

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DE OYÓN,  
DEPARTAMENTO LIMA, 2019**

**PRESENTADO POR:**

**YOSIMAR FRANKLIN POMA REY**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**ASESOR:**

**M(0) ELVIS RICHA R SÁNCHEZ GARCÍA**

**HUACHO - 2021**

**ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DE OYÓN,  
DEPARTAMENTO LIMA, 2019**

**YOSIMAR FRANKLIN POMA REY**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: M(o) ELVIS RICAR SÁNCHEZ GARCÍA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
HUACHO  
2021**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a los integrantes de mi familia, por haber depositado sus cuidados y esfuerzos, así como haberme brindado su amor y los gustos que me hacían feliz. A mis colegas de profesión que mediante la competencia sana permitieron crecer día a día en el desarrollo de mis labores profesionales.

*Yosimar Franklin Poma Rey*

## **AGRADECIMIENTO**

Desde este espacio quiero agradecer a los integrantes de la Municipalidad Provincial de Oyón, desde el alcalde, regidores y personal administrativo que me permitieron concluir la investigación.

También agradecer a los docentes de la EPG que me orientaron en la Maestría de Gestión Pública para alcanzar las capacidades y competencias requeridas para desempeñarme con mayor eficacia en mi puesto de trabajo.

*Yosimar Franklin Poma Rey*

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>xi</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>3</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>3</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>3</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>3</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>3</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>4</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>5</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>5</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>5</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>8</b>
2.2.1. Estrés Laboral	<b>8</b>
2.2.2. Desempeño del personal	<b>13</b>
<b>2.3 Bases filosóficas</b>	<b>20</b>
<b>2.4 Definición de términos básicos</b>	<b>20</b>
<b>2.5 Hipótesis de investigación</b>	<b>22</b>
<b>2.5.1 Hipótesis general</b>	<b>22</b>
<b>2.5.2 Hipótesis específicas</b>	<b>22</b>

2.6 Operacionalización de las variables	22
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>25</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>25</b>
3.1 Diseño metodológico	25
3.2 Población y muestra	25
3.2.1 Población	25
3.2.2 Muestra	25
3.3 Técnicas de recolección de datos	26
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	26
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>27</b>
<b>RESULTADOS</b>	<b>27</b>
4.1 Análisis de resultados	27
4.1.1 Descripción de: Estrés Laboral	27
4.1.2 Descripción de: Desempeño del personal administrativo	31
4.2 Prueba de Kolmogorov - Smirnov	35
4.3 Contrastación de hipótesis	36
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>42</b>
<b>DISCUSIÓN</b>	<b>42</b>
5.1 Discusión de resultados	42
<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>45</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>45</b>
6.1 Conclusiones	45
6.2 Recomendaciones	45
<b>REFERENCIAS</b>	<b>47</b>
7.1 Fuentes documentales	47
7.2 Fuentes bibliográficas	48
7.3 Fuentes hemerográficas	49
7.4 Fuentes electrónicas	49
<b>ANEXOS</b>	<b>51</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable Estrés laboral.....	23
Tabla 2 Operacionalización de la variable Desempeño del personal .....	24
Tabla 3 Estrés laboral .....	27
Tabla 4 Clima Organizacional.....	28
Tabla 5 Estructura Organizacional .....	29
Tabla 6 Territorio Organizacional .....	30
Tabla 7 Desempeño Laboral.....	31
Tabla 8 Realización personal.....	32
Tabla 9 Involucramiento Laboral .....	33
Tabla 10 Supervisión.....	34
Tabla 11 Resultados de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov.....	35
Tabla 12 Correlación del estrés laboral y el desempeño del personal.....	36
Tabla 13 Correlación de Clima organizacional y el desempeño del personal.....	37
Tabla 14 Correlación de la estructura organizacional y el desempeño del personal .....	39
Tabla 15 Correlación de territorio organizacional y el desempeño del personal .....	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Porcentaje de Estrés Laboral .....	27
Figura 2 Porcentaje de Clima Organizacional .....	28
Figura 3 Porcentaje de la Estructura Organizacional .....	29
Figura 4 Porcentaje de Territorio Organizacional .....	30
Figura 5 Porcentaje de Desempeño Laboral .....	31
Figura 6 Porcentaje de la realización personal .....	32
Figura 7 Porcentaje de Involucramiento Laboral .....	33
Figura 8 Porcentaje de Supervisión .....	34
Figura 9 Correlación del estrés laboral y el desempeño del personal .....	37
Figura 10 Correlación de Clima organizacional y el desempeño del personal .....	38
Figura 11 Correlación de la estructura organizacional y el desempeño del personal.....	39
Figura 12 Correlación de territorio organizacional y el desempeño del personal.....	41

## RESUMEN

En la actualidad vivimos un mundo muy intenso, las interrelaciones entre las personas se hacen mucho más patéticas, así como las responsabilidades que se deben asumir en los puestos de trabajo, cuando éstos son reiterativos y monótonos generan condiciones negativas para la salud física y emotiva entre los trabajadores y se puede generar el denominado estrés laboral. Por ello el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Oyón. En las actuales circunstancias los trabajadores de las organizaciones por diferentes circunstancias muestran manifestaciones del estrés, lo que tiene como resultado una baja productividad en sus actividades y tareas, pero lo más negativo es la generación de conflictos personales y grupales que se generan en la institución. La población y muestra la constituye el total del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Oyón. La metodología adopta un tipo descriptivo y un diseño correlacional; las técnicas de recolección de datos fueron la escala de estrés laboral validada OIT-OMS, y la escala de desempeño laboral. Se procesó la información lo que ha permitido obtener los resultados, cuya conclusión describimos: Se muestra una correlación de  $r=-0,660$ , con una  $Sig<0,05$  lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo que se evidencia que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la municipalidad de Oyón, departamento de Lima, 2019, de magnitud buena, con el 66,0%.

Palabras clave: Estrés, trabajo, desempeño, organización, cumplimiento.

## ABSTRACT

Today we live in a very intense world, the interrelationships between people become much more pathetic, as well as the responsibilities that must be assumed in the jobs, when these are repetitive and monotonous, generate negative conditions for physical and emotional health among workers and can generate so-called job stress. Therefore, the objective of the investigation was to determine the relationship between job stress and job performance of the administrative personnel of the Oyón Provincial Municipality. In the current circumstances, the workers of the organizations for different circumstances show manifestations of stress, which results in low productivity in their activities and tasks, but the most negative is the generation of personal and group conflicts that are generated in the institution. The population and sample is made up of the total administrative staff of the Oyón Provincial Municipality. The methodology adopts a descriptive type and a correlational design; The data collection techniques were the ILO-WHO validated work stress scale and the work performance scale. The information was processed, which allowed the results to be obtained, the conclusion of which we describe: A correlation of  $r = -0.660$  is shown, with a  $\text{Sig} < 0.05$ , which accepts the alternative hypothesis and rejects the null hypothesis. Therefore, it is evident that there is a significant relationship between work stress and the performance of personnel from the municipality of Oyón, department of Lima, 2019, of good magnitude, with 66.0%.

Keywords: Stress, work, performance, organization, compliance.

## INTRODUCCIÓN

La investigación para optar el grado de maestro, es una tarea ineludible para mostrar los conocimientos teóricos y prácticos, en esta circunstancia una problemática que siempre estuvo presente en mi actividad profesional era saber cómo se manifestaba el estrés en los trabajadores de una institución pública; esa motivación me permitió dedicarme a indagar sobre estas manifestaciones y sus consecuencias.

El estrés laboral son las situaciones que se muestran en los sujetos por varios elementos sociales y corporales, que se expresan por el desgano y poca capacidad para responder afirmativamente a diversas circunstancias. Por otro lado el desempeño laboral es la condición de actividades de trabajo que cumplen las personas en diferentes funciones, para desarrollar trabajos específicos o profesionales.

A partir de la descripción de la problemática se planteó el problema general ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la Municipalidad Provincial de Oyón, departamento de Lima, 2019? Con esta realidad problemática se formuló el objetivo general que es determinar la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la Municipalidad Provincial de Oyón, departamento de Lima, 2019; y para cumplirlo se formuló la hipótesis que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la Municipalidad de Oyón, departamento de Lima, 2019.

Para lograr procesar la información se utilizó el cuestionario de la OIT-OMS, y el desempeño laboral, aplicado a 68 trabajadores, mediante el tipo descriptivo y el diseño correlacional planteado para la investigación.

La estructura de investigación se estableció conforme a lo especificado por la universidad, en base a seis capítulos distribuidos según el reglamento de grados y títulos.

En lo referido al capítulo I, se hizo la descripción de la problemática observada en relación al estrés laboral y el desempeño laboral, enfocado en el ámbito internacional, nacional y local, se complementó este capítulo con la formulación de los problemas y objetivos, así como la propuesta de viabilidad, justificación y delimitación de la investigación.

En el capítulo II, se contempló los antecedentes de orden internacional y nacional que involucraron los temas de estrés laboral y desempeño laboral; también conforma este

capítulo las bases teóricas conformada por las teorías y autores que tratan sobre las variables y las dimensiones investigadas. Según estas disposiciones se formuló las hipótesis y la Operacionalización de las variables.

Para el capítulo III, se esgrimieron los fundamentos de la metodología, como son los métodos, técnicas y procedimientos de investigación, en este caso se planteó una investigación de tipo descriptiva y de diseño correlacional, aplicado a una muestra poblacional de 68 trabajadores administrativos. También se explica las técnicas de recolección de información que en este caso fueron los cuestionarios para ambas variables, y se explica el procesamiento de la información estadística, mediante el uso del software SPSS versión 24.

En el capítulo IV, se exponen los resultados descriptivos e inferenciales, con sus tablas y figuras que incluye las interpretaciones; por último la contrastación de las hipótesis con la toma de decisiones en cada caso.

El capítulo V, se circunscribe a la discusión de los resultados obtenidos con otras investigaciones seleccionadas y que forman parte de los antecedentes propuestos.

Para el capítulo VI, el tesista propone las conclusiones a las que arribó, además de las recomendaciones que se hace para señalar la significación del estudio.

Un aspecto importante a señalar también es la importancia de las referencias bibliográficas, las que se han elaborado cumpliendo lo especificado en el formato APA de la sexta edición.

La trascendencia de la investigación y de sus resultados es, que permitirá conocer el grado de relación que existe entre el estrés laboral, como producto del desempeño del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Oyón, durante el año 2019.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

La sociedad contemporánea desde una óptica empresarial la conforman múltiples instituciones, que desarrollan diversas actividades económicas, exigiendo cada vez mayor compromiso en la producción a las personas que se desempeñan en las diferentes responsabilidades laborales. La sociedad de consumo exige una mayor productividad no teniendo responsabilidad social de los esfuerzos personales que hacen los trabajadores.

Tomando el aporte de Chiavenato (2000), que testimonia que coexisten en la sociedad empresas públicas y privadas dedicadas a diferentes actividades, que son conformadas por personas que laboran por más de 8 horas, y es el lugar considerado como el segundo hogar, pero que en los actuales momentos ocupa mucho mayor tiempo de dedicación de las personas.

El logro de una mayor productividad es rentable para las empresas, pero también trae consigo una serie de condiciones negativas sobre todo para los trabajadores. Entre los que se pueden encontrar los conflictos familiares que son observables en la descomposición familiar, pero lo más impresionante son los conflictos personales al interior de las empresas, la monotonía y el trabajo reiterativo que pueden generar depresión, o expresiones violentas en sus respuestas. Esta situación se ha incrementado con el tiempo, y es una señal que algo sucede en la empresa, que si no se supera puede traer un colapso institucional. A ello los psicólogos le denominan estrés laboral.

Así para Lazarus y Folkman (1986), al respecto señalan “el concepto de estrés laboral es causado por la interacción entre el trabajador y su ámbito laboral, en las que las exigencias del ambiente sobrepasan la capacidad de respuesta del trabajador, produciendo en él la pérdida de control” (p. 48).

Otro aspecto del estrés lo señalan Keith y Newstrom (1999), que el estrés es una situación que siempre se va a manifestar en los trabajadores, que se origina por las condiciones negativas y que alteran el estado emocional de las personas. El estrés es un limitante de la actividad humana.

También se observó en las condiciones del estrés laboral, es el desempeño o actuar de los trabajadores. Es sabido que las normas laborales en nuestro país establece una jornada laboral de 8 horas diarias de trabajo. Esta jornada en muchos casos se cumple con la anuencia de los empleadores y trabajadores, pero existen casos, donde la jornada laboral no responde a la normativa y se excede del tiempo establecido.

Pero en condiciones de racionalidad, en las empresas organizadas se cuenta con documentos de gestión que orientan las labores de los trabajadores, como los reglamentos internos, los manuales de organización y funciones, entre otros. Pero el tedio o monotonía que representan los trabajos realizados en las personas no generan otras expectativas, por ello los trabajadores encuentran su zona de confort en las actividades que permanentemente realizan en base a los documentos que fijan sus responsabilidades. Sabiendo que el desempeño que se les pide debe atender la necesidad de los usuarios, y son ellos los que determina el servicio de calidad que requiere difundir la empresa.

La investigación que se propone permitirá conocer la realidad sobre el estrés laboral y su relación con el desempeño del personal que labora en la Municipalidad Provincial de Oyón, en cumplimiento de las funciones establecidas en los documentos de gestión, que en algunos casos se convierten en estresores externos para los trabajadores, debido a que su desempeño laboral se puede ver afectado al sufrir un deterioro de la salud física o emocional de los trabajadores. Conocer los resultados servirá para que las autoridades municipales generen alternativas para mejorar las condiciones de servicio para sus trabajadores y para la comunidad.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la Municipalidad Provincial de Oyón, departamento de Lima, 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño del personal de la Municipalidad Provincial de Oyón, departamento de Lima, 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre la estructura organizacional y el desempeño del personal de la Municipalidad Provincial de Oyón, departamento de Lima, 2019?

¿Qué relación existe entre el territorio organizacional y el desempeño del personal de la Municipalidad Provincial de Oyón, departamento de Lima, 2019?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la Municipalidad Provincial de Oyón, departamento de Lima, 2019.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Establecer la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño del personal de la Municipalidad Provincial de Oyón, departamento de Lima, 2019.

Determinar la relación existente entre la estructura organizacional y el desempeño del personal de la Municipalidad Provincial de Oyón, departamento de Lima, 2019.

Establecer la relación existente entre el territorio organizacional y el desempeño del personal de la Municipalidad Provincial de Oyón, departamento de Lima, 2019.

## **1.4 Justificación de la investigación**

La investigación abordará temas relacionados al estrés de las personas y en particular al estrés laboral, y si éste guarda relación con el desempeño del personal de la Municipalidad Provincial de Oyón, debido a que se ha observado que existe algunos problemas en atención a los usuarios: mal trato verbal, molestias en cumplimiento de obligaciones, retraso en la

entrega del flujo documentario, entre otros, lo cual está generando que no se esté llegando a las metas propuