



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

TESIS

**CARGA LABORAL Y EL ESTRÉS DEL PERSONAL DE LA  
GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE HUAURA - HUACHO, AÑO 2020.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

PRESENTADO POR:

**Bach. SUSANIBAR DIAZ KATHIA STEFANI**

ASESOR:

**Dr. CARLOS MÁXIMO GONZALES AÑORGA**

**HUACHO – PERÚ  
2021**

JURADO EVALUADOR Y ASESOR DE TESIS

---

Dra. Flor De María Garivay Torres De Salinas  
Presidente

---

Dr. Jesús Jacobo Coronado Espinoza  
Secretario

---

Dr. Elvis Richar Sánchez García  
Vocal

---

Dr. Carlos Máximo Gonzales Añorga  
Asesor

## **DEDICATORIA**

A mi familia en general por ser parte fundamental de mi crecimiento personal y profesional.

*Kathia Stefani Susanibar Díaz*

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a DIOS por permitirme llegar a este momento, por guiarme, protegerme, y darme la fuerza para culminar esta etapa de mi vida.

En especial a mis padres por ser la fuerza y el motivo para seguir adelante. Porque me han enseñado a luchar por lo que quiero, por su continuo apoyo, paciencia y sabiduría para inculcarme valores. Gracias por su ayuda incondicional.

A mis hermanas que siempre han estado presentes y que me han servido de ejemplo de sabiduría para salir adelante tanto en lo personal como en lo profesional.

A la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, a la Facultad de Ciencias empresariales y a los profesores por todas sus enseñanzas y por forjarme con conocimientos y aptitudes para mi vida laboral.

A la Licenciada Rosa Díaz, por permitirme desarrollar esta investigación en mi lugar de labores, a mis compañeros que se han involucrado de manera consciente en la toma de muestras y han hecho posible la realización de esta tesis.

A todas las instituciones, archivos, etc que se utilizaron en el recojo de la información necesaria para terminar esta investigación.

Finalmente, a todas aquellas personas, amigos y asesores por su apoyo, ánimo y confianza.

*Kathia Stefani Susanibar Díaz*

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	xiv
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>15</b>
1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....	15
1.2. Formulación del Problema .....	17
1.2.1. Problema General .....	17
1.2.2. Problemas Específicos .....	17
1.3. Objetivos de la Investigación .....	17
1.3.1. Objetivo General .....	17
1.3.2. Objetivos Específicos .....	18
1.4. Justificación de la Investigación.....	18
1.5. Delimitaciones del estudio .....	18
1.6. Viabilidad del estudio .....	19
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	20
2.1.1. Internacionales .....	20
2.1.2. Nacionales.....	23
2.2. Bases teóricas .....	24
2.2.1. Carga laboral .....	24
a) Definición.....	24
b) Las señales de la sobrecarga de trabajo .....	24
c) Tipo de sobrecarga de laboral .....	25
d) Reacciones a la sobrecarga de comunicación .....	26
e) Factores determinantes de la carga mental de trabajo .....	27

f) La salud laboral .....	28
g) Decirle a tu jefe que tienes demasiado trabajo .....	28
h) Dimensiones de la carga laboral.....	30
2.2.2. Estrés laboral.....	30
a) Definiciones .....	30
b) Clasificación de las modalidades o tipos de estrés.....	31
c) Fuentes de estrés.....	32
d) Puentes potenciales de estrés según Robbins y Judge (2013).....	34
e) Consecuencias del estrés laboral .....	35
f) Fases del estrés .....	36
g) Solución a los problemas de estrés laboral .....	36
h) Disminución del estrés laboral .....	37
i) Dimensiones del estrés laboral.....	37
2.3. Definiciones de los términos básicos.....	38
2.4. Hipótesis de investigación.....	39
2.4.1. Hipótesis general .....	39
2.4.2. Hipótesis Específicas.....	39
2.5. Operacionalización de las variables.....	40
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	41
3.1. Diseño de la investigación .....	41
3.1.1. Tipo.....	41
3.1.2. Nivel .....	41
3.1.3. Diseño .....	41
3.1.4. Enfoque.....	41
3.2. Población y muestra.....	42
3.2.1. Población .....	42
3.2.2. Muestra .....	42
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
3.3.1. Técnicas .....	42
3.3.2. Instrumentos.....	42
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.....	43
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	45
4.1. Resultados .....	45
4.2. Contrastación de hipótesis.....	92

Hipótesis Específica 1 .....	92
Hipótesis Específica 2 .....	93
Hipótesis Específica 3 .....	94
Hipótesis general.....	95
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	96
5.1. Discusión de resultados.....	96
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	99
6.1. Conclusiones .....	99
6.2. Recomendaciones .....	100
REFERENCIAS .....	101
7.1. Fuentes documentales .....	101
7.2. Fuentes bibliográficas .....	102
7.3. Fuentes hemerográficas .....	104
7.4. Fuentes Electrónicas .....	104
ANEXOS.....	105
3.5. Matriz de consistencia .....	106

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de las variables .....	40
<b>Tabla 2.</b> Resumen de procesamiento de casos.....	43
<b>Tabla 3.</b> Fiabilidad de la carga laboral .....	43
<b>Tabla 4.</b> Fiabilidad del estrés laboral .....	43
<b>Tabla 5.</b> Prueba de normalidad .....	44
<b>Tabla 6.</b> Género del encuestado .....	45
<b>Tabla 7.</b> Condición del encuestado .....	46
<b>Tabla 8.</b> Las actividades en la Municipalidad le permiten combinar la posición de estar de pie a sentado y viceversa. Las actividades en la Municipalidad le permiten combinar la posición de estar de pie a sentado y viceversa .....	47
<b>Tabla 9.</b> Mantiene la columna en posición recta cuando se encuentra digitando algún documento encomendado.....	48
<b>Tabla 10.</b> Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros.....	49
<b>Tabla 11.</b> Las actividades que usted realiza requieren de desplazamientos dentro de la Municipalidad.....	50
<b>Tabla 12.</b> Las actividades que realiza en su oficina son de esfuerzo muscular .....	51
<b>Tabla 13.</b> Se manipulan cargas inferiores a 3 kilos.....	52
<b>Tabla 14.</b> Se tiene siempre presente al personal de mantenimiento para apoyarles en algún sobre esfuerzo que se desea realizar en su oficina.....	53
<b>Tabla 15.</b> El nivel de atención que usted tiene en sus actividades es elevado.....	54
<b>Tabla 16.</b> Usted comete algún error cuando realizan dos actividades a la vez.....	55
<b>Tabla 17.</b> Su ritmo de trabajo se debe a causas externas.....	56
<b>Tabla 18.</b> El ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador con experiencia. ....	57
<b>Tabla 19.</b> Su trabajo se basa en el tratamiento de información (procesos autorizados, informática, etc.).....	58
<b>Tabla 20.</b> La información que usted da a los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad se percibe correctamente .....	59
<b>Tabla 21.</b> Usted atiende con facilidad y principios éticos. ....	60
<b>Tabla 22.</b> Usted recibe información razonable para el desempeño de sus actividades. ....	61



<b>Tabla 23.</b> La información que recibe es sencilla captarla, se evita la memorización excesiva de datos. ....	62
<b>Tabla 24.</b> Usted tiene la experiencia en el cargo que ocupa.....	63
<b>Tabla 25.</b> Usted realiza su trabajo sin interrupciones.....	64
<b>Tabla 26.</b> El entorno físico facilita las actividades de los trabajadores.....	65
<b>Tabla 27.</b> El trabajo implica la realización continuada de tareas cortas, muy sencillas y repetitivas. ....	66
<b>Tabla 28.</b> El trabajo permite la ejecución de varias actividades. ....	67
<b>Tabla 29.</b> La preparación de los trabajadores está en concordancia con las actividades que realizan. ....	68
<b>Tabla 30.</b> Usted conoce la totalidad de sus actividades diarias a realizar .....	69
<b>Tabla 31.</b> Usted tiene iniciativa en la resolución de problemas.....	70
<b>Tabla 32.</b> Cuando usted se ausenta las actividades en su oficina se paralizan .....	71
<b>Tabla 33.</b> Usted tiene control sobre las actividades que realiza .....	72
<b>Tabla 34.</b> A usted le dan claras las ordenes de trabajo, instrucciones y procedimientos .	73
<b>Tabla 35.</b> Usted puede pedir ayuda a su compañero en alguna actividad que no pueda realizarla.....	74
<b>Tabla 36.</b> Cuando se le asigna tareas, tiene en cuenta la opinión de sus compañeros de trabajo .....	75
<b>Tabla 37.</b> Solicita usted a los jefes que se le asigne un equipo y/o actividades cuando llegan nuevos.....	76
<b>Tabla 38.</b> Su oficina tiene un ambiente laboral de relación amistosa .....	77
<b>Tabla 39.</b> Cuando en su oficina se tiene buenas relaciones interpersonales y sucede algún conflicto, se busca la forma de darle solución de forma inmediata.....	78
<b>Tabla 40.</b> Si usted realiza en un lugar asilado sus actividades encomendada, cuenta un sistema de comunicación con las demás oficinas y con otras dependencias externas.       79	
<b>Tabla 41.</b> En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personal externo, se ha establecido algún protocolo de seguridad. ....	80
<b>Tabla 42.</b> Frecuencia de la dimensión Actores psicosociales en el trabajo de la variable estrés laboral.....	81
<b>Tabla 43.</b> Frecuencia de la dimensión estrés físico de la variable estrés laboral.....	83
<b>Tabla 44.</b> Frecuencia de la dimensión estrés psicológico de la variable estrés laboral.....	85
<b>Tabla 45.</b> Niveles de la Dimensión Carga física de la variable carga laboral .....	87

<b>Tabla 46.</b> Niveles de la Dimensión Carga Mental de la variable carga laboral.....	88
<b>Tabla 47.</b> Niveles de la Dimensión Organización del Servicio de la variable carga laboral .....	89
<b>Tabla 48.</b> Niveles de la Variable Carga Laboral.....	90
<b>Tabla 49.</b> Niveles de la Variable Estrés Laboral .....	91
<b>Tabla 50.</b> Correlaciones de la dimensión carga física y el estrés laboral.....	92
<b>Tabla 51.</b> Correlaciones de la dimensión carga mental y el estrés laboral.....	93
<b>Tabla 52.</b> Correlaciones de la dimensión organización del Servicio y el estrés laboral .....	94
<b>Tabla 53.</b> Correlaciones de las variables carga laboral y estrés laboral .....	95

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Gráfico 1.</b> Genero del encuestado .....	45
<b>Gráfico 2.</b> Condición del encuestado .....	46
<b>Gráfico 3.</b> Las actividades en la Municipalidad le permiten combinar la posición de estar de pie a sentado y viceversa. Las actividades en la Municipalidad le permiten combinar la posición de estar de pie a sentado y viceversa.....	47
<b>Gráfico 4.</b> Mantiene la columna en posición recta cuando se encuentra digitando algún documento encomendado. ....	48
<b>Gráfico 5.</b> Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros .....	49
<b>Gráfico 6.</b> Las actividades que usted realiza requieren de desplazamientos dentro de la Municipalidad. ....	50
<b>Gráfico 7.</b> Las actividades que realiza en su oficina son de esfuerzo muscular .....	51
<b>Gráfico 8.</b> Se manipulan cargas inferiores a 3 kilos.....	52
<b>Gráfico 9.</b> Se tiene siempre presente al personal de mantenimiento para apoyarles en algún sobre esfuerzo que se desea realizar en su oficina .....	53
<b>Gráfico 10.</b> El nivel de atención que usted tiene en sus actividades es elevado.....	54
<b>Gráfico 11.</b> Usted comete algún error cuando realizan dos actividades a la vez.....	55
<b>Gráfico 12.</b> Su ritmo de trabajo se debe a causas externas.....	56
<b>Gráfico 13.</b> El ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador con experiencia. ....	57
<b>Gráfico 14.</b> Su trabajo se basa en el tratamiento de información (procesos autorizados, informática, etc.) .....	58
<b>Gráfico 15.</b> La información que usted da a los usuarios en la Municipalidad se percibe correctamente.....	59
<b>Gráfico 16.</b> Usted atiende con facilidad y principios éticos. ....	60
<b>Gráfico 17.</b> Usted recibe información razonable para el desempeño de sus actividades. ...	61
<b>Gráfico 18.</b> La información que recibe es sencilla captarla, se evita la memorización excesiva de datos.....	62
<b>Gráfico 19.</b> Usted tiene la experiencia en el cargo que ocupa.....	63
<b>Gráfico 20.</b> Usted realiza su trabajo sin interrupciones.....	64
<b>Gráfico 21.</b> El entorno físico facilita las actividades de los trabajadores.....	65

<b>Gráfico 22.</b> El trabajo implica la realización continuada de tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.....	66
<b>Gráfico 23.</b> El trabajo permite la ejecución de varias actividades.....	67
<b>Gráfico 24.</b> La preparación de los trabajadores está en concordancia con las actividades que realizan.....	68
<b>Gráfico 25.</b> Usted conoce la totalidad de sus actividades diarias a realizar.....	69
<b>Gráfico 26.</b> Usted tiene iniciativa en la resolución de problemas.....	70
<b>Gráfico 27.</b> Cuando usted se ausenta las actividades en su oficina se paralizan.....	71
<b>Gráfico 28.</b> Usted tiene control sobre las actividades que realiza.....	72
<b>Gráfico 29.</b> A usted le dan claras las ordenes de trabajo, instrucciones y procedimientos	73
<b>Gráfico 30.</b> Usted puede pedir ayuda a su compañero en alguna actividad que no pueda realizarla.....	74
<b>Gráfico 31.</b> Cuando se le asigna tareas, se tienen en cuenta la opinión de sus compañeros de trabajo.....	75
<b>Gráfico 32.</b> Cuando llegan nuevos equipos y/o actividades, se discuten con los miembros de la oficina.....	76
<b>Gráfico 33.</b> Su oficina tiene un ambiente laboral de relación amistosa.....	77
<b>Gráfico 34.</b> Cuando en su oficina se tiene una relación amistosa. Y existe algún conflicto se asume y se buscan vías de solución, evitándose situaciones de acoso.....	78
<b>Gráfico 35.</b> Si la tarea encomendada se realiza en un recinto aislado, usted cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, etcétera).....	79
<b>Gráfico 36.</b> En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personal externo, se ha establecido algún protocolo de seguridad.....	80
<b>Gráfico 37.</b> Frecuencia de la dimensión Actores psicosociales en el trabajo de la variable estrés laboral.....	82
<b>Gráfico 38.</b> Frecuencia de la dimensión estrés físico de la variable estrés laboral.....	84
<b>Gráfico 39.</b> Frecuencia de la dimensión estrés psicológico de la variable estrés laboral....	86
<b>Gráfico 40.</b> Niveles de la Dimensión Carga física de la variable carga laboral.....	87
<b>Gráfico 41.</b> Niveles de la Dimensión Carga Mental de la variable carga laboral.....	88
<b>Gráfico 42.</b> Niveles de la Dimensión Organización del Servicio de la carga laboral.....	89
<b>Gráfico 43.</b> Niveles de la Variable Carga Laboral.....	90
<b>Gráfico 44.</b> Niveles de la Variable Estrés Laboral.....	91

## RESUMEN

**Objetivo:** Demostrar cómo la carga laboral incide en el estrés de personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020. **Metodología:** De tipo Aplicada, de nivel correlacional, de diseño no experimental. Con un enfoque mixto. La muestra lo conforma 93 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho. Se validó el instrumento obteniendo el 0,844 y 0,869 según el alfa de cronbach. La prueba de normalidad nos permitió determinar el uso de la prueba estadística del Rho de Spearman; los datos por ser mayores a 50 se usaron los resultados del sig, del Kolmogorv-Smirnov. **Resultados:** Luego de calcular los niveles alto, medio y bajo según la escala de stannone, se pudo apreciar que la variable carga laboral, se ha determinado que el mayor porcentaje se ubica en el nivel medio con un 89,25% (83), luego sigue el nivel alto con un 7,52% (7) y un nivel bajo con el 3,23% (3), además, el estrés laboral, se ha determinado que el mayor porcentaje se ubica en el nivel medio con un 65,59% (61), lo que nos refleja que se tiene una carga laboral abrumadora, causando que los trabajadores tengan un estrés laboral elevado lo cual permite no desempeñarse adecuadamente en su centro de labores. **Conclusión:** La hipótesis general se demostró estadísticamente donde la carga laboral incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020. A un nivel del 99,99% se obtiene un resultado del sig. (bilateral) de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,736\*\*

**Palabras clave:** Carga física, carga mental, orientación del servicio y el estrés laboral

## ABSTRACT

Objective: To demonstrate how the workload affects the stress of personnel of the Human Development Management of the Provincial Municipality of Huaura – Huacho, Year 2020. Methodology: Applied type, correlal level, non-experimental design. With a mixed approach. The exhibition consists of 93 workers from the Human Development Management of the Provincial Municipality of Huaura – Huacho. The instrument was validated by obtaining the 0.844 and 0.869 according to the cronbach alpha. The normality test allowed us to determine the use of Spearman's Rho statistical test; the data for being greater than 50 were used the results of the sig, Kolmogorv-Smirnov. Results: After calculating the high, medium and low levels according to the stannone scale, it can be seen that the variable workload, it has been determined that the highest percentage is at the average level with 89.25% (83), then follows the high level with 7.52% (7) and a low level with 3.23% (3), in addition, the work stress , it has been determined that the highest percentage is at the average level with 65.59% (61), which reflects that there is an overwhelming workload, causing workers to have high work stress which allows them not to perform properly in their workplace. Conclusion: The general hypothesis was statistically demonstrated where the workload significantly affects the stress of the staff of the Human Development Management of the Provincial Municipality of Huaura – Huacho, Year 2020. At a level of 99.99% you get a result of the following (bilateral) of 0.000 and a correlation coefficient of 0.736\*\*

Keywords: Physical load, mental burden, attention guidance and work stress

## INTRODUCCIÓN

En este siglo XXI, la carga laboral viene siendo una variable de gran interés, porque se relaciona con el trabajo físico y mental que los trabajadores están expuestos durante su horario de trabajo, en las diferentes instituciones públicas y privadas de nuestro país y del mundo.

