional en administración.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: El estrés y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia y desarrollo profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me suscribo de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Pardo Flores Nena Yadith

D.N.I: 71389442



Vargas García Carlos

D.N.I: 29597457

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Deysi Gladys Broncano Díaz  
 Institución donde labora : Universidad Santiago Antúnez de Mayolo  
 Especialidad : Administración  
 Instrumento de evaluación : Estrés.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Pardo Flores Nena Yadhith y Vargas García, Carlos.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)


CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Estrés</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Estrés</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Estrés</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Huaraz, 09 de junio del 2021.

  
 .....  
 Mg. Broncano Diaz Deysi Cladys  
 DNI 40714125 Reg. CLAD 06157

Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Deysi Gladys Broncano Díaz  
 Institución donde labora : Universidad Santiago Antúnez de Mayolo  
 Especialidad : Administración.  
 Instrumento de evaluación : Desempeño laboral.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Pardo Flores Nena Yadhith y Vargas García, Carlos.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Desempeño laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Desempeño laboral</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Desempeño laboral</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Huaraz, 09 de junio del 2021.

  
 .....  
**Mg. Broncano Díaz Deysi Gladys**  
 DNI 407.14125 Reg. CLAD 06197  
 Sello personal y firma



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : Mg. Anddy D. Gonzalez Lucero.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de titulación en Administración de la UCV en la sede Huaraz, aula virtual, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaremos el título profesional en administración.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: El estrés y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia y desarrollo profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me suscribo de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Pardo Flores Nena Yadith

D.N.I: 71389442



Vargas García Carlos

D.N.I: 29597457

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Anddy D. Gonzalez Lucero  
 Institución donde labora : Universidad San Pedro  
 Especialidad : Administración  
 Instrumento de evaluación : Estrés.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Pardo Flores Nena Yadith y Vargas García, Carlos.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

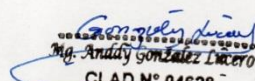
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Estrés</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Estrés</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Estrés</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IX. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Huaraz, 12 de junio del 2021.

  
 Mg. Anddy Gonzalez Lucero  
 CLAD N° 04628  
 Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. Anddy D. Gonzalez Lucero  
 Institución donde labora : Universidad San Pedro.  
 Especialidad : Administración.  
 Instrumento de evaluación : Desempeño laboral.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Pardo Flores Nena Yadith y Vargas García, Carlos.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

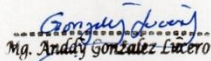
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Desempeño laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Desempeño laboral</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Desempeño laboral</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**X. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Huaraz, 12 de junio del 2021.

  
 Mg. Anddy Gonzalez Lucero  
 C.I. AD N° 04628

Sello personal y firma

**SOLICITO:** Permiso para realizar trabajo de investigación

**SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ**

**Nosotros CARLOS VARGAS GARCIA** identificado con DNI. 29597457, **NENA PARDO FLORES** con DNI. 71389442, Ante Ud. respetuosamente nos presentamos y exponemos:

Que habiendo culminado la carrera profesional de **ADMINISTRACION** en las universidades Inca Garcilaso de la Vega y San Pedro, respectivamente, solicitamos a Ud. permiso para realizar nuestro trabajo de investigación así mismo se nos pueda facilitar su autorización para la aplicación de nuestro instrumento de investigación a los trabajadores de su institución sobre **“EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ”** para optar el grado de licenciado de administración

**POR LO EXPUESTO:**

Rogamos a usted acceder a nuestra solicitud.

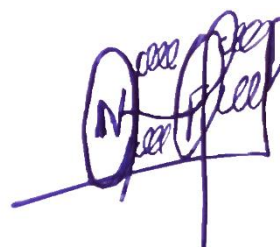
Huaraz 31 de mayo del 2021



---

**CARLOS VARGAS GARCIA**

**29597457**



---

**NENA PARDO FLORES**

**71389442**





# Municipalidad Provincial de Huaraz

Huaraz, Paraíso Natural

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

HUARAZ 09 de Junio del 2021

Expediente Interno  
N° 10068-2021

## CARTA N° 109-2021-MPH-GAF-SGRRHH

Señorita.  
**NENA PARDO FLORES**  
**CARLOS VARAGAS GARCIA**  
ADMINISTRADO

Huaraz.-

**ASUNTO: SE AUTORIZA REALIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACION**

**REF: EXP ADM N° 10068-2021**

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle muy cordialmente y, a la vez en atención al documento de la referencia, se le Autoriza realizar el trabajo de investigación en nuestra entidad, para ello coordinar con los responsables del área y la Gerencias de nuestra Municipalidad.

Sin otro en particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración.

**Atentamente.**

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ  
Gerencia de Administración y Finanzas  
Lta. Flor de María Padilla Romero  
Sub Gerente de Recursos Humanos  
C.I.A. N° 98078



er personal.

El personal del municipio cumple con las funciones asignadas.

Todo el personal conoce las funciones que debe realizar en el municipio.

El trabajo consume demasiado de su tiempo.

Se siente capaz de cumplir con las actividades que se le asigna en el municipio.

Los problemas familiares afectan al trabajo que desarrolla en el municipio.

El trabajo del municipio le ocasiona problemas familiares.