Si bien es cierto en estos momentos de la pandemia del COVID 19 ha hecho que los trabajadores realicen trabajo remoto desde sus hogares sin respetar la jornada de las 8 horas, incrementando sus responsabilidades, en lo que respecta en el manejo de las tecnologías de información y comunicación, la gestión de documentos, reuniones virtuales constantes los 7 días de la semana y a cualquier hora, lo que trae como consecuencia el aumento de la carga laboral.

Por consiguiente, en la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, año 2020, viene sucediendo lo mismo, presentando algunas consecuencias negativas, lo que hace que los trabajadores les afecte su salud tanto física como mental, así mismo, no está permitiendo que los trabajadores tengan un desenvolvimiento adecuado dentro de las oficinas de la gerencia.

Es por eso que, decidimos estudiar la carga laboral y el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura; con la finalidad de aportar soluciones y hacer que mediante talleres los trabajadores puedan superar la carga de trabajo y el estrés que puedan estar pasando.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

Actualmente las empresas se vienen dedicándose a producir productos de bienes y/o servicios para el mercado nacional e internacional. Es habitual esto porque somos una sociedad de consumistas, por lo que las empresas tienen que satisfacer las necesidades de sus clientes.

Las empresas públicas llámese Municipalidades cuentan con diferentes Gerencias como: Gerencia Municipal, Gerencia de Desarrollo Humano, Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, Gerencia de Fiscalización y Control Municipal, Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgos, Gerencia de Desarrollo Económico, Gerencia de Gestión Ambiental y Servicios a la Comunidad, Gerencia de Administración y Finanzas. Por consiguiente brindan servicios a la comunidad en: el uso de auditorios, lozas deportivas, estadio municipal, emiten licencias de obras, remodelaciones, demoliciones, finalización de obra, carnet de sanidad, autorización de instalación de banderolas, autorización de actividades religiosas, ferias festivas o comerciales, matrimonio civil, inscripción de nacimiento, actas de defunción, reconocimiento de organizaciones sociales, emisión de constancias de inscripción predial, constancias de impuesto vehicular, constancia del impuesto del alcabala, licencias de funcionamiento, Recolección de residuos sólidos, Serenazgo, etc.

La Municipalidad Provincial de Huaura se ubica en la Calle Colon 150 - Plaza de Armas de Huacho, el horario de atención es de lunes a viernes: 8:05 a.m. - 4:45 p.m. Según munihuacho (2020) en su página web muestra lo siguiente:

La antigua Provincia de Chancay estaba conformada (según Ley transitoria de Municipalidades del 29-XII-1856) por los distritos de Huacho, Huaral, Chancay, Sayán, Supe, Barranca, Pativilca, Paccho y Checras. Debido al crecimiento poblacional y al desarrollo económico, los



distritos de Huaral y Chancay pasaron a conformar la Provincia de Huaral (Ley N° 21488 del 11-V-1976); mientras que Barranca, Pativilca y Supe (Ley N° 23939 del 01-X-1984) pasaron a conformar la provincia de Barranca. De esa manera la provincia quedo prácticamente reducida a la cuenca del río Huaura (el distrito de Ámbar fue anexado por Ley N° 8003 del 14-II-1935, antes formo parte de la provincia de Cajatambo) pero conservando su antigua denominación, por lo que por ley N° 24886 del 26-V-1988 se cambió su denominación por Provincia de Huaura.

Huacho es una ciudad ubicada en la costa central del Perú, capital de la Provincia de Huaura y sede de la Región Lima Provincias y se ubica en una bahía formada por el Océano Pacífico a 148 km. al norte de la ciudad de Lima, con una altitud de 30 m sobre el nivel del mar, próxima a la desembocadura del río Huaura.

En la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, netamente en la Gerencia de Desarrollo Humano se viene evidenciando problemas de ergonomía en los trabajadores, uno de ellos es la posición de sus cuerpos al momento de trabajar, las sillas que usan no son las adecuadas, el personal de mantenimiento no les asiste oportunamente cuando desean movilizar algo pesado, además, el ritmo de trabajo es intenso por lo que a veces cometen errores, no reciben información adecuada de las oficinas internas con externas, siempre tienen interrupciones en su trabajo, lo que no les permite culminar a tiempo una gestión, el nivel de atención a los usuarios es deficiente, el ritmo de trabajo es intenso, no manejan bien la tecnologías de información y comunicación lo que les conlleva a tener una deficiencia en su labor diaria, el entono físico no es el adecuado, existen algunos trabajadores que no tienen iniciativa, el trabajo de equipos es deficiente.

Si esto persiste conllevara a un mal desempeño laboral por que el personal se encontrará estresado físicamente y psicológicamente, en consecuencia, una mala gestión, y una mala atención a los usuarios que acudan a Municipalidad Provincial de Huaura.

Pero si se realiza programas de capacitación al personal, talleres de comobajar la sobrecarga laboral, por consiguiente, los trabajadores serán más eficientes, y por ende menos estresados, los beneficiados serían los mismos trabajadores y los usuarios que acuden por algún trámite a la misma Gerencia de Desarrollo Humano y a otras oficinas de la Municipalidad.

En base a ellos no proponemos demostrar que incidencia existe entre la carga laboral y el estrés de personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, Año 2020.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera la carga laboral incide en el estrés de personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- a) ¿Existe incidencia de la carga física en el estrés de personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020?
- b) ¿Existe incidencia de la carga mental en el estrés de personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020?
- c) ¿Existe incidencia de la organización de la atención en el estrés de personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Demostrar cómo la carga laboral incide en el estrés de personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a) Analizar como la carga física incide en el estrés de personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020.
- b) Determinar cómo la carga mental incide en el estrés de personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020.
- c) Explicar cómo la organización del Servicio incide en el estrés de personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020.

### **1.4. Justificación de la Investigación**

La presente investigación se justifica porque el estudio permite conocer la incidencia de la carga laboral en el estrés de personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

El presente estudio es conveniente porque permite conocer de qué manera la carga laboral influye en el estrés de personal de Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

Será de relevancia social porque se beneficia el personal, los funcionarios, los gerentes y en consecuencia los usuarios que acuden a la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

Asimismo, el estudio servirá de aporte para otros trabajos de investigación sobre carga y estrés laboral.

### **1.5. Delimitaciones del estudio**

#### **a) Delimitación temporal.**

La presente investigación propuesta se llevó a cabo desde marzo a julio del 2020.

**b) Delimitación geográfica.**

La investigación tuvo lugar en la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

**c) Delimitación Social.**

Son beneficiados los trabajadores y usuarios que acuden a la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

**1.6. Viabilidad del estudio**

El presente trabajo de investigación es viable porque contamos con el suficiente financiamiento económico, con personal de apoyo y materiales necesarios.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TÉORICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Internacionales**

Arcos (2017) en su estudio titulado “La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones”. Realizado en la ciudad de Quito – Ecuador. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Desarrollo del Talento Humano. Su objetivo fue de determinar la influencia de la sobrecarga de trabajo sobre el compromiso organizacional, la cual se llevó a cabo en la Gerencia Nacional de Negocios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EPI. Metodología: El estudio fue de tipo descriptivo. Población: fue de 2499 trabajadores de la Gerencia Nacional de Negocios, que es una de estas gerencias estratégicas y que con fecha de corte 31 de diciembre del 2016. Muestra: fue de 302 trabajadores. Concluyó en que 1) El índice de sobrecarga laboral en la empresa es de 2.38 equivalente a un 45.99%, una tendencia hacía un desacuerdo, por lo cual se puede señalar que la sobrecarga laboral es medio – baja. Por otra parte, el índice de compromiso organizacional es del 2.65 que corresponde al 54.98%, con lo cual se puede concluir que es un compromiso medio por lo cual existen oportunidades de mejora.

Salto (2017) en su trabajo de investigación “La sobrecarga laboral y el estrés en los docentes de la Facultad de Ingeniería en Sistemas Electrónica e Industrial de la Universidad Técnica de Ambato”. Trabajo de Investigación, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Seguridad e Higiene Industrial y Ambiental. Su objetivo fue de Evaluar la relación entre la sobrecarga laboral y el estrés en los docentes de la Facultad de Ingeniería en Sistemas Electrónica e Industrial de la Universidad Técnica de Ambato. Metodología: De tipo Aplicada. Población: 65 docentes del periodo académico abril – septiembre 2016, 52 hombres y 13 mujeres, por ser una

población reducida, no se utiliza muestra. Concluyo en: 1) El modelo de propuesta presenta 3 campos de aplicación, un modelo de restructuración de actividades de distributivo, implementación del ayudante de cátedra y un programa de capacitación, los cuales ayudarían en gran medida a disminuir la sobrecarga laboral, relacionada al estrés en los Docentes de la FISEI. 2) El argumento legal de los modelos presentan sustento valedero para la aplicación de los mismos. 3) La amplitud del modelo de restructuración de distributivo de actividades docentes brinda la oportunidad de generar nuevos estudios.

Jaramillo (2015) en su estudio “Incidencia de la carga laboral en el rendimiento de los colaboradores del área de producción de la empresa Prologic S.A, de la ciudad de Guayaquil, año 2014”. Para la obtención del Título de Magister en Economía y Dirección de Empresas. Su objetivo fue de determinar, mediante una descripción cualitativa y cuantitativa, la incidencia de la carga laboral en el rendimiento de los colaboradores del área de producción de la empresa Prologic S.A, de la ciudad de Guayaquil, año 2014. Metodología: Tipo de estudio descriptivo, de diseño no experimental, transaccional descriptivo. La población a escoger son los hombres y mujeres que laboran en el área de producción de la empresa Prologic S.A. Muestra: fue la población total que son 52 colaboradores, de los cuales 48 pertenecen al área de producción y 4 son los jefes de personal de esta misma área. Concluyó en: 1) Identificar el nivel de carga laboral en los empleados del área de producción, se ha encontrado que dicho nivel con mayor frecuencia es “medio y alto”, de los cuales la percepción de sobrecarga se genera en el 38%, el 23% de empleados sienten con frecuencia que se encuentran al límite de sus capacidades y en un 30% se evidencia que su jefe le asigna metas que no debe cumplir, es decir que la sobrecarga laboral tiene un efecto que impacta de forma negativa al trabajador. 2) Conocer la relación que existe entre carga laboral y desempeño en los empleados del área de producción de la Empresa Prologic S.A. de la ciudad de Guayaquil, la relación es directa e inversamente proporcional, a mayor carga, menor va a ser el desempeño y esto se lo hace evidente por los resultados del estudio que se evidencia que la precepción de sobrecarga es en el 18% de los trabajadores 3) Identificar los factores que inciden en la carga laboral en los empleados del área de producción de la

empresa Prologic S.A. de la ciudad de Guayaquil; los datos obtenidos en la investigación son los horarios extendidos, ejercer actividades de otros, así mismo como la distribución excesiva e inequitativa de trabajo en empleados, reduciendo su rendimiento; 4) Así mismo como se respondió con anterioridad los objetivos específicos de la presente investigación, se hace necesario también afirmar, con lo mencionado antes, que la hipótesis de la investigación es verdadera y que la carga laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la compañía Prologic S.A.

Guerra (2013) en su trabajo titulado “Afectación de la carga laboral en el desempeño Laboral del personal administrativo de la empresa DITECA S.A.”. Realizado en Guayaquil-Ecuador. Para la obtención del título de Psicóloga Industrial. Su objetivo fue de Describir la afectación de la carga laboral en el desempeño laboral de los empleados del área Administrativa de la Empresa DITECA S.A. Metodología: De alcance investigativo el descriptivo, de diseño de la investigación es no experimental. Población: Conformada por 31 hombres y mujeres que laboran en el área administrativa de la empresa DITECA S.A. de la ciudad de Guayaquil, la muestra fue poblacional. Concluyó en: 1) Identificar el nivel de carga laboral en los empleados del área Administrativa, se ha encontrado que dicho nivel es ALTO. 2) Conocer la relación que existe entre carga laboral y desempeño en los empleados del área administrativa de la Empresa Diteca S.A. de la ciudad de Guayaquil, la relación es directa e inversamente proporcional, a mayor carga, menor va a ser el desempeño y esto se lo hace evidente por los resultados del estudio que se evidencia que la precepción de sobrecarga es en el 48% de los trabajadores. 3) Identificar los factores que inciden en la carga laboral en los empleados del área administrativa de la Empresa Diteca S.A. de la ciudad de Guayaquil; los datos obtenidos en la investigación son los horarios extendidos, ejercer actividades de otros, así mismo como la distribución excesiva e inequitativa de trabajo en empleados, reduciendo su rendimiento. 4) La presente investigación, se hace necesario también afirmar la hipótesis de investigación que se realizó con anterioridad en el cual se menciona que la carga laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la compañía Diteca S.A.

### 2.1.2. Nacionales

Arteaga (2019), en su estudio “Relación entre carga laboral y el nivel de estrés en internos de medicina. Hospital Regional Docente de Trujillo 2019”, Tesis para obtener el Título Profesional de Médico Cirujano, su objetivo fue de determinar la relación entre la carga laboral y los niveles de estrés en internos de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2019. Metodología: De tipo aplicada, de diseño Descriptivo, correlacional, transversal, cualitativo. Población 90 internos de medicina, la muestra es poblacional. Concluyó en: 1) Existe una relación directa entre la carga laboral y el nivel de estrés en internos de medicina del Hospital Regional Docente De Trujillo, ya que mayor cantidad de carga laboral el individuo presenta un mayor nivel estrés. 2. Se observó en el presente trabajo que 60% de internos presentan carga laboral alta y 15.6% carga laboral media y ninguno percibe carga laboral baja. 3. Se observó en el presente trabajo que existe un nivel de estrés severo en 81.1% y moderado de 18.9%, tampoco se evidencio estrés leve.

López y Moreno (2019) en su estudio “Carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud, 2019”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería. Su objetivo fue de establecer la relación entre la carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019. Metodología: De tipo básica, de diseño no experimental, transversal correlacional. Población: Estuvo conformada por 149 profesionales. Muestra fue de 108 profesionales de enfermería; sin embargo, se excluyeron a ocho profesionales de enfermería que no cumplieron con los criterios de selección. El tipo de muestreo fue probabilístico aleatorio simple. Concluyeron en: -Existe relación indirecta y significativa entre la carga laboral y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019; es decir, a mayor carga laboral (media y alta), menor satisfacción laboral (media). -En cuanto a la dimensión carga mental existe una relación indirecta y significativa con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia; es decir, a



mayor carga mental (media y alta), menor satisfacción laboral (media). -La dimensión carga física no guarda relación significativa con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud. -La carga laboral en su dimensión organización del servicio guarda relación significativa con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia; es decir, a mayor organización del servicio (media y alta), menor satisfacción laboral (media).

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Carga laboral

#### a) Definición

Según Nogareda (s.f.) lo define como “Es una actividad humana a través de la cual el individuo, con su fuerza y su inteligencia, transforma la realidad. Es el grado que el individuo debe realizar para ejecutar la tarea, los mecanismos físicos y mentales que debe poner en juego determinarán la carga de trabajo” (p. 1)

Además, Cañas (2011) lo define como “la cantidad de recursos aplicados a la realización de una tarea” (p. 45).

#### b) Las señales de la sobrecarga de trabajo

García (2019) propone que existen señales de cuando un trabajador esta sobrecargado de trabajo, las cuales son:

- **Dificultades de comunicación con otros empleados**

Este tipo de trabajadores se niega a responder las llamadas o email de otras personas, aduciendo que le falta tiempo para concluir su labor diaria.

- **Agendas interminables**

Reunirse con este tipo de trabajador es muy difícil porque esta sobresaturado en sus labores, es aquel siempre llega temprano y se va después de la jornada laboral.

- **Errores y omisiones poco habituales**

El trabajador comete errores de principiante por la labor sobrecargada que tiene, no puede priorizar el trabajo del cual es el más importante.

- **Actitud estresada**

Ese tipo de trabajadores tiene un vocabulario diferente, hasta en la manera de vestirse, tiene insomnio, la cual le conlleva al estrés, es trae como consecuencia su bajo rendimiento laboral y por ende su estabilidad laboral.

- **Quejas**

El trabajo piensa que sus compañeros deben colaborar con él, que los jefes deben darle un ascenso por lo que realiza, o mejorar su sueldo de acorde a sus responsabilidades, siente que existe una injusticia con él.

- **Dificultades para delegar tareas**

Este trabajador no delega tareas, pues el genera un mundo en su entorno que los demás trabajadores no entienden su trabajo.

- **Dificultades en la cooperación**

Como tiene dificultades en comunicarse, es muy difícil entender lo que es una cooperación entre trabajadores, porque este tipo de personas solo repiten que les falta tiempo para realizar sus labores diarias.

- **Ausencia por enfermedad**

La misma situación que crean este tipo de trabajadores generan un presión mental y física, la cual deriva en una enfermedad. Esto puede arrastrar a sus compañeros que conllevan el mismo ritmo de su trabajo.

- **La marcha de la empresa pasa por su cabeza**

Un trabajador con estas características puede reinventarse, pero yéndose a otra empresa.

c) **Tipo de sobrecarga de laboral**

Se han definido los tipos cuantitativa y cualitativa.

- **Sobrecarga cuantitativa**

Esto se refiere a que se tiene mucho trabajo que realizar, con situaciones no favorables para realizarlas. (Arnold, Randall, y cols, 2012, p. 407)

- **Sobrecarga cualitativa**

Se describe de trabajos que son difíciles para realizar por una persona, son aquellos que tienen demasiada responsabilidad, caso los

pilotos aéreos, trabajadores de planta nucleares. (Arnold, Randall, y cols, 2012, p. 407)

#### **d) Reacciones a la sobrecarga de comunicación**

Según Aamodt (2010), dice que en las diferentes empresas los trabajadores reciben comunicación abundante, donde ellos no pueden controlar, esto les conduce al estrés, tenemos las siguientes:

##### **Omisión**

Cuando se deja de procesar cierta información. Como cuando un jefe se encuentra atareado y no contesta una llamada telefónica por terminar su trabajo, de repente no es eficaz si está omitiendo una llamada importante. (p. 424)

##### **Error.**

Cuando el trabajador intenta ocuparse de toda la información y/o comunicación que recibe, a los cuales comete errores en su procesamiento. La probabilidad que exista un error se puede reducir de dos formas, por ejemplo: 1) Mensajes redundantes, cuando se recibe una llamada telefónica, es bueno enviar un documento a la persona que te llamo, donde se hace un resumen de la conversación, y en consecuencia llamarlo para verificar si le ha llegado el documento en mención inclusive si lo ha leído el destinatario. 2) Después de recibir una orden del jefe, el trabajador le vuelve a repetir lo que se le encomendó con la finalidad de no obviar ningún punto de lo que se le solicito. (p. 424)

##### **Poner en espera.**

Es cuando se pone en espera documentos y/o comunicación de importancia. (p. 424)

##### **Escape.**

Es cuando la comunicación se sobrecarga y es prolongada, por lo que el trabajador tiende a ausentarse y en el tiempo renunciar a la empresa. Por qué en base a ello puede proteger su salud del estrés. (p. 425).

### **Uso de un filtro.**

Este uso del filtro lo realizan los jefes cuando están monitoreando la comunicación y solo permiten que pase lo más urgente. También se puede ver que las secretarias y/o en recepción son lo que puede filtrar la comunicación. (p. 425).

### **Uso de varios canales.**

Ésta es cuando la información sobrecarga en una sola persona, ésta a la vez tiene que delegar funciones para que se lleve a cabo, y si no hubiera tendrá que pedir personal con experiencia a la Oficina de Recursos Humanos, y así poder delegarle funciones específicas. (p. 425).

## **e) Factores determinantes de la carga mental de trabajo**

Según Sebastián y Delgado (2002) afirman que la realización laboral tiene que ver con las exigencias del trabajo y la capacidad de respuesta.

- **Exigencia del trabajo**

Estas exigencias están determinadas por lo siguiente:

- **Contenido del trabajo**

Esta exigencia depende fundamentalmente de la información que se maneja en los puestos de trabajo. El procesamiento de la información se procesa de la forma que se detecta, se decodifica, identifica e interpreta la información. (p. 8).

- **Condiciones ambientales**

Esta exigencia depende de la iluminación, el ruido, las vibraciones, la temperatura. Además, la ergonomía, van a causar incomodidad en algunos o todos los trabajadores. (p. 10).

- **Factores psicosociales y de organización**

Esta exigencia va a depender del tiempo, el ritmo de trabajo, la duración de la jornada laboral, laborales, esto influye en altamente sobre la carga mental de un trabajador. (p. 10).

- **Acondicionamiento físico del puesto**

Lo que influye en la carga mental, viene a ser la forma como se presenta la información a sus jefes, inclusive, como maneja un

sistema informático que el usa. Además, si está conforme con el espacio donde se ubica su oficina y el mobiliario que usa, esto es también determinante en su carga mental. (p. 11).

- **Capacidad de respuesta del trabajador**

Este factor está relacionado directamente con el trabajador quien realiza la labor. Esto conlleva a las características individuales y condiciones extralaborales. Cada persona tiene una capacidad de respuesta limitada, que varía de una a otra, y para una misma persona en diferentes situaciones como: “Edad, Estado de salud, Grado de fatiga, Agudeza sensorial y rapidez perceptiva, Nivel y tipo de inteligencia, Nivel de aprendizaje y experiencia, Características de personalidad (ansiedad, introversión/extroversión, etc.), Actitud hacia la tarea, motivación, interés por la tarea, satisfacción, etc.” (p. 11).

Refiriéndonos a lo extralaboral, como los problemas familiares, algunas enfermedades del trabajador o familiares, tensiones, etc. (p. 12).

**f) La salud laboral**

La salud laboral es aquella que permite lograr, una prevención de los accidentes trabajo, el bienestar físico, mental y social, protección en su lugar de trabajo, el entorno laboral debe estar adaptado a sus necesidades físicas o mentales. (Posada y González, 2014, p. 14)

**g) Decirle a tu jefe que tienes demasiado trabajo**

Según Knight (2017) dice que actualmente las personas tienen excesivo trabajo, y la situación es como decirle a tu jefe que te falta tiempo para cumplir con las tareas encomendadas, por lo que propone lo siguiente:

- **Que opinan los expertos**

Que los trabajadores por más ocupados que estén nunca van a demostrar que están sobrecargados de trabajo, primer motivo, el jefe de repente va a pensar que no puedes con el trabajo encargado, y buscará a

otra persona que lo realice; segundo motivo, te pones a pensar que no estás haciendo bien las cosas.

- **Déjate llevar un poco**

El trabajador no debe sentirse abrumado por la cantidad de trabajo que tienes. No te juzgues severamente. A veces en las empresas se tiene menos personal de lo necesario para cumplir con su jornada laboral.

- **Busque asesoría y apoyo**

Cuando sienta Ud. que está muy ocupado, pida a alguien que le pueda orientar, en el sentido que está haciendo mal o que le está faltando realizar.

- **Proporcione soluciones**

Sea sincero cuando converse con su jefe inmediato sobre la sobrecarga laboral que tiene Ud., proponga alternativas de solución, a ciertas tareas que pueden realizarse cada trimestre o semestralmente.

- **Establezca prioridades**

Se debe priorizar la urgencia de cada trabajo y/o en que tiempo se culmine para poder comunicar al jefe el tiempo de culminación del trabajo delegado.

- **Ofrecer ayuda**

Pese a tener el tiempo justo para sus labores, también puede asistir a reuniones y poder dar algunas pautas a otros trabajadores sobre algún problema que puedan tener.

- **Sea honesto**

Debe ser honesto con su jefe si le está pasando algún problema, para que no pueda afectar en su desempeño laboral.

- **Mantenga a sus colegas cerca.**

Al comunicar que está sobrecargado en el trabajo no siempre se da un efecto positivo, motivo por el cual siempre debe comunicar a sus compañeros que está abrumado de trabajo.

## h) Dimensiones de la carga laboral

- **Carga física**

Beltrán (2014) lo define como: "el conjunto de exigencias físicas que requiere el desarrollo de la actividad laboral" (p. 3)

- **Carga mental**

Sebastián y Delgado (2002) dicen que es el "Conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo" (p. 6)

- **Organización del Servicio**

Es la forma que debe tener los trabajadores en la atención que realizan a los diferentes usuarios que acuden a las empresas por sus expedientes.

### 2.2.2. Estrés laboral

#### a) Definiciones

Según Del Hoyo (2004) lo define como "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas" (p. 6).

La Unión General de Trabajadores de Andalucía (2009) define al estrés laboral como "El proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo de enfermedad" (p. 27).

Según Stavroula (2004) lo definen como "El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación" (p. 3)

Robbins y Judge (2013) lo define como “El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante” (p. 595)

**b) Clasificación de las modalidades o tipos de estrés.**

Depende del criterio que se desea seguir para una clasificación. Por lo que se tiene las siguientes modalidades.

• **Por su duración.**

- **Estrés agudo.**

“Es el producto de una agresión intensiva (aún violenta), ya sea física o emocional, limitada en el tiempo, pero que supere el umbral del sujeto, dando lugar a una respuesta intensa, rápida y probablemente violenta” (UGT, 2006, p. 13).

- **Estrés crónico.**

“Se produce en un período prolongado de tiempo, de manera recurrente, continuo, no necesariamente intenso, pero exigiendo una adaptación permanente. Puede darse por una exposición constante a factores estresantes externos o por prolongación en la respuesta al estrés” (UGT, 2006, p. 13).

• **En relación al efecto que produce en la persona**

- **Eustrés.**

“Es un estímulo positivo, en estos casos, las respuestas de nuestro organismo se realizan en armonía, es decir respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo. Entonces el estrés actúa como factor de motivación para vencer y superar obstáculos” (UGT, 2006, p. 14).

- **Distrés.**

“Pero si las respuestas han resultado insuficientes o exageradas, produciéndose desajustes entre el trabajador y sus condiciones de trabajo. Además, el estado de estrés supone efectos negativos para el bienestar psicológico del trabajador y también una perturbación del buen funcionamiento de la empresa” (UGT, 2006, p. 14).



- **Atendiendo a su origen prevalente o factor desencadenante principal**

- **El síndrome de estrés postraumático**

“Es el trastorno provocado en la persona por haber vivido un episodio especialmente dramático o intenso y súbito. Naturalmente, si estuviese relacionado con el trabajo tendría esta dimensión profesional” (UGT, 2006, p. 15).

- **El Tecnoestrés.**

“Se hace referencia a los efectos que provocan los cambios acaecidos en el mercado de trabajo y en las organizaciones debidos al uso de nuevas tecnologías” (UGT, 2006, p. 15).

- **Estrés por razón de género.**

“Se vincula especialmente a situaciones de desigualdad derivadas del factor sexo y/o género, así como a las mayores cargas que supone para la trabajadora asalariada el desempeñar mayoritariamente el trabajo familiar” (UGT, 2006, p. 15).

c) **Fuentes de estrés**

Según Aamodt (2010) propone que los estresores se dividen entre dos categorías, las cuales son:

- **Estresores personales**

Son aquellas fuentes de estrés que no tienen que ver con el trabajo, como “las relaciones familiares e íntimas, el matrimonio, el divorcio, los problemas de salud y económicos y la crianza de los hijos. Las personas difíciles e irascibles también son fuentes de estrés debido al conflicto que ocasionan en nuestra vida personal y laboral” (p. 560).

- **Temor**

“Cuando voluntaria o involuntariamente dejamos atrás una etapa de nuestra vida que se ha vuelto cómoda y predecible, entramos en otra etapa en la que no sabemos qué pasará” (p. 560).

- **Resistencia**

“Enfrentémoslo: algunos de nosotros no queremos abandonar la seguridad y estructura de lo que conocemos. Nos gusta la

predictibilidad de nuestra vida, sin importar lo aburrida que sea” (p. 560).

**- Resentimiento**

“Por último, los cambios forzados, particularmente aquellos sobre los que sentimos que no tenemos control o en los que no tenemos cabida, pueden provocar resentimiento” (p. 560).

• **Estresores laborales**

Estos se dan en las empresas, las cuales son:

**- Características laborales**

Estas a la vez se subdividen en características principales, las cuales son:

**El conflicto de roles**, “ocurre cuando nuestras expectativas y lo que pensamos que debemos estar haciendo no coinciden con el trabajo que realmente tenemos que realizar” (p. 561).

**La ambigüedad de roles ocurre**, “cuando las labores y las expectativas de desempeño de un individuo no se definen claramente” (p. 562).

**La sobrecarga de roles**, “se desarrolla cuando los individuos sienten que carecen de las habilidades o de los recursos para realizar una tarea o perciben que el trabajo no se puede hacer en el lapso requerido” (p. 562).

**- Características organizacionales**

Estas características organizacionales son las que también dan estrés, las cuales se dividen en:

**Ajuste persona-organización**, “El ajuste persona-organización se refiere a qué tanto, factores tales como sus habilidades, conocimientos, capacidades, expectativas, personalidad, valores y actitudes coinciden con los de la organización” (p. 563).

**Cambio**, “Es un factor importante que contribuye al estrés organizacional es el cambio, el cual ocurre con más frecuencia gracias al recorte de personal y la reestructuración” (p. 564).

**Relaciones con los demás**, “Nuestros compañeros de trabajo y clientes pueden ser una fuente importante de estrés en el escenario laboral” (p. 564).

**Política organizacional**, “Los meta-análisis realizados por Chang y Rosen y Miller, Rutherford y Kolodinsky encontraron que una fuente importante de estrés en los empleados es la percepción de cómo se maneja la política organizacional” (p. 564).

**d) Puentes potenciales de estrés según Robbins y Judge (2013)**

Proponen tres categorías potenciales como: ambientales, organizacionales y personales.

• **Factores ambientales**

“Así como la incertidumbre ambiental influye en el diseño de la estructura de una organización, también redundando en los niveles de estrés entre sus empleados. De hecho, la incertidumbre es la razón principal por la que las personas tienen problemas para afrontar los cambios organizacionales” (p. 597).



**Figura 1.** Modelo de estrés

**Fuente:** Robbins y Judge (2013)

- **Factores organizacionales**

“En una organización no faltan los factores que causan estrés. Ejemplos de ello son las presiones para evitar errores o finalizar las tareas en un tiempo limitado, la sobrecarga de trabajo, un jefe demandante e insensible, así como compañeros desagradables” (p.598).

- **Factores personales**

“El empleado común trabaja de 40 a 50 horas por semana. Por tanto, la última categoría incluye los factores de la vida personal del empleado, como los problemas familiares y económicos y las características de personalidad” (p. 599).

e) **Consecuencias del estrés laboral**

Existen muchas consecuencias del estrés en los trabajadores de las empresas, afectando en su desempeño laboral, ya que la mayor parte de su tiempo lo pasan en las empresas y es allí donde se relaciona con los clientes y los demás compañeros. A continuación, se muestran algunas consecuencias:

- **Consecuencias físicas**

Es cuando se tiene un abuso funcional, la que conlleva algún evento clínico de los trabajadores que padecen alguna enfermedad crónica como, por ejemplo: Trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos sexuales, trastornos dermatológicos, trastornos musculares y otros (dolores crónicos, trastornos inmunológicos, falta de apetito, artritis). (Del Hoyo, 2004, p. 9).

- **Consecuencias psicológicas**

Las consecuencias del estrés pueden provocar además una alteración del funcionamiento del sistema nervioso, la cual puede afectar al cerebro, por ejemplo: “Preocupación excesiva, Incapacidad para tomar decisiones, Sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, sentimientos de falta de control, sensación de desorientación, frecuentes olvidos, bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas, mal humor, mayor

susceptibilidad a sufrir accidentes, consumo de fármacos, alcohol. Tabaco, etc.” (Del Hoyo, 2004, p. 10).

- **Consecuencias para la empresa**

Los efectos negativos del estrés también afectan en las relaciones interpersonales de los trabajadores, como en el rendimiento y la productividad, induce, además, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral.

“Para los empresarios, el absentismo por enfermedad genera problemas considerables de planificación. de logística y de personal. El estrés, por consiguiente, induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo” (Del Hoyo, 2004, p. 11).

**f) Fases del estrés**

Las fases del estrés según la Unión General de Trabajadores de Andalucía (2009) propone lo siguiente:

- **Fases de alarma**

Ante un estímulo, el organismo reacciona preparándose para responder ante ello. Esta reacción es de corta duración, por lo que el cuerpo se recupera rápidamente. (p. 28)

- **Fase de resistencia:**

Es cuando el organismo no se recupera y continúa reaccionando para hacerle frente a la situación. Se adapta al estresor. El organismo no muestra pocos signos de estrés, se encuentra muy vulnerable ante las enfermedades. (p. 28).

- **Fase de agotamiento:**

Es cuando el organismo no soporta el estrés y le aparecen las alteraciones psicosomáticas. (p. 28).

**g) Solución a los problemas de estrés laboral**

Los empresarios tienen varias formas de solucionar los problemas de estrés laboral, Stavroula (2004) propone lo siguiente:

- **Capacitación en gestión del estrés**

“Pida a sus empleados que asistan a cursos de relajación, gestión del tiempo o reafirmación personal, o que hagan ejercicio” (p. 19).

- **Ergonomía y diseño ambiental**

“Mejore el equipamiento que se utiliza en el trabajo y las condiciones físicas de trabajo” (p. 19).

- **Perfeccionamiento de la gestión**

“Mejore la actitud del personal directivo con respecto al estrés laboral, sus conocimientos y comprensión del mismo, y su capacidad para afrontar la cuestión de la forma más eficaz posible” (p. 19).

- **Perfeccionamiento institucional**

“Ponga en marcha mejores sistemas de trabajo y de gestión. Cree una cultura más cordial, basada en el apoyo” (p. 19).

#### h) **Disminución del estrés laboral**

Dessler (2009) dice que existe diversas maneras de disminuir el estrés disfuncional en los trabajadores, se proponen las siguientes sugerencias para que una persona pueda reducir el estrés laboral, por ejemplo:

- Instaurar relaciones atractivas, gratificantes con sus compañeros.
- Evitar acaparar más de lo que se pueda realizar.
- Se debe tener una relación eficiente y de apoyo de parte de su jefe.
- Se debe tener tiempo para distraerse.
- Debe realizar caminatas por su centro laboral para mantenerse relajado.
- Debe delegar funciones.
- Evitar las interrupciones.
- Siempre debe realiza una lista de lo que le preocupa, y además proponer posibles soluciones.

#### i) **Dimensiones del estrés laboral**

Las dimensiones son:

- **Dimensión factores psicosociales en el trabajo.**

Los factores psicosociales en la empresa pueden tener influencia sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores. Los factores

psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador. Otros autores refieren que los factores psicosociales están ligados a las condiciones y al medio ambiente de trabajo, las cuales influyen de manera positiva o negativa sobre la salud de sus trabajadores.

Benítez (2014) cita a Baeza (2013) quien mencionó que: Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, condiciones de la organización y la satisfacción en el trabajo y por otro lado las capacidades del trabajador, necesidades, cultura y vida personal del trabajador las cuales puedan influir en la salud, rendimiento y la satisfacción de éste en el trabajo.

- **Dimensión estrés físico.**

Benítez (2014) cita a Baeza (2013) quien mencionó que “el estrés físico se manifiesta en las zonas del cuerpo y músculos que se contraen ante una situación de presión o dificultad que se afronta”. Por otro lado, Miralles (2013) mencionó que “el estrés físico presenta síntomas tales como dolores de cabeza, cervicales o de estómago, presión en el pecho, palpitaciones, falta de aire, tensión muscular y aumento de la sudoración”.

- **Dimensión estrés psicológico.**

Benítez (2014) cita a Baeza (2013) quien mencionó que “el estrés psicológico está relacionado con el ritmo cardiaco y el desgaste mental, el cual se ve forzado a trabajar en situaciones difíciles o complejas para el trabajador”.

### **2.3. Definiciones de los términos básicos**

#### **Burnout**

Se define como: “El desgaste profesional que sufren los trabajadores y trabajadoras de los servicios a personas, debido a unas condiciones de trabajo que exigen altas demandas sociales” (Unión General de Trabajadores de Andalucía, 2009, p. 39)

**Efecto del burnout laboral**

“Se refiere a los efectos negativos de las condiciones de trabajo en las cuales los estresores son inevitables y parecen no estar disponibles fuentes de satisfacción laboral y un alivio del estrés” (Hellriegel, 2009, p. 203)

**Estresor**

“Fuente del estrés, es decir, causa o razones subyacentes de por qué un empleado puede mostrar síntomas de estrés o de enfermedades relacionadas” (Arnold, Randall, y cols, 2012, p. 596)

**Presión externa**

“Cantidad de carga psicológica ejercida sobre un grupo por personas que no son miembros de éste” (Aamodt, 2010, p. 617).

**Sobrecarga de roles**

“Medida en que un empleado es capaz de manejar psicológicamente el número de funciones y tareas asignadas” (Aamodt, 2010, p. 620)

**Varios canales**

“Estrategia para manejar la sobrecarga de comunicación, en que una organización reduce la cantidad de comunicación que se transmitirá al redirigir parte de ésta hacia otra persona” (Aamodt, 2010, p. 622).

**2.4. Hipótesis de investigación.****2.4.1. Hipótesis general**

La carga laboral incide significativamente en el estrés de personal de Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura, Año 2020.

**2.4.2. Hipótesis Específicas**

- a) La carga física incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020.
- b) La carga mental incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura



– Huacho, Año 2020.

- c) La organización de la atención incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020.

## 2.5. Operacionalización de las variables

**Tabla 1. Operacionalización de las variables**

Variable	Dimensión	Indicadores
Variable X Carga laboral	Carga física	Posición
		Manipulación de carga
		Desplazamiento
		Esfuerzo muscular
		Entorno
	Carga mental	Nivel de atención
		Ritmo de trabajo
		Tics
		Información
		Experiencia
	Organización del Servicio	Entorno físico
		Personal en las actividades
		Iniciativa
		Ayuda
Variable Y Estrés laboral	Factores psicosociales en el trabajo	Trabajo en equipo
		Ambiente laboral
		Desempeño profesional
		Dirección de la empresa
		Tareas y actividades
	Estrés físico	Medio ambiente laboral
		Jornada Laboral
		Empresa y entorno social
		Desequilibrio emocional
	Estrés psicológico	Problemas musculares (dolor de cabeza, espalda, mandíbula, contracturas en tendones y ligamentos)
		Problemas digestivos
		Ausentismo
		Continuas discusiones entre compañeros de trabajo
		Inestabilidad del puesto y continuos traslados de un lugar a otro
	Falta de concentración	
	Irritabilidad con los demás	

**Fuente:** Adaptado de López y Moreno (2019) y Acosta (2017)

## **CAPITULO III METODOLOGÍA**

### **3.1. Diseño de la investigación**

#### **3.1.1. Tipo**

Es aplicada, según Carrasco, (2006), afirma que “esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad”.

#### **3.1.2. Nivel**

Es de nivel correlacional, según Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, (2019), menciona que “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”

#### **3.1.3. Diseño**

De diseño no experimental, Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, (2019), lo define como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”.

#### **3.1.4. Enfoque**

De enfoque mixto, Hernández-Sampieri y Mendoza (2019) afirma que “Son un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos” (p. 612)

### 3.2. Población y muestra.

#### 3.2.1. Población.

La población de estudio está conformada por 150 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

#### 3.2.2. Muestra

Se aplicó la siguiente fórmula para hallar la muestra necesaria:

$$m = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + Z * p * q}$$

Donde:

m= Muestra necesaria

Z = nivel de confianza

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de no éxito

N = Población

e = Error muestral

Remplazando tenemos:

$$Z^2 = 3.84 \quad p = 0.8 \quad q = 0.2 \quad N = 150 \quad e^2 = 0.0025$$

La muestra fue es de 93 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

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

#### 3.3.1. Técnicas

En el recojo de información se utilizará la técnica de la encuesta.

#### 3.3.2. Instrumentos

Para el recojo de información se utilizó un cuestionario 34 preguntas para la carga laboral propuesto por López y Moreno (2019), la cual esta dividida en 04 dimensiones con una escala de Likert de Nunca (1), Casi nunca (2), Indiferente (3), Casi siempre (4) y Siempre (5) y 24 preguntas para el estrés labora propuesto por Acosta (2017), con tres dimensiones.

Se validaron los cuestionarios anteriormente mencionados con el alfa de Cronbach, obteniendo el siguiente resultado.

**Tabla 2.** Resumen de procesamiento de casos.

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

**Tabla 3.** Fiabilidad de la carga laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,844	34

**Tabla 4.** Fiabilidad del estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,869	24

En las tablas 5 y 4 donde se muestra la fiabilidad de la carga laboral y el estrés laboral, son de 0,844 y 0,869 respectivamente. Según la tabla de George & Mallery (2003) se encuentran en el rango de BUENO.

### 3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Se realizaron el análisis de los datos usando herramientas descriptivas de distribución de frecuencias. Con el programa de Excel y SPSS, se realizó la prueba de distribución normal, la cual es la siguiente:

**Tabla 5.** Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Carga física	,095	93	,039
Carga mental	,143	93	,000
Organización de la atención	,146	93	,000
Carga laboral	,124	93	,001
Estrés laboral	,104	93	,015

Para elegir la prueba estadística para contrastar la hipótesis, se llevó a cabo la prueba de normalidad de donde se tomó los resultados de la prueba de kolmogorv-Smirnov por tener más de 50 datos, donde la sig. es igual a cero, siendo los datos de distribución no normal, y elige la prueba estadística no paramétrica del Rho de Spearman.

## CAPITULO IV

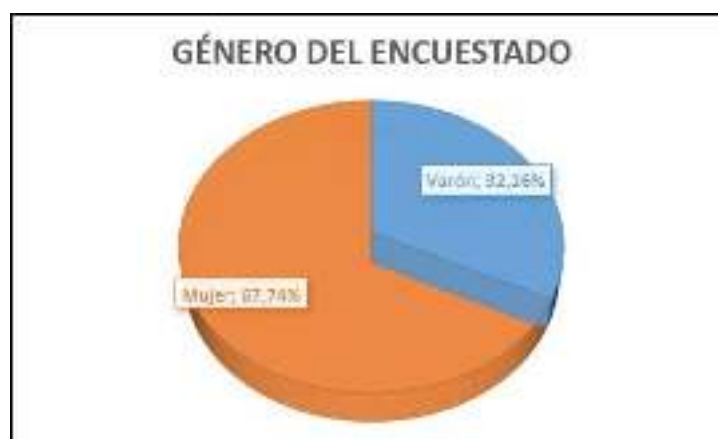
### RESULTADOS

#### 4.1. Resultados

En la siguiente tabla se muestra el género del encuestado, de los cuales el 32,26% (30) varones y 67,74% (63) mujeres), que conforman la muestra de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

**Tabla 6.** Género del encuestado

		Frecuencia	%
Válido	Varón	30	32,26
	Mujer	63	67,74
	Total	93	100,00



*Gráfico 1. Género del encuestado*

En la siguiente tabla se muestra la condición de los trabajadores de los cuales el 6.5% (6) nombrados, 37,6% (35) CAS y 55,9% (52) terceros de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

**Tabla 7.** Condición del encuestado

		Frecuencia	%
Válido	Nombrado	6	6,5
	CAS	35	37,6
	Terceros	52	55,9
	Total	93	100,0



**Gráfico 2.** Condición del encuestado

En la tabla 8, al respecto si la forma de posicionarse cuando realizan sus actividades los trabajadores (Combinan de pie o sentado), de los 93 encuestados, el 44,09% (41) y el 34,41% (32) respondieron casi siempre y siempre respectivamente, a la forma de tener una posición al momento de realizar sus trabajos diarios y el 10,75% (10) casi nunca e indiferente, están siempre en una sola posición.

**Tabla 8.** Las actividades en la Municipalidad le permiten combinar la posición de estar de pie a sentado y viceversa. Las actividades en la Municipalidad le permiten combinar la posición de estar de pie a sentado y viceversa.

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	10	10,75
	Indiferente	10	10,75
	Casi siempre	41	44,09
	Siempre	32	34,41
	Total	93	100,0



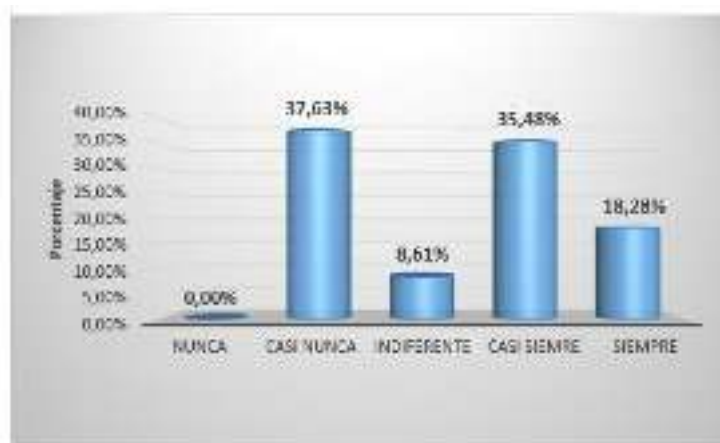
**Gráfico 3.** Las actividades en la Municipalidad le permiten combinar la posición de estar de pie a sentado y viceversa. Las actividades en la Municipalidad le permiten combinar la posición de estar de pie a sentado y viceversa.



En la tabla 9, al respecto si mantiene una posición recta al momento de realizar sus labores diarias, de los 93 encuestados, el 34,48% (33) y el 18,28% (17) respondieron casi siempre y siempre respectivamente, esto conlleva a dolores de espalda constantemente, lo cual mellan en la salud del trabajador y el 37,63% (35) casi nunca tiene problemas de columna.

**Tabla 9.** Mantiene la columna en posición recta cuando se encuentra digitando algún documento encomendado.

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	35	37,63
	Indiferente	8	8,61
	Casi siempre	33	34,48
	Siempre	17	18,28
	Total	93	100,00



**Gráfico 4.** Mantiene la columna en posición recta cuando se encuentra digitando algún documento encomendado.

En la tabla 10, al respecto si mantiene los brazos por debajo de los hombros, de los 93 encuestados, el 33,33% (31) y el 22,58% (21) respondieron casi siempre y siempre respectivamente, no teniendo cansancio constante en los hombros y el 22,58% (21) respondieron casi nunca, tiene los brazos bajos los hombros por ello tienen dolores musculares lo cual no le estaría permitiendo realizar bien sus labores diarias.

**Tabla 10.** Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros.

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	21	22,58
	Indiferente	20	21,51
	Casi siempre	31	33,33
	Siempre	21	22,58
	Total	93	100,00



**Gráfico 5.** Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros.

En la tabla 11, al respecto del desplazamiento dentro de la Municipalidad, de los 93 encuestados, el 33,33% (31) y el 32,26% (30) respondieron casi siempre y siempre respectivamente, los trabajadores caminan siempre por lo menos una media hora lo que les permite que sus músculos se ejerciten y pueden quemar algunas calorías, lo cual es beneficio para los trabajadores y el 22,58% (21) casi nunca lo hacen.

**Tabla 11.** Las actividades que usted realiza requieren de desplazamientos dentro de la Municipalidad.

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	21	22,58
	Indiferente	11	11,83
	Casi siempre	31	33,33
	Siempre	30	32,26
	Total	93	100,0

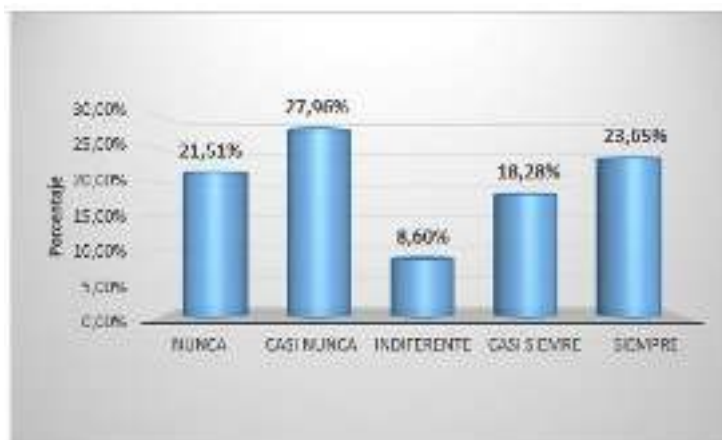


**Gráfico 6.** Las actividades que usted realiza requieren de desplazamientos dentro de la Municipalidad.

En la tabla 12, respecto si se hace esfuerzo muscular, de los 93 encuestados, el 27,96% (26) y el 21,51% (20) respondieron casi nunca y nunca respectivamente, en esta oficina muy poco realizan esfuerzos físicos, siempre tiene el apoyo de mantenimiento y/o servicios generales y el 23,65% (22) siempre, realizan esfuerzos físicos excesivos.

**Tabla 12.** Las actividades que realiza en su oficina son de esfuerzo muscular

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	20	21,51
	Casi nunca	26	27,96
	Indiferente	8	8,60
	Casi siempre	17	18,28
	Siempre	22	23,65
	Total	93	100,00



**Gráfico 7.** Las actividades que realiza en su oficina son de esfuerzo muscular

En la tabla 13, respecto si se manipulan cargas menores a 3 kilos, de los 93 encuestados, el 26,88% (25) y el 11,83% (11) respondieron casi nunca y nunca respectivamente, manipulan cajas pequeña y archivadores que no pesen demasiado y el 23,65% (22) respondieron siempre manipulan enseres, archivadores que pesan más de 3 kilos.

**Tabla 13.** Se manipulan cargas inferiores a 3 kilos.

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	11	11,83
	Casi nunca	25	26,88
	Indiferente	15	16,13
	Casi siempre	20	21,51
	Siempre	22	23,65
	Total	93	100,00



**Gráfico 8.** Se manipulan cargas inferiores a 3 kilos.

En la tabla 14, respecto si el personal de mantenimiento y/o servicios generales apoya a los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, de los 93 encuestados, el 31,19% (29) y el 33,33% (31) respondieron siempre y casi siempre respectivamente, solicitan el apoyo de los trabajadores de mantenimiento para movilizar muebles cajas y otros enseres pesados y 6,45% (6) respondieron nunca solicitan apoyo del personal de mantenimiento.

**Tabla 14.** Se tiene siempre presente al personal de mantenimiento para apoyarles en algún sobre esfuerzo que se desea realizar en su oficina

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	6	6,45
	Casi nunca	17	18,28
	Indiferente	10	10,75
	Casi siempre	31	33,33
	Siempre	29	31,19
	Total	93	100,00



**Gráfico 9.** Se tiene siempre presente al personal de mantenimiento para apoyarles en algún sobre esfuerzo que se desea realizar en su oficina

En la tabla 15, respecto al nivel de atención, de los 93 encuestados, el 51,61% (48) y el 23,66% (22) respondieron casi siempre y siempre respectivamente, atienden bien a los administrados que acuden a las oficinas de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, pero el 17,20% (16) respondieron casi nunca, atienden bien a los usuarios.

**Tabla 15.** El nivel de atención que usted tiene en sus actividades es elevado

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	16	17,20
	Indiferente	7	7,53
	Casi siempre	48	51,61
	Siempre	22	23,66
	Total	93	100,00

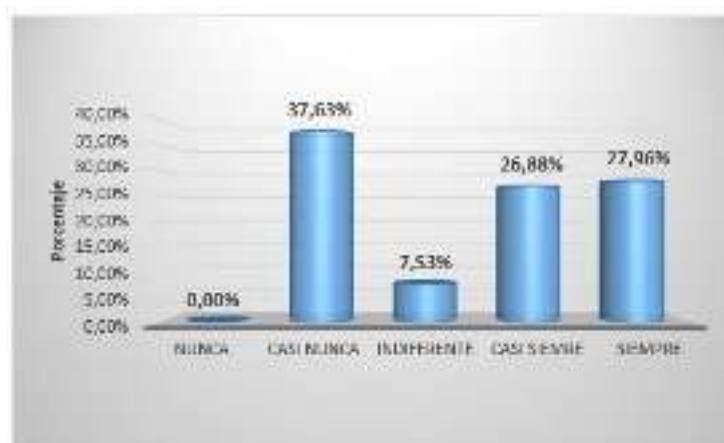


**Gráfico 10.** El nivel de atención que usted tiene en sus actividades es elevado

En la tabla 16, respecto cometer algún error cuando realiza dos actividades simultáneamente, de los 93 encuestados, el 37,63% (35) respondieron casi nunca, la gran mayoría de trabajadores no cometen errores al realizar varias actividades en sus labores diarias, no obstante, el 27,96% (26) respondieron siempre y el 26,88% (25) casi siempre se equivocan al realizar actividades en simultaneo.

**Tabla 16.** Usted comete algún error cuando realizan dos actividades a la vez.

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	35	37,63
	Indiferente	7	7,53
	Casi siempre	25	26,88
	Siempre	26	27,96
	Total	93	100,0



**Gráfico 11.** Usted comete algún error cuando realizan dos actividades a la vez.



En la tabla 17, respecto al ritmo de trabajo, de los 93 encuestados, el 30,10% (28) y el 19,35% (18) respondieron siempre y casi siempre respectivamente, sus actividades laborales están influenciadas por el entorno de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, pero el 25,81% (24) y el 1,08% (1) respondieron casi nunca y nunca respectivamente, no se dejan influenciar su ritmo de trabajo por causas externas.

**Tabla 17.** Su ritmo de trabajo se debe a causas externas.

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	1	1,08
	Casi nunca	24	25,81
	Indiferente	22	23,66
	Casi siempre	18	19,35
	Siempre	28	30,10
	Total	93	100,00



**Gráfico 12.** Su ritmo de trabajo se debe a causas externas.

En la tabla 18, respecto si es fácil adaptarse al ritmo de trabajo fácilmente para un trabajador, de los 93 encuestados, el 54,84% (51) y el 22,58% (21) respondieron casi siempre y siempre respectivamente, los trabajadores que lleguen a laborar en la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, fácilmente podrá adecuarse a las labores que realizan los trabajadores de esta gerencia aunque el 15,05% (14) respondieron casi nunca, para ellos no es fácil adecuarse al ritmo de trabajo de la gerencia.

**Tabla 18.** El ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador con experiencia.

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	14	15,05
	Indiferente	7	7,53
	Casi siempre	51	54,84
	Siempre	21	22,58
	Total	93	100,00



**Gráfico 13.** El ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador con experiencia.

En la tabla 19, respecto al tipo de información que se realiza, de los 93 encuestados, el 51,61% (48) y el 24,74% (23) respondieron casi siempre y siempre respectivamente, tienen sus datos automatizados, por lo que usan equipos de cómputo, no obstante, el 15,05% (14) respondieron casi nunca, tiene equipos adecuados para procesar la información que les llega a su área de trabajo.

**Tabla 19.** Su trabajo se basa en el tratamiento de información (procesos autorizados, informática, etc.)

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	14	15,05
	Indiferente	8	8,60
	Casi siempre	48	51,61
	Siempre	23	24,74
	Total	93	100,00

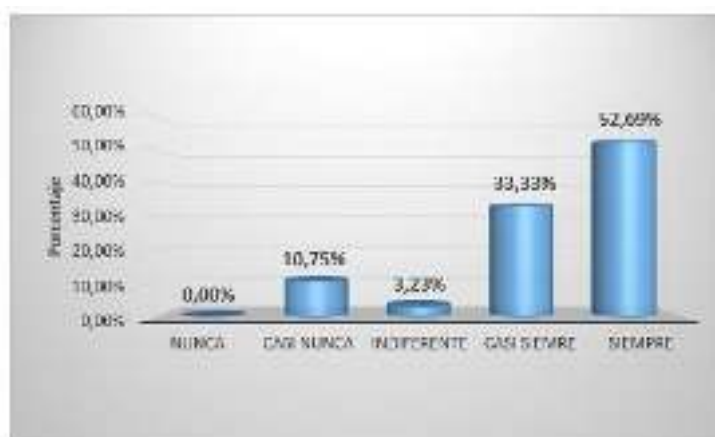


**Gráfico 14.** Su trabajo se basa en el tratamiento de información (procesos autorizados, informática, etc.)

En la tabla 20, respecto a la información que se brinda a los usuarios, de los 93 encuestados, el 52,69% (49) y el 33,33% (49) respondieron siempre y casi siempre respectivamente, los usuarios se encuentran satisfechos con la información que se les brinda de parte de esta gerencia, pero el 10,75% (10) respondieron casi nunca, dan información adecuada a los usuarios por desconocimiento del área donde laboran.

**Tabla 20.** La información que usted da a los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad se percibe correctamente.

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	10	10,75
	Indiferente	3	3,23
	Casi siempre	31	33,33
	Siempre	49	52,69
	Total	93	100,00



**Gráfico 15.** La información que usted da a los usuarios en la Municipalidad se percibe correctamente.

En la tabla 21, respecto a la atención, de los 93 encuestados, el 64,52% (60) y el 22,58% (21) respondieron siempre y casi siempre respectivamente, los trabajadores atienden a los usuarios con mucha facilidad y con principios éticos, no obstante, el 10,75% (10) respondieron casi nunca, lo que conlleva a una mala atención a los usuarios.

**Tabla 21.** Usted atiende con facilidad y principios éticos.

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	10	10,75
	Indiferente	2	2,15
	Casi siempre	21	22,58
	Siempre	60	64,52
	Total	93	100,00



**Gráfico 16.** Usted atiende con facilidad y principios éticos.

En la tabla 22, respecto si el trabajador recibe información razonable, de los 93 encuestados, el 52,69% (49) y el 26,88% (25) respondieron casi siempre y siempre respectivamente, los trabajadores reciben en su gran mayoría información que les permita desempeñarse en forma efectiva en sus actividades diarias que se les encomienda en la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, por otra parte el 8,60% (8) respondieron casi nunca, reciben información adecuada.

**Tabla 22.** Usted recibe información razonable para el desempeño de sus actividades.

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	8	8,60
	Indiferente	11	11,83
	Casi siempre	49	52,69
	Siempre	25	26,88
	Total	93	100,00



**Gráfico 17.** Usted recibe información razonable para el desempeño de sus actividades.

En la tabla 23, respecto si el trabajador recibe información sencilla, de los 93 encuestados, el 54,84% (51) y el 25,81% (24) respondieron casi siempre y siempre respectivamente, los trabajadores reciben información sencilla y fácil de interpretar para ejecutar su trabajo en la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, no obstante, el 10,75% (10) respondieron casi nunca, ósea que reciben información excesiva de datos y que no comprenden.

**Tabla 23.** La información que recibe es sencilla captarla, se evita la memorización excesiva de datos.

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	10	10,75
	Indiferente	8	8,60
	Casi siempre	51	54,84
	Siempre	24	25,81
	Total	93	100,00

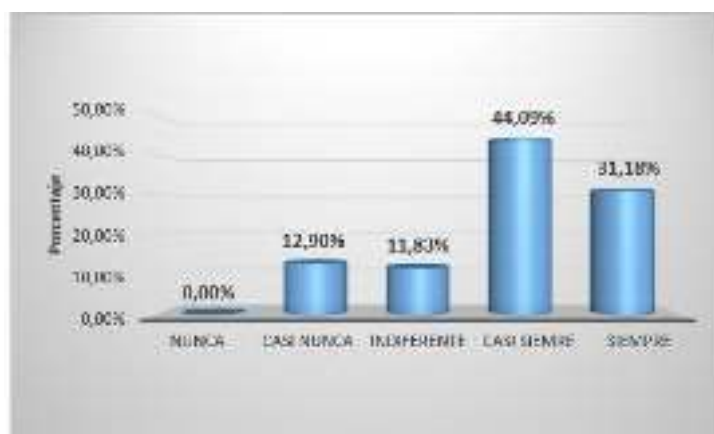


**Gráfico 18.** La información que recibe es sencilla captarla, se evita la memorización excesiva de datos.

En la tabla 24, respecto si tiene experiencia en el cargo que ocupa, de los 93 encuestados, el 44,09% (41) y el 31,18% (29) respondieron casi siempre y siempre respectivamente, los trabajadores en su gran mayoría tienen la experiencia necesaria para ocupar el cargo en la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, por otra parte el 12,90% (12) respondieron casi nunca, tienen experiencia necesaria.

**Tabla 24.** Usted tiene la experiencia en el cargo que ocupa

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	12	12,90
	Indiferente	11	11,83
	Casi siempre	41	44,09
	Siempre	29	31,18
	Total	93	100,00



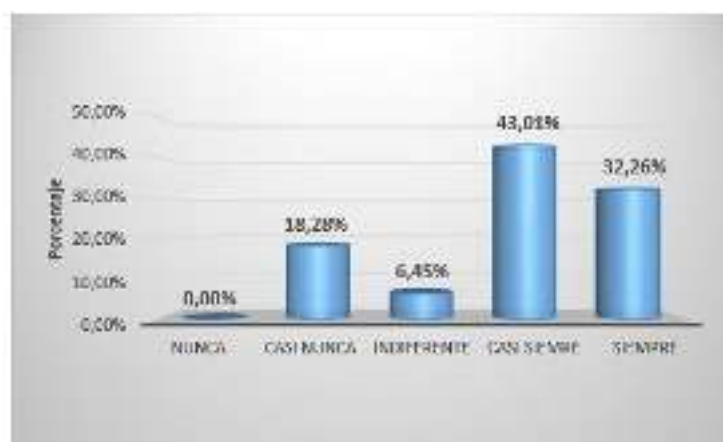
**Gráfico 19.** Usted tiene la experiencia en el cargo que ocupa



En la tabla 25, respecto si realiza su trabajador sin interrupciones, de los 93 encuestados, el 43,01% (40) y el 32,26% (30) respondieron casi siempre y siempre respectivamente, los trabajadores en su gran mayoría trabajan sin ninguna interrupción externa lo que conlleva a realizar un buen trabajo, pero el 18,28% (17) respondieron casi nunca realizan sus labores diarias con interrupciones.

**Tabla 25.** Usted realiza su trabajo sin interrupciones.

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	17	18,28
	Indiferente	6	6,45
	Casi siempre	40	43,01
	Siempre	30	32,26
	Total	93	100,00



**Gráfico 20.** Usted realiza su trabajo sin interrupciones.

En la tabla 26, respecto si el entorno físico facilita las actividades, de los 93 encuestados, el 40,86% (38) y el 29,03% (27) respondieron casi siempre y siempre respectivamente, dicen que el entorno físico es importante porque realizar sus actividades diarias con mucha facilidad en la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, pero el 2,15% (2) respondieron nunca les afecta el entorno físico.

**Tabla 26.** El entorno físico facilita las actividades de los trabajadores

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	2	2,15
	Casi nunca	15	16,13
	Indiferente	11	11,83
	Casi siempre	38	40,86
	Siempre	27	29,03
	Total	93	100,00

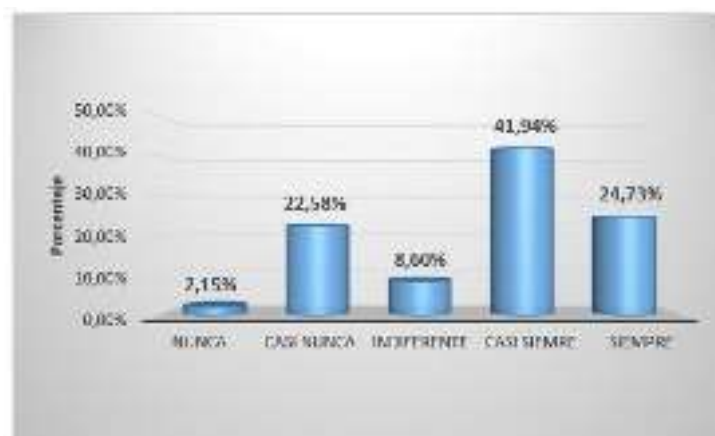


**Gráfico 21.** El entorno físico facilita las actividades de los trabajadores

En la tabla 27, respecto a las tareas cortas y sencillas, de los 93 encuestados, el 41,94% (39) y el 24,73% (23) respondieron casi siempre y siempre respectivamente, están de acuerdo en realizar estas actividades continuas, sencillas y repetitivas en sus labores diarias en la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, no obstante, el 2,15% (2) respondieron nunca, no realizan este tipo de actividades.

**Tabla 27.** El trabajo implica la realización continuada de tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	2	2,15
	Casi nunca	21	22,58
	Indiferente	8	8,60
	Casi siempre	39	41,94
	Siempre	23	24,73
	Total	93	100,00



**Gráfico 22.** El trabajo implica la realización continuada de tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.

En la tabla 28, respecto a las tareas cortas y sencillas, de los 93 encuestados, el 41,94% (39) y el 24,73% (23) respondieron casi siempre y siempre respectivamente, están de acuerdo en realizar varias actividades continuas simultáneamente en la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, no obstante, el 2,15% (2) respondieron nunca, realizan varias actividades a la vez.

**Tabla 28.** El trabajo permite la ejecución de varias actividades.

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	23	24,73
	Indiferente	10	10,75
	Casi siempre	24	25,81
	Siempre	36	38,71
	Total	93	100,00



**Gráfico 23.** El trabajo permite la ejecución de varias actividades.

En la tabla 29, respecto a la preparación de los trabajadores con las actividades que realizan, de los 93 encuestados, el 38,71% (36) y el 35,48% (33) respondieron casi siempre y siempre respectivamente, se están capacitando en las actividades que realizan la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, pero el 22,58% (21) respondieron casi nunca, están preparados con las labores que se realizan en la gerencia.

**Tabla 29.** La preparación de los trabajadores está en concordancia con las actividades que realizan.

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	21	22,58
	Indiferente	3	3,23
	Casi siempre	36	38,71
	Siempre	33	35,48
	Total	93	100,00

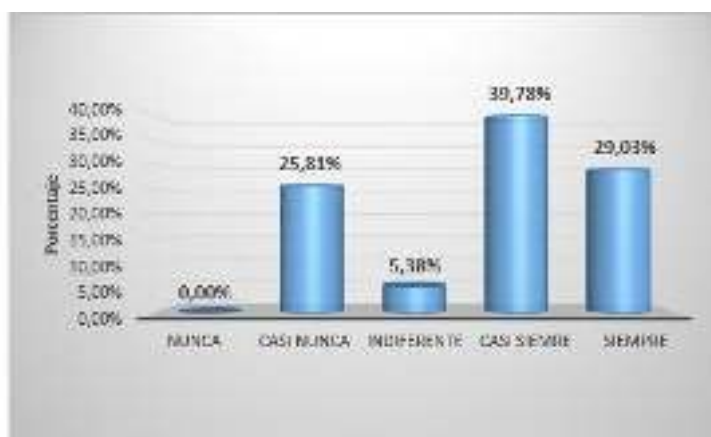


**Gráfico 24.** La preparación de los trabajadores está en concordancia con las actividades que realizan.

En la tabla 30, respecto a que, si conocen sus actividades diarias, de los 93 encuestados, el 39,78% (37) y el 29,03% (27) respondieron casi siempre y siempre respectivamente, conocen las actividades que van a realizar en su jornada laboral, pero el 25,81% (24) respondieron casi nunca conocen las actividades que realizarán en el día.

**Tabla 30.** Usted conoce la totalidad de sus actividades diarias a realizar

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	24	25,81
	Indiferente	5	5,38
	Casi siempre	37	39,78
	Siempre	27	29,03
	Total	93	100,00

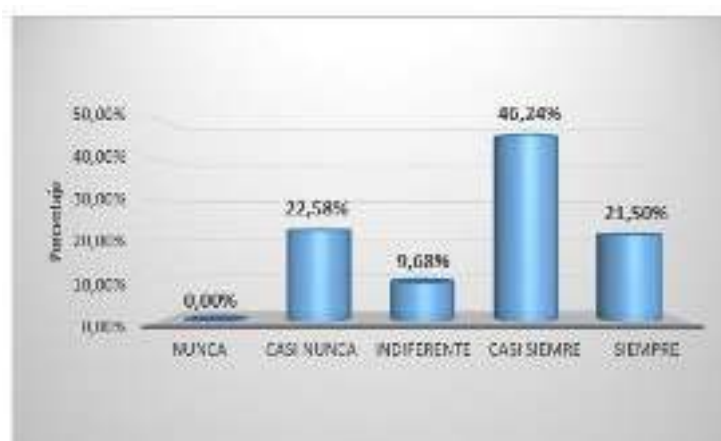


**Gráfico 25.** Usted conoce la totalidad de sus actividades diarias a realizar

En la tabla 31, respecto a la iniciativa para solucionar problemas, de los 93 encuestados, el 46,24% (43) y el 21,50% (20) respondieron casi siempre y siempre respectivamente, se están capacitando en las actividades que realizan la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, pero el 22,58% (21) respondieron casi nunca, están preparados con las labores que se realizan en la gerencia.

**Tabla 31.** Usted tiene iniciativa en la resolución de problemas.

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	21	22,58
	Indiferente	9	9,68
	Casi siempre	43	46,24
	Siempre	20	21,50
	Total	93	100,00



**Gráfico 26.** Usted tiene iniciativa en la resolución de problemas.

En la tabla 32, si usted se ausenta se paraliza las actividades en su oficina, de los 93 encuestados, el 29,04% (27) y el 17,20% (16) respondieron siempre y casi siempre respectivamente, la oficina de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho tiende a paralizar sus actividades cuando el personal no acude a laborar, no obstante, el 33,33% (31) y 13,98% (13) respondieron casi nunca y nunca, se paralizan las actividades.

**Tabla 32.** Cuando usted se ausenta las actividades en su oficina se paralizan

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	13	13,98
	Casi nunca	31	33,33
	Indiferente	6	6,45
	Casi siempre	16	17,20
	Siempre	27	29,04
	Total	93	100,00



**Gráfico 27.** Cuando usted se ausenta las actividades en su oficina se paralizan



En la tabla 33, si usted tiene control sobre las actividades que realiza en su oficina, de los 93 encuestados, el 37,63% (35) y el 26,88% (25) respondieron casi siempre y siempre respectivamente, los trabajadores tienen control sobre las actividades que realizan en las oficinas de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, pero el 24,74% (23) respondieron casi nunca tienen control sobre las actividades que realizan en su oficina.

**Tabla 33.** Usted tiene control sobre las actividades que realiza

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	23	24,74
	Indiferente	10	10,75
	Casi siempre	35	37,63
	Siempre	25	26,88
	Total	93	100,00



**Gráfico 28.** Usted tiene control sobre las actividades que realiza

En la tabla 34, usted le dan claras las instrucciones, procedimientos y ordenes de trabajo, de los 93 encuestados, el 36,56% (34) y el 23,66% (22) respondieron casi siempre y siempre respectivamente, reciben la información adecuada para laborar en el día, por lo contrario, el 26,88% (25) respondieron casi nunca reciben la ordenes adecuadas de parte de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

**Tabla 34.** A usted le dan claras las ordenes de trabajo, instrucciones y procedimientos

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	25	26,88
	Indiferente	12	12,90
	Casi siempre	34	36,56
	Siempre	22	23,66
	Total	93	100,00

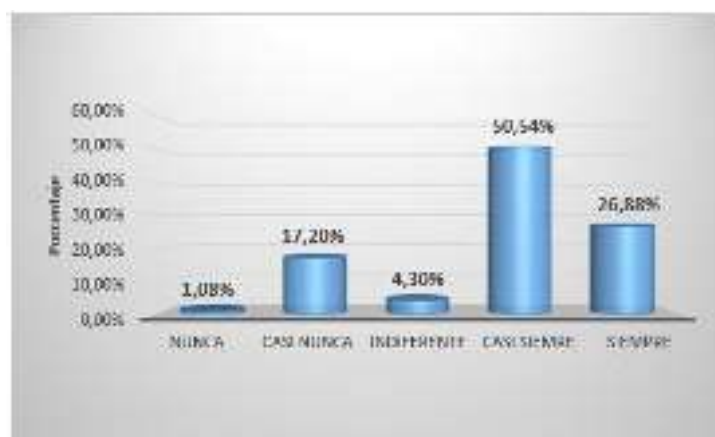


**Gráfico 29.** A usted le dan claras las ordenes de trabajo, instrucciones y procedimientos

En la tabla 35, usted pide ayuda a sus compañeros de trabajo en algo que no pueda realizarlo, de los 93 encuestados, el 50,54% (47) y el 26,88% (25) respondieron casi siempre y siempre respectivamente, piden ayuda a sus demás compañeros cuando tiene dificultad en alguna tarea, sin embargo, el 17,20% (16) respondieron casi nunca solicitan ayuda para resolver problemas que le quejan en las oficinas de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

**Tabla 35.** Usted puede pedir ayuda a su compañero en alguna actividad que no pueda realizarla

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	1	1,08
	Casi nunca	16	17,20
	Indiferente	4	4,30
	Casi siempre	47	50,54
	Siempre	25	26,88
	Total	93	100,00

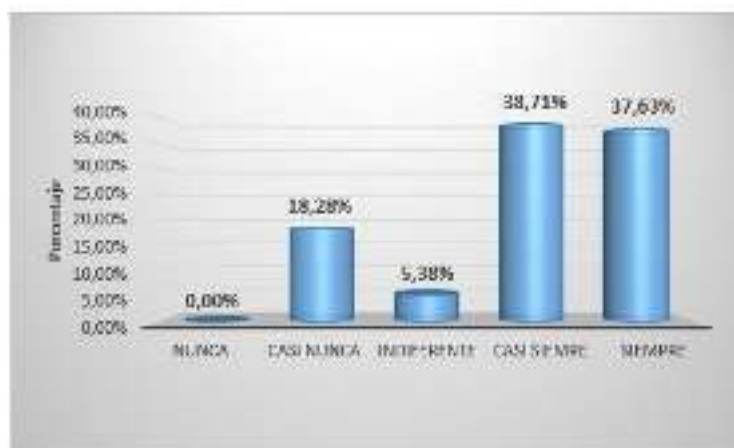


**Gráfico 30.** Usted puede pedir ayuda a su compañero en alguna actividad que no pueda realizarla

En la tabla 36, cuando a usted le asigna alguna tarea tiene en cuenta la opinión de los demás, de los 93 encuestados, el 38,71% (36) y el 37,63% (35) respondieron casi siempre y siempre respectivamente, toman en cuenta la opinión de los demás y así poder realizar un buen trabajo en las oficinas de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, por otra parte, el 18,28% (17) respondieron casi nunca toman en cuenta las opiniones de los demás.

**Tabla 36.** Cuando se le asigna tareas, tiene en cuenta la opinión de sus compañeros de trabajo

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	17	18,28
	Indiferente	5	5,38
	Casi siempre	36	38,71
	Siempre	35	37,63
	Total	93	100,00



**Gráfico 31.** Cuando se le asigna tareas, se tienen en cuenta la opinión de sus compañeros de trabajo

En la tabla 37, cuando llegan nuevos equipos o actividades, solicita a sus jefe se le asigne a usted, de los 93 encuestados, el 27,96% (26) y el 17,20% (16) respondieron siempre y casi siempre respectivamente, solicitan nuevos equipos y/o actividades nuevas a los jefes de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, mientras que, el 30,11% (28) y 17,20% (16) respondieron casi nunca y nunca, solicitan equipos y actividades esperan que se les asigne para seguir realizando un buen desempeño laboral.

**Tabla 37.** Solicita usted a los jefes que se le asigne un equipo y/o actividades cuando llegan nuevos.

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	16	17,20
	Casi nunca	28	30,11
	Indiferente	7	7,53
	Casi siempre	16	17,20
	Siempre	26	27,96
	Total	93	100,00



**Gráfico 32.** Cuando llegan nuevos equipos y/o actividades, se discuten con los miembros de la oficina

En la tabla 38, su oficina cuenta con un buen ambiente laboral, de los 93 encuestados, el 37,64% (35) y el 33,33% (31) respondieron siempre y casi siempre respectivamente, tiene un buen clima laboral entre los trabajadores y jefes de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, sin embargo, el 22,58% (21) respondieron casi nunca, existen un buen ambiente laboral en las oficinas.

**Tabla 38.** Su oficina tiene un ambiente laboral de relación amistosa

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	21	22,58
	Indiferente	6	6,45
	Casi siempre	31	33,33
	Siempre	35	37,64
	Total	93	100,00

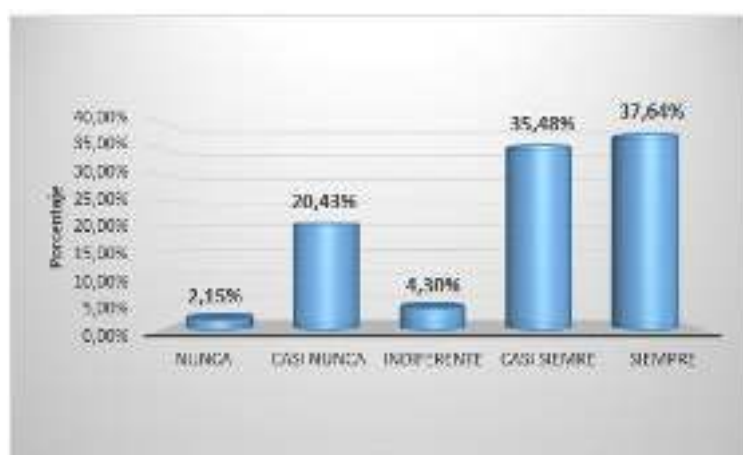


**Gráfico 33.** Su oficina tiene un ambiente laboral de relación amistosa

En la tabla 39, su oficina se tiene buenas relaciones interpersonales y sucede algún conflicto se busca la forma de dar solución inmediata, de los 93 encuestados, el 37,64% (35) y el 35,48% (33) respondieron siempre y casi siempre respectivamente, soluciones los problemas de forma inmediata evitando que llegue a mayor escala, mientras que, el 20,43% (19) y 2,15% (2) respondieron casi nunca y nunca, buscan las vías de solución a los problemas que se causan en las oficinas de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

**Tabla 39.** Cuando en su oficina se tiene buenas relaciones interpersonales y sucede algún conflicto, se busca la forma de darle solución de forma inmediata.

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	2	2,15
	Casi nunca	19	20,43
	Indiferente	4	4,30
	Casi siempre	33	35,48
	Siempre	35	37,64
	Total	93	100,00

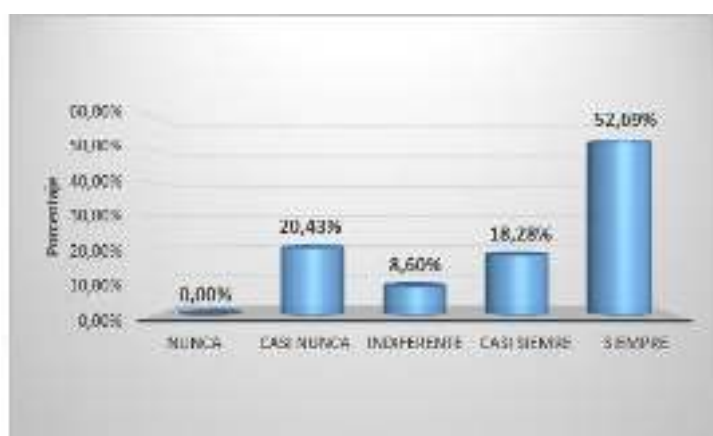


**Gráfico 34.** Cuando en su oficina se tiene una relación amistosa. Y existe algún conflicto se asume y se buscan vías de solución, evitándose situaciones de acoso

En la tabla 40, si usted realiza en un lugar aislado sus actividades, cuenta con algún sistema de comunicación con las demás oficinas de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho y dependencias externas, de los 93 encuestados, el 52,69% (49) y el 18,28% (17) respondieron siempre y casi siempre respectivamente, tiene comunicación a disposición, a pesar de ello mientras, el 20,43% (19) respondieron casi nunca, no tienen comunicación se encuentran aislados.

**Tabla 40.** Si usted realiza en un lugar asilado sus actividades encomendada, cuenta un sistema de comunicación con las demás oficinas y con otras dependencias externas.

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	19	20,43
	Indiferente	8	8,60
	Casi siempre	17	18,28
	Siempre	49	52,69
	Total	93	100,00



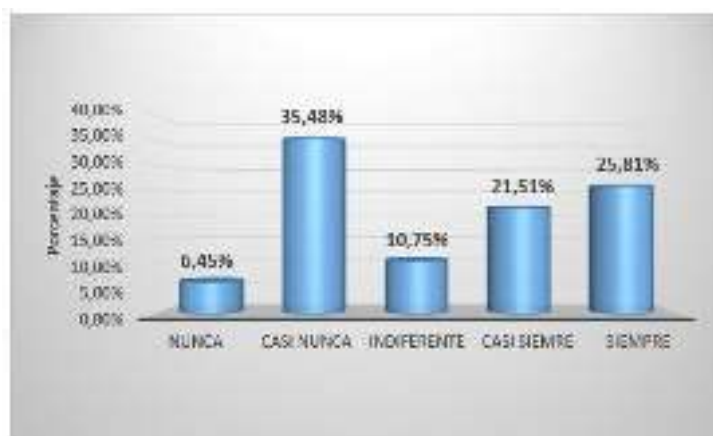
**Gráfico 35.** Si la tarea encomendada se realiza en un recinto aislado, usted cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, etcétera).



En la tabla 41, está expuesto a conductas violentas del personal externo y se tiene algún protocolo de seguridad, de los 93 encuestados, el 25,81% (24) y el 21,51% (20) respondieron siempre y casi siempre respectivamente, tienen riesgo de estar expuesto a la violencia de algún personal y cuentan con un protocolo de seguridad, por lo contrario, el 35,48% (33) y el 6,45% (6) respondieron casi nunca y nunca, existen riesgos de exponer a violencias de parte de algún personal externo.

**Tabla 41.** En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personal externo, se ha establecido algún protocolo de seguridad.

		Frecuencia	%
Válido	Nunca	6	6,45
	Casi nunca	33	35,48
	Indiferente	10	10,75
	Casi siempre	20	21,51
	Siempre	24	25,81
Total		93	100,00

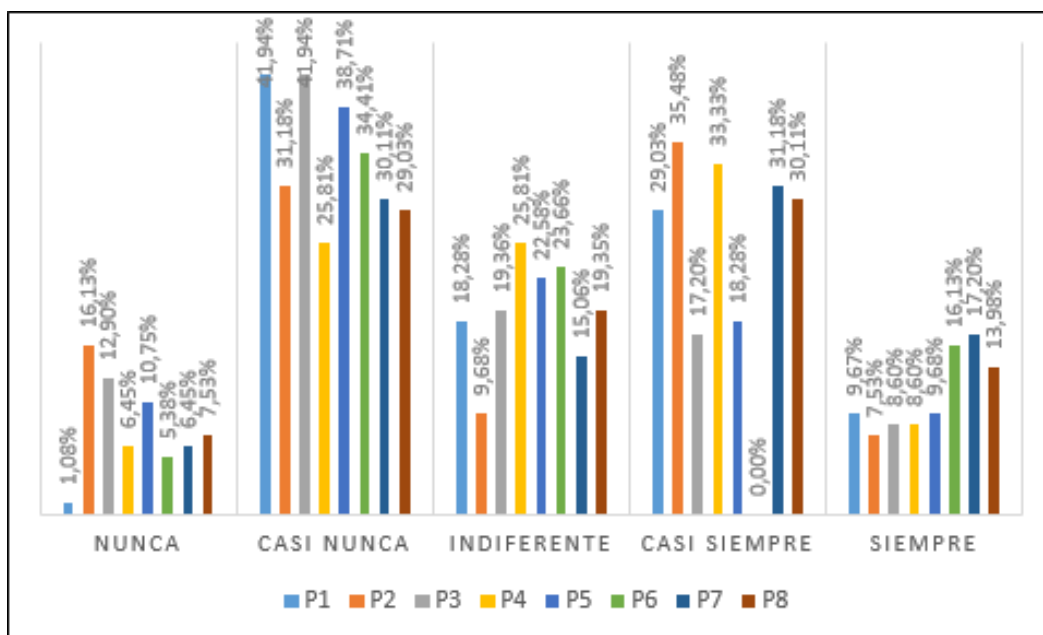


**Gráfico 36.** En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personal externo, se ha establecido algún protocolo de seguridad

En la tabla 42, respecto a la frecuencia de la dimensión actores psicosociales en el trabajo de la variable estrés laboral, de los 93 encuestados respondieron a la pregunta: Su trabajo es de alto grado de dificultad, el 41,94% (39) indicaron casi nunca, sin embargo, el 29,03% (27) expresaron casi siempre; a la pregunta: Su creatividad e iniciativa están restringidas, el 31,18% (39) indicaron casi nunca, pero el 35,48% (33) expresaron casi siempre; a la pregunta: Considera que existe, mala utilización de las habilidades del trabajador, el 41,94% (39) indicaron casi nunca, pero el 17,20% (16) expresaron casi siempre; a la pregunta: Considera que le sobrecargan de trabajo, el 25,81% (24) indicaron casi nunca, pero el 33,33% (31) expresaron casi siempre: a la pregunta: Considera que las condiciones físicas laborales son inadecuadas, el 38,71% (36) indicaron casi nunca, pero el 18,28% (17) expresaron casi siempre: a la pregunta: Considera que hay exposición a riesgo físico constante, el 34,41% (32) indicaron casi nunca, pero el 29,42% (19) expresaron casi siempre; a la pregunta: Considera que hay jornadas de trabajo excesivas, el 30,11% (28) indicaron casi nunca, pero el 31,18 (29) expresaron casi siempre; a la pregunta: Consideras que el salario es insuficiente, el 29,03% (27) indicaron casi nunca, pero el 30,11% (28) expresaron casi siempre

**Tabla 42.** Frecuencia de la dimensión Actores psicosociales en el trabajo de la variable estrés laboral

Preguntas	Nunca		Casi nunca		Indiferente		Casi siempre		Siempre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. Su trabajo es de alto grado de dificultad	1	1,08	39	41,94	17	18,28	27	29,03	9	9,67	93	100,00
2. Su creatividad e iniciativa están restringidas	15	16,13	29	31,18	9	9,68	33	35,48	7	7,53	93	100,00
3. Considera que existe, mala utilización de las habilidades	12	12,90	39	41,94	18	19,36	16	17,20	8	8,60	93	100,00
4. Considera que le sobrecargan de trabajo	6	6,45	24	25,81	24	25,81	31	33,33	8	8,60	93	100,00
5. Considera que las condiciones físicas laborales son inadecuadas	10	10,75	36	38,71	21	22,58	17	18,28	9	9,68	93	100,00
6. Considera que hay exposición a riesgo físico constante	5	5,38	32	34,41	22	23,66	19	20,42	15	16,13	93	100,00
7. Considera que hay jornadas de trabajo excesivas	6	6,45	28	30,11	14	15,06	29	31,18	16	17,20	93	100,00
8. Consideras que el salario es insuficiente	7	7,53	27	29,03	18	19,35	28	30,11	13	13,98	93	100,00

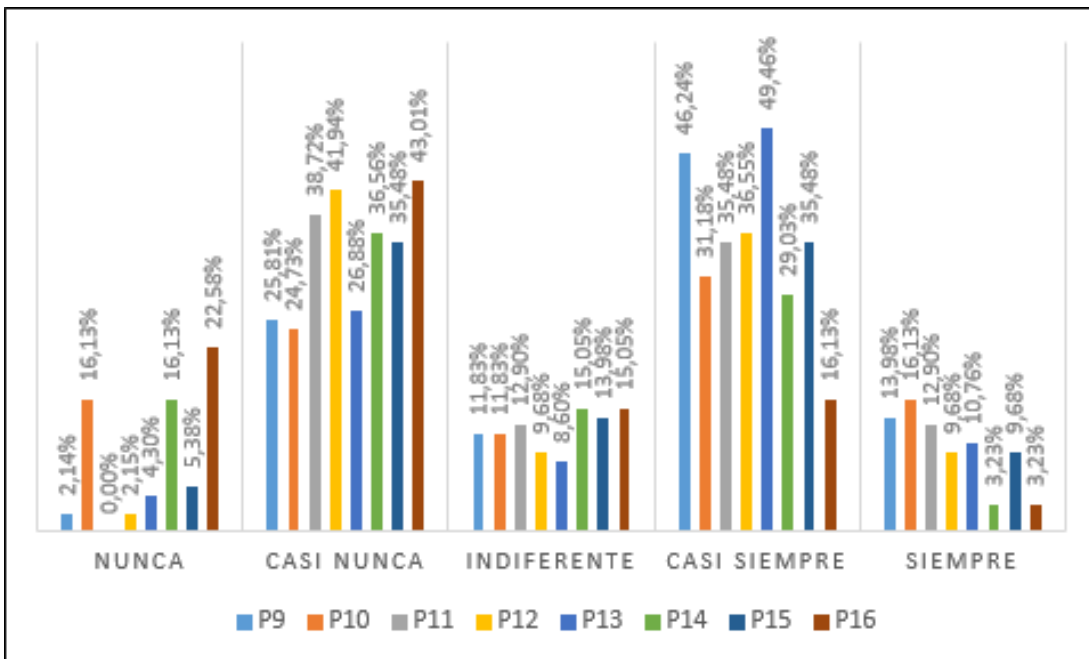


**Gráfico 37.** Frecuencia de la dimensión Actores psicosociales en el trabajo de la variable estrés laboral

En la tabla 43, respecto a la frecuencia de la dimensión estrés físico de la variable estrés laboral, de los 93 encuestados a la pregunta: Ha tenido incapacidad de relajarse y estar tranquilo, el 25,81% (24) indicaron casi nunca, pero el 46,24% (43) expresaron casi siempre; a la pregunta: Ha tenido trastornos en el sueño (insomnio o pesadillas), 24,73% (23) indicaron casi nunca, aunque en otro sentido, el 31,18% (29) expresaron casi siempre; a la pregunta: Ha sentido fatiga crónica (cansancio permanente) cuando está en el trabajo, el 38,72% (36) indicaron casi nunca, no obstante, el 35,48% (33) expresaron casi siempre; a la pregunta: Ha sentido dolores de cabeza o migrañas últimamente, el 41,94% (39) indicaron casi nunca, sin embargo, el 36,55% (34) expresaron casi siempre; a la pregunta: Ha sentido sus músculos contraídos por motivos de trabajo, el 26,88% (25) indicaron casi nunca, a pesar de, el 49,46% (46) expresaron casi siempre; a la pregunta: Ha tenido problemas de digestión o dolor abdominal, el 36,56% (34) indicaron casi nunca, a diferencia de, el 29,03% (27) expresaron casi siempre; a la pregunta: Ha tenido somnolencia o mayor necesidad de dormir cuando está en el trabajo, el 35,84% (33) indicaron casi nunca, por lo contrario, el 35,48% (33) expresaron casi siempre; a la pregunta: Ha faltado al trabajo por razones de salud, el 43,01% (40) indicaron casi nunca, mientras que, el 16,13% (15) expresaron casi siempre.

**Tabla 43.** Frecuencia de la dimensión estrés físico de la variable estrés laboral

Preguntas	Nunca		Casi nunca		Indiferente		Casi siempre		Siempre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
9. Ha tenido incapacidad de relajarse y estar tranquilo	2	2,14	24	25,81	11	11,83	43	46,24	13	13,98	93	100,00
10. Ha tenido trastornos en el sueño (insomnio o pesadillas)	15	16,13	23	24,73	11	11,83	29	31,18	15	16,13	93	100,00
11. Ha sentido fatiga crónica (cansancio permanente) cuando está en el trabajo	0	0,00	36	38,72	12	12,90	33	35,48	12	12,90	93	100,00
12. Ha sentido dolores de cabeza o migrañas últimamente	2	2,15	39	41,94	9	9,68	34	36,55	9	9,68	93	100,00
13. Ha sentido sus músculos contraídos por motivos de trabajo	4	4,30	25	26,88	8	8,60	46	49,46	10	10,76	93	100,00
14. Ha tenido problemas de digestión o dolor abdominal	15	16,13	34	36,56	14	15,05	27	29,03	3	3,23	93	100,00
15. Ha tenido somnolencia o mayor necesidad de dormir cuando está en el trabajo	5	5,38	33	35,48	13	13,98	33	35,48	9	9,68	93	100,00
16. Ha faltado al trabajo por razones de salud	21	22,58	40	43,01	14	15,05	15	16,13	3	3,23	93	100,00

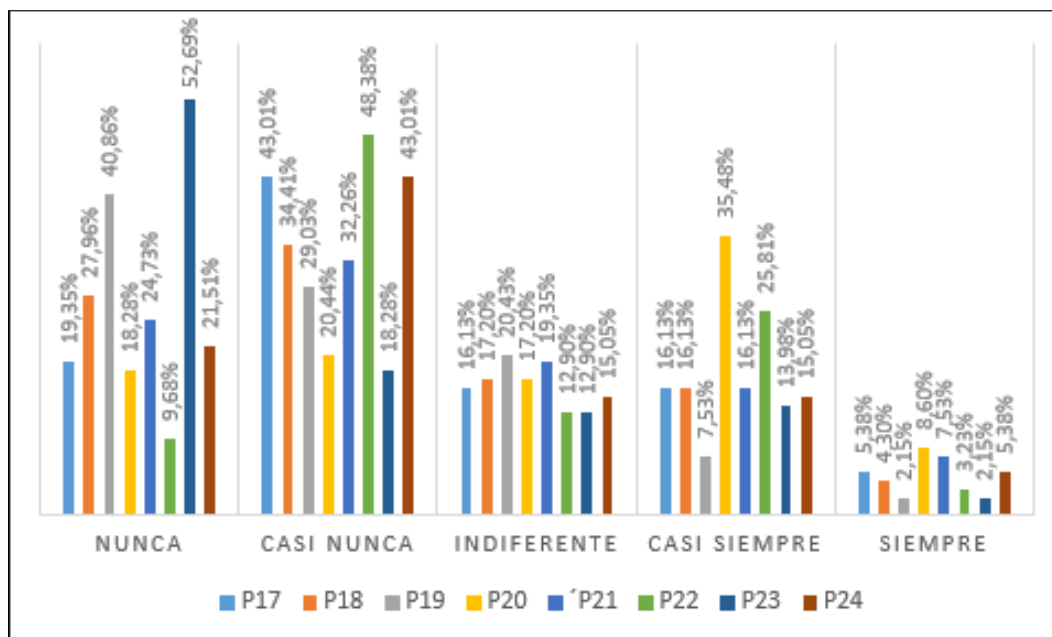


**Gráfico 38.** Frecuencia de la dimensión estrés físico de la variable estrés laboral

En la tabla 44, respecto a la frecuencia de la dimensión estrés psicológico de la variable estrés laboral, de los 93 encuestados, a la pregunta: Ha tenido discusiones con sus compañeros de trabajo, el 43,01% (40) indicaron casi nunca, mientras que, el 16,13% (15) expresaron casi siempre; a la pregunta: Ha sentido deseos de no hablar con el resto, el 34,41% (32) indicaron casi nunca, por lo contrario, el 16,13% (15) expresaron casi siempre; a la pregunta: Ha sentido el deseo de aislarse de los demás, el 29,03 % (27) indicaron casi nunca, pero, el 7,53% (7) expresaron casi siempre; a la pregunta: Ha sentido que su trabajo es inestable, el 20,44 % (19) indicaron casi nunca, no obstante, el 35,48% (33) expresaron casi siempre; a la pregunta: Ha sentido deseo de irse lejos y no regresar, el 32,26 % (30) indicaron casi nunca, sin embargo, el 16,13% (15) expresaron casi siempre; a la pregunta: Ha tenido problemas de concentración, el 48,38 % (45) indicaron casi nunca, a pesar de ello, el 25,81% (24) expresaron casi siempre; a la pregunta: Ha tenido sentimientos de agresividad con sus compañeros, el 18,28 % (17) indicaron casi nunca, a diferencias de ello, el 13,98% (13) expresaron casi siempre; a la pregunta: Ha tenido irritabilidad más acentuada con sus amigos y familiares, el 43,01 % (40) indicaron casi nunca, y por otro lado, el 15,05% (14) expresaron casi siempre.

**Tabla 44.** Frecuencia de la dimensión estrés psicológico de la variable estrés laboral

Preguntas	Nunca		Casi nunca		Indiferente		Casi siempre		Siempre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
17. Ha tenido discusiones con sus compañeros de trabajo	18	19,35	40	43,01	15	16,13	15	16,13	5	5,38	93	100,00
18. Ha sentido deseos de no hablar con el resto	26	27,96	32	34,41	16	17,20	15	16,13	4	4,30	93	100,00
19. Ha sentido el deseo de aislarse de los demás	38	40,86	27	29,03	19	20,43	7	7,53	2	2,15	93	100,00
20. Ha sentido que su trabajo es inestable	17	18,28	19	20,44	16	17,20	33	35,48	8	8,60	93	100,00
21. Ha sentido deseo de irse lejos y no regresar	23	24,73	30	32,26	18	19,35	15	16,13	7	7,53	93	100,00
22. Ha tenido problemas de concentración	9	9,68	45	48,38	12	12,90	24	25,81	3	3,23	93	100,00
23. Ha tenido sentimientos de agresividad con sus compañeros	49	52,69	17	18,28	12	12,90	13	13,98	2	2,15	93	100,00
24. Ha tenido irritabilidad más acentuada con sus amigos y familiares	20	21,51	40	43,01	14	15,05	14	15,05	5	5,38	93	100,00

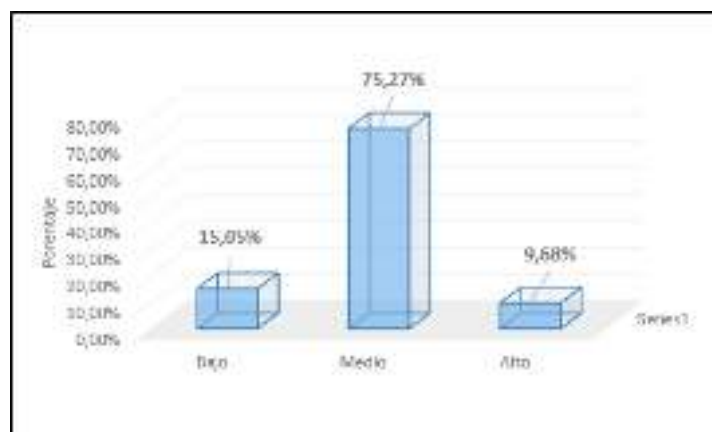


**Gráfico 39.** Frecuencia de la dimensión estrés psicológico de la variable estrés laboral

En la tabla N° 45, se visualiza los niveles que ha alcanzado la dimensión Carga física de la variable carga laboral, se ha determinado que el mayor porcentaje se ubica en el nivel medio con un 75,27% (70), luego sigue el nivel bajo con el 15,05% (14) y el 9,68 (9) el más alto, esto nos indica que aún se tiene exigencias físicas al desarrollar su actividad laboral en un nivel medio, lo cual conlleva a un estrés laboral a los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho

**Tabla 45.** Niveles de la Dimensión Carga física de la variable carga laboral

		Frecuencia	%
Válido	Bajo	14	15,05
	Medio	70	75,27
	Alto	9	9,68
	Total	93	100,00



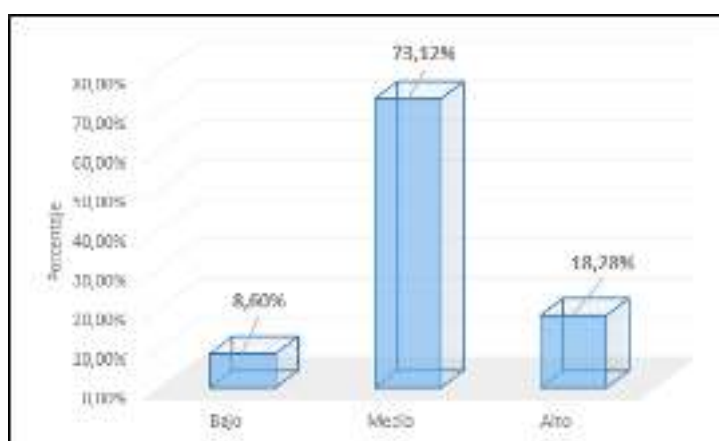
**Gráfico 40.** Niveles de la Dimensión Carga física de la variable carga laboral



En la tabla N° 46, se visualiza los niveles que ha alcanzado la dimensión Carga Mental de la variable carga laboral, se ha determinado que el mayor porcentaje se ubica en el nivel medio con un 73,12% (68), luego sigue el nivel alto con un 18,28% (17) y un nivel bajo con el 8,60% (8), esto refiere a que la carga mental debe bajar por aun la carga mental es muy alta esto conlleva a que los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho tengan estrés en el trabajo.

**Tabla 46.** Niveles de la Dimensión Carga Mental de la variable carga laboral

		Frecuencia	%
Válido	Bajo	8	8,60
	Medio	68	73,12
	Alto	17	18,28
	Total	93	100,00

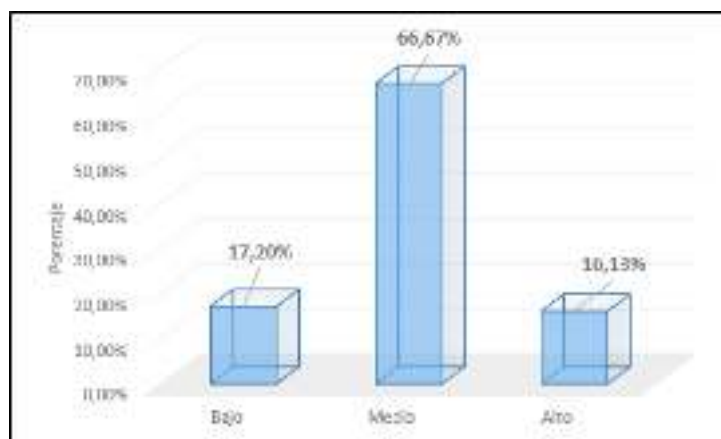


**Gráfico 41.** Niveles de la Dimensión Carga Mental de la variable carga laboral

En la tabla N° 47, se visualiza los niveles que ha alcanzado la dimensión de la organización del Servicio de la variable carga laboral, se ha determinado que el mayor porcentaje se ubica en el nivel medio con un 66,67% (62), luego sigue el nivel alto con un 16,13% (15) y un nivel bajo con el 17,20% (16), esto refiere a que la organización de la atención aún se encuentra baja por estrés laboral que sufren los trabajadores, es por ello esto debe ser el más alto posible y así tener satisfechos a los usuarios que acuden a la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

**Tabla 47.** Niveles de la Dimensión Organización del Servicio de la variable carga laboral

		Frecuencia	%
Válido	Bajo	16	17,20
	Medio	62	66,67
	Alto	15	16,13
	Total	93	100,00

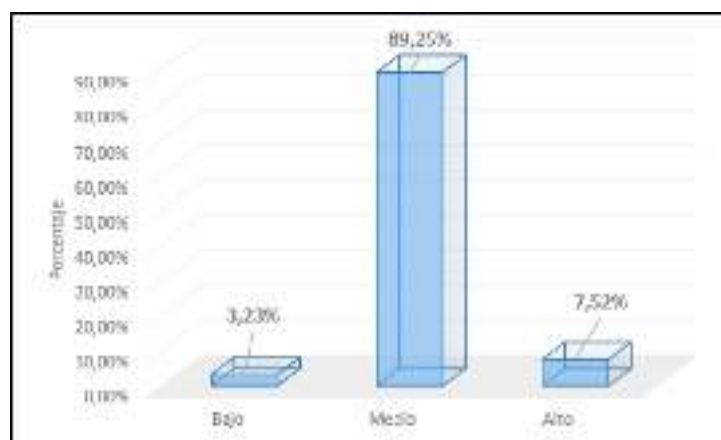


**Gráfico 42.** Niveles de la Dimensión Organización del Servicio de la carga laboral

En la tabla N° 48, se visualiza los niveles que ha alcanzado la variable carga laboral, se ha determinado que el mayor porcentaje se ubica en el nivel medio con un 89,25% (83), luego sigue el nivel alto con un 7,52% (7) y un nivel bajo con el 3,23% (3), esto refiere a que la aún se encuentra muy alta la carga laboral, esto conlleva a los trabajadores tener estrés laboral.

**Tabla 48.** Niveles de la Variable Carga Laboral

		Frecuencia	%
Válido	Bajo	3	3,23
	Medio	83	89,25
	Alto	7	7,52
	Total	93	100,00

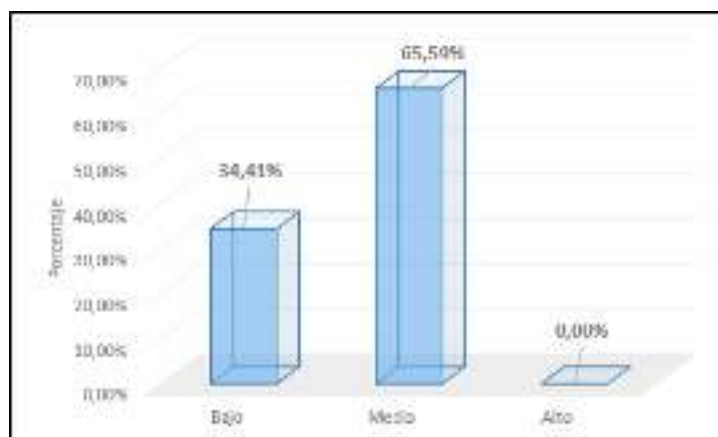


**Gráfico 43.** Niveles de la Variable Carga Laboral

En la tabla N° 49, se visualiza los niveles que ha alcanzado el estrés laboral, se ha determinado que el mayor porcentaje se ubica en el nivel medio con un 65,59% (61), luego sigue el nivel bajo con un 34,41% (32), esto refiere a que aún el estrés laboral es alto en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, por lo que se tiene que buscar la forma como hacer descender este porcentaje de nivel medio

**Tabla 49.** Niveles de la Variable Estrés Laboral

		Frecuencia	%
Válido	Bajo	32	34,41
	Medio	61	65,59
	Alto	0	0,00
	Total	93	100,00



**Gráfico 44.** Niveles de la Variable Estrés Laboral

## 4.2. Contratación de hipótesis

### Hipótesis Específica 1

La carga física incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020.

Se plantea lo siguiente:

**H<sub>0</sub>:** La carga física no incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020.

**H<sub>a</sub>:** La carga física incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020.

Si el sig. (bilateral) es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Según la tabla 50 a un nivel de 0,01 se obtiene un resultado del sig. (bilateral) de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,534\*

**Tabla 50.** Correlaciones de la dimensión carga física y el estrés laboral

			Carga física	Estrés laboral
Rho de Spearman	Carga física	Coeficiente de correlación	1,000	,534**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	,534**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

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

### Hipótesis Específica 2

La carga mental incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020.

Se plantea lo siguiente:

**H<sub>0</sub>:** La carga mental no incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020.

**H<sub>a</sub>:** La carga mental incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020.

Si el sig. (bilateral) es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Según la tabla 51 a un nivel de 0,01 se obtiene un resultado del sig. (bilateral) de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,663\*\*

**Tabla 51.** Correlaciones de la dimensión carga mental y el estrés laboral

			Carga mental	Estrés laboral
Rho de Spearman	Carga mental	Coeficiente de correlación	1,000	,663**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	,663**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

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

### Hipótesis Específica 3

La organización del servicio incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020.

Se plantea lo siguiente:

**H<sub>0</sub>:** La organización del servicio no incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020.

**H<sub>a</sub>:** La organización del servicio incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020.

Si el sig. (bilateral) es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Según la tabla 52 a un nivel de 0,01 se obtiene un resultado del sig. (bilateral) de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,488\*\*

**Tabla 52.** Correlaciones de la dimensión organización de la atención y el estrés laboral

			Organización de la atención	Estrés laboral
Rho de Spearman	Organización de la atención	Coeficiente de correlación	1,000	,488**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	,488**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

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

### Hipótesis general

La carga laboral incide significativamente en el estrés de personal de Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura, Año 2020.

Se plantea lo siguiente:

**H<sub>0</sub>:** La carga laboral no incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020.

**H<sub>a</sub>:** La carga laboral incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020.

Si el sig. (bilateral) es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Según la tabla 53 a un nivel de 0,01 se obtiene un resultado del sig. (bilateral) de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,736\*\*

**Tabla 53.** Correlaciones de las variables carga laboral y estrés laboral

			Carga laboral	Estrés laboral
Rho de Spearman	Carga laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,736**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	,736**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

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



## CAPITULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1. Discusión de resultados

Según la dimensión **Carga física**, López y Moreno (2019) en su estudio “Carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud, 2019, ha demostrado que la dimensión carga física no guarda relación significativa con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud. –

Nosotros discrepamos con López y Moreno (2019), porque si hemos demostrado que la carga física incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020, con un sig. (bilateral) de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,534\*

Según la dimensión **Carga mental**, López y Moreno (2019), concluyó que la carga mental existe una relación indirecta y significativa con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia; es decir, a mayor carga mental (media y alta), menor satisfacción laboral (media).

Nosotros coincidimos con López Moreno (2019), hemos demostrado que la carga mental incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020., con un sig. (bilateral) de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,663\*\*

Según la dimensión **Organización de la atención**, López y Moreno (2019), concluye que la organización del servicio guarda relación significativa con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia; es decir, a mayor organización del servicio (media y alta), menor satisfacción laboral (media).

Nosotros coincidimos con López Moreno (2019), hemos demostrado que, la organización del servicio incide significativamente en el estrés del personal de la

Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020, con un sig. (bilateral) de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,488\*\*

Según la variable **Carga laboral**, Arcos (2017) en su estudio titulado “La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones”. Concluyó que la sobrecarga laboral es medio – baja; también Jaramillo (2015) en su estudio “Incidencia de la carga laboral en el rendimiento de los colaboradores del área de producción de la empresa Prologic S.A, de la ciudad de Guayaquil, año 2014”. Concluyó que la identificación del nivel de carga laboral en los empleados del área de producción, ha encontrado que el nivel es “medio y alto”, es decir que la sobrecarga laboral tiene un efecto que impacta de forma negativa al trabajador, además, Guerra (2013) en su trabajo titulado “Afectación de la carga laboral en el desempeño Laboral del personal administrativo de la empresa DITECA S.A.”, Concluyó que la identificación el nivel de carga laboral en los empleados del área Administrativa, se ha encontrado que dicho nivel es ALTO, correspondiendo a un número promedio del 49,60% de los encuestados y de los cuales la percepción de sobrecarga se genera en el 48%; y además, Arteaga (2019), en su estudio “Relación entre carga laboral y el nivel de estrés en internos de medicina. Hospital Regional Docente de Trujillo 2019”, Concluyó que existe una relación directa entre la carga laboral y el nivel de estrés en internos de medicina del Hospital Regional Docente De Trujillo, ya que mayor cantidad de carga laboral el individuo presenta un mayor nivel de estrés; también, López y Moreno (2019) en su estudio “Carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud, 2019, concluyeron que

- Existe relación indirecta y significativa entre la carga laboral y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud en el año 2019; es decir, a mayor carga laboral (media y alta), menor satisfacción laboral (media).

Nosotros hemos demostrado que la carga laboral incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020, con un sig. (bilateral) de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,736\*\*, además se ha determinado que el mayor

porcentaje de la carga laboral, se ubica en el nivel medio con un 89,25% (83), luego sigue el nivel alto con un 7,52% (7) y un nivel bajo con el 3,23% (3), esto refiere a que la aún se encuentra muy alta la carga laboral, esto conlleva a los trabajadores tener estrés laboral.

## CAPITULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

- a) La hipótesis específica 1 se demostró estadísticamente donde la carga física incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020. A un nivel de 99.99%, se obtiene un resultado del sig. (bilateral) de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,534\*
  
- b) La hipótesis específica 2 se demostró estadísticamente donde la carga mental incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020. A un nivel de 99.99% se obtiene un resultado del sig. (bilateral) de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,663\*\*
  
- c) La hipótesis específica 3 se demostró estadísticamente donde la organización del servicio incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020. A un nivel del 99.99% se obtiene un resultado del sig. (bilateral) de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,488\*\*
  
- d) La hipótesis general se demostró estadísticamente donde la carga laboral incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020. A un nivel del 99,99% se obtiene un resultado del sig. (bilateral) de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,736\*\*

## **6.2. Recomendaciones**

- a) Evitar estar demasiado tiempo parado o sentado en una sola posición.
- b) Se deben realizar talleres de correcta postura del cuerpo.
- c) Debe solicitar siempre ayuda cuando desea manipular algún muebles o cajas que contengan documentos y son muy pesadas.
- d) Se deben realizar taller de capacitación de atención al público.
- e) Se deben realizar capacitaciones sobre tecnologías de la información y comunicación.
- f) Capacitaciones sobre el cargo que ocupa los trabajadores y así puedan desempeñarse adecuadamente en sus funciones.
- g) Taller de capacitación en resolución de problemas empresariales
- h) Capacitaciones sobre trabajo en equipo.
- i) Talleres sobre clima laboral.
- j) Talleres sobre estrés laboral.

## REFERENCIAS

### 7.1. Fuentes documentales

Acosta, M. (2017). *Estrés laboral en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en una entidad pública – Lima 2016*. (Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública), Lima. Recuperado el 26 de marzo de 2020, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22060/Acosta\\_OMT.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22060/Acosta_OMT.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Arcos, M. (2017). *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones*. (Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Desarrollo del Talento Humano), Quito - Ecuador. Recuperado el 27 de 2020 de Marzo, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>

Arteaga, K. (2019). *Relación entre carga laboral y el nivel de estrés en internos de medicina. Hospital Regional Docente de Trujillo 2019*. (Tesis para obtener el Título Profesional de Médico Cirujano), Trujillo. Recuperado el 30 de marzo de 2020, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/40315/Arteaga\\_QKA.pdf?sequence=5](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/40315/Arteaga_QKA.pdf?sequence=5)

Guerra, M. D. (2013). *Afectación de la carga laboral en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa DITECA S.A.* (Para la obtención del título de Psicóloga Industrial), Guayaquil-Ecuador. Recuperado el 29 de marzo de 2020, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13383/1/TESIS%202013%20-%20MA.%20DEL%20PILAR%20GUERRA%20-%20PSIC.%20IND.pdf>

- Jaramillo, J. (2015). *Incidencia de la carga laboral en el rendimiento de los colaboradores del área de producción de la empresa Prologic S.A, de la ciudad de Guayaquil, año 2014*. (Para la obtención del Título de Magister en Economía y Dirección de Empresas), Guayaquil - Ecuador. Recuperado el 28 de marzo de 2020, de <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/35649/D-CSH179.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>
- López, C., & Moreno, E. (2019). *Carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud, 2019*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería), Lima. Recuperado el 22 de marzo de 2020, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3222>
- Ramos, D., & Vilca, N. (2017). *Accidentes en el trabajo y la situación laboral - familiar de las personas con discapacidad adscritas a la Oficina Municipal OMAPED, del distrito de la Joya – Arequipa, 2017*. (Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social), Arequipa. Recuperado el 28 de marzo de 2020, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4358/Tsragadl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saltos, T. (2017). *La sobrecarga laboral y el estrés en los docentes de la Facultad de Ingeniería en Sistemas Electrónica e Industrial de la Universidad Técnica de Ambato*. (Para la obtención del Grado Académico de Magister en Seguridad e Higiene Industrial y Ambiental), Ambato – Ecuador. Recuperado el 28 de marzo de 2020, de [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25792/1/Tesis\\_%20t1264mshi.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25792/1/Tesis_%20t1264mshi.pdf)

## 7.2. Fuentes bibliográficas

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional*. México, D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.,

- Arnold, J., Randall, R., & cols. (2012). *Psicología del trabajo*. México: Pearson Educación.
- Baeza, J., & et al. (2008). *Higiene y Prevención de la Ansiedad*. Madrid: Ediciones Díaz Santos S.A.
- .
- Benitez, J. (2014). *Niveles de estrés laboral en los trabajadores de la empresa inmobiliaria Octagon S.A.C. Barranco*. .
- Cañas, J. (2011). *Ergonomía en los sistemas de trabajo*. Nueva Granada: Grupo de Ergonomía Cognitiva.
- Del Hoyo, M. (2004). *Estrés laboral*. Madrid: INSHT.
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos* . México: Pearson Educación .
- Hellriegel, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Cengage Learning Editores.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Nogareda, C. (s.f.). *NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación*. España.: INSHT.
- Posada, M., & González, M. (2014). *Educación obrera para el trabajo decente : módulo 5 : condiciones de trabajo*. Buenos Aires - Argentina: OIT.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Sebastián, O., & Delgado, A. (2002). *La carga mental de trabajo*. Madrid: Instituto



Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Stavroula, L. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia: OMS.

Unión General de Trabajadores de Andalucía. (2006). *Guía Sobre el estrés ocupacional*. Madrid - España: Digital Da Vinci.

Unión General de Trabajadores de Andalucía. (2009). *Guía de prevención de riesgo psicosocial en el trabajo*. Andalucía - España: UG

### 7.3. Fuentes hemerográficas

Beltrán, P. (2014). *Riesgos generales y su prevención La carga de trabajo La fatiga y la insatisfacción laboral*. Valenciana - España: Generalitar Valenciana

### 7.4. Fuentes Electrónicas

García, G. (1 de noviembre de 2019). *Las señales de la sobrecarga de trabajo*. Obtenido de Nueve pistas que te indican que te encuentras ante un trabajador sobrecargado: <https://www.sage.com/es-es/blog/productividad-laboral-sobrecarga-trabajo/>

Knight, R. (13 de enero de 2017). *Cómo decirle a tu jefe que tienes demasiado trabajo*. Obtenido de CONVERSACIONES DIFÍCILES: <https://hbr.org/2017/01/how-to-tell-your-boss-you-have-too-much-work>

Munihuacho. (2020). *Historia - Ley de Creación*. Huacho. Recuperado el 25 de marzo de 2020, de <http://www.munihuacho.gob.pe/portal/index.php/municipalidad/informacion-general/historia>

# **ANEXOS**

**ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**CARGA LABORAL Y EL ESTRÉS DEL PERSONAL DE LA GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA - HUACHO, AÑO 2020.**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES, DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿De qué manera la carga laboral incide en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, Año 2020?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>a) ¿Existe incidencia de la carga física en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, Año 2020?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Demostrar cómo la carga laboral incide en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, Año 2020.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a) Analizar como la carga física incide en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, Año 2020.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La carga laboral incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, Año 2020.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>a) La carga física incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, Año 2020.</p>	<p><b>Variable X</b></p> <p><b>Carga laboral</b></p> <p>a) <b>Carga física</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posición</li> <li>• Manipulación</li> <li>• Desplazamiento</li> <li>• Esfuerzo muscular</li> <li>• Entorno</li> </ul> <p>b) <b>Carga mental</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de atención</li> <li>• Ritmo de trabajo</li> <li>• TICs</li> <li>• Información</li> <li>• Experiencia</li> <li>• Entorno físico</li> </ul> <p>c) <b>Organización de la atención</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Ayuda</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Ambiente laboral</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Diseño de Investigación</b></p> <p>No experimental de tipo transeccional, correlacional</p> <p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Población</b></p> <p>150 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>93 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura.</p>

**3.5. Matriz de consistencia**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES, DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>b) ¿Existe incidencia de la carga mental en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, Año 2020?</p> <p>c) ¿Existe incidencia de la organización del servicio en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, Año 2020?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a) Determinar cómo la carga mental incide en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, Año 2020.</p> <p>c) Explicar cómo la organización del servicio incide en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, Año 2020.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>b) La carga mental incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, Año 2020.</p> <p>c) La organización del servicio incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, Año 2020.</p>	<p><b>Variable Y</b> <b>Estrés laboral</b></p> <p>a) <b>Factores psicosociales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño profesional</li> <li>• Dirección de la empresa</li> <li>• Tareas y actividades</li> <li>• Medio ambiente laboral</li> </ul> <p>b) <b>Estrés físico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desequilibrio emocional</li> <li>• Problemas musculares</li> <li>• Problemas digestivos</li> </ul> <p>c) <b>Estrés psicológico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo</li> <li>• Continuas discusiones</li> <li>• Inestabilidad en el puesto</li> <li>• Falta de concentración</li> <li>• Irritabilidad con los demás</li> </ul>	<p><b>Estadístico de prueba</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alfa de Cronbach</li> <li>• Prueba de normalidad</li> <li>• Rho de Spearman</li> </ul>

## ANEXO N° 02

### Estimados trabajadores

La presente tiene la finalidad de recolectar datos respecto a **la Carga laboral y estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura, Año 2020**; por lo que le solicito a usted se sirva responder con sinceridad, la presente encuesta, la cual será anónima, le agradezco de antemano la atención prestada a la presente .... Muchas gracias

### I. Generales

Género: Varón ( )                      Mujer ( )

Condición laboral: Nombrado ( )            CAS ( )            Terceros ( )

### II. Carga laboral

Sírvase responder las preguntas marcando con una X el recuadro con la respuesta que crea conveniente:

Nunca	Casi nunca	Indiferente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N.º	Dimensión Carga Física	1	2	3	4	5
1	Las actividades en la Municipalidad le permiten combinar la posición de estar de pie a sentado y viceversa.					
2	Mantiene la columna en posición recta cuando se encuentra digitando algún documento encomendado.					
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros.					
4	Las actividades que usted realiza requieren de desplazamientos dentro de la Municipalidad.					
5	Las actividades que realiza en su oficina son de esfuerzo muscular.					
6	Se manipulan cargas inferiores a 3 kilos.					
7	Se tiene siempre presente al personal de mantenimiento para apoyarles en algún sobre esfuerzo que se desea realizar en su oficina.					
	<b>Dimensión Carga Mental</b>					
8	El nivel de atención que usted tiene en sus actividades es elevado.					
9	Usted comete algún error cuando realizan dos actividades a la vez.					
10	Su ritmo de trabajo se debe a causas externas.					
11	El ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador con experiencia.					
12	Su trabajo se basa en el tratamiento de información (procesos autorizados, informática, etc.)					
13	La información que usted da a los usuarios en Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad se percibe correctamente.					
14	Usted atiende con facilidad y principios éticos.					
15	Usted recibe información razonable para el desempeño de sus actividades.					
16	La información que recibe es sencilla captarla, se evita la memorización excesiva de datos.					
17	Usted tiene la experiencia en el cargo que ocupa					
18	Usted realiza su trabajo sin interrupciones.					
19	El entorno físico facilita las actividades de los trabajadores.					

	<b>Dimensión Organización del servicio</b>					
<b>20</b>	El trabajo implica la realización continuada de tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.					
<b>21</b>	El trabajo permite la ejecución de varias actividades.					
<b>22</b>	La preparación de los trabajadores está en concordancia con las actividades que realizan.					
<b>23</b>	Usted conoce la totalidad de sus actividades diarias a realizar.					
<b>24</b>	Usted tiene iniciativa en la resolución de problemas.					
<b>25</b>	Cuando usted se ausenta las actividades en su oficina se paralizan.					
<b>26</b>	Usted tiene control sobre las actividades que realiza.					
<b>27</b>	A usted le dan claras las ordenes de trabajo, instrucciones y procedimientos.					
<b>28</b>	Usted puede pedir ayuda a su compañero en alguna actividad que no pueda realizarla.					
<b>29</b>	Cuando se le asigna tareas, tiene en cuenta la opinión de sus compañeros de trabajo.					
<b>30</b>	Solicita usted a los jefes que se le asigne un equipo y/o actividades cuando llegan nuevos.					
<b>31</b>	Su oficina tiene un ambiente laboral de relación amistosa.					
<b>32</b>	Cuando en su oficina se tiene buenas relaciones interpersonales y sucede algún conflicto, se busca la forma de darle solución de forma inmediata.					
<b>33</b>	Si usted realiza en un lugar asilado sus actividades encomendada, cuenta un sistema de comunicación con las demás oficinas y con otra dependencias externas.					
<b>34</b>	En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personal externo, se ha establecido algún protocolo de seguridad.					

**Fuente:** Adaptado de López y Moreno (2019)

### III. Estrés laboral

Nunca	Casi nunca	Indiferente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Actores psicosociales en el trabajo	1	2	3	4	5
1	Su trabajo es de alto grado de dificultad					
2	Su creatividad e iniciativa están restringidas					
3	Considera que existe, mala utilización de las habilidades del trabajador					
4	Considera que le sobrecargan de trabajo					
5	Considera que las condiciones físicas laborales son inadecuadas					
6	Considera que hay exposición a riesgo físico constante					
7	Considera que hay jornadas de trabajo excesivas					
8	Consideras que el salario es insuficiente					
	<b>Estrés físico</b>					
9	Ha tenido incapacidad de relajarse y estar tranquilo					
10	Ha tenido trastornos en el sueño (insomnio o pesadillas)					
11	Ha sentido fatiga crónica (cansancio permanente) cuando está en el trabajo					
12	Ha sentido dolores de cabeza o migrañas últimamente					
13	Ha sentido sus músculos contraídos por motivos de trabajo					
14	Ha tenido problemas de digestión o dolor abdominal					
15	Ha tenido somnolencia o mayor necesidad de dormir cuando está en el trabajo					
16	Ha faltado al trabajo por razones de salud					
	<b>Estrés psicológico</b>					
17	Ha tenido discusiones con sus compañeros de trabajo					
18	Ha sentido deseos de no hablar con el resto					
19	Ha sentido el deseo de aislarse de los demás					
20	Ha sentido que su trabajo es inestable					
21	Ha sentido deseo de irse lejos y no regresar					
22	Ha tenido problemas de concentración					
23	Ha tenido sentimientos de agresividad con sus compañeros					
24	Ha tenido irritabilidad más acentuada con sus amigos y familiares					

Fuente: Adaptado de Acosta (2017)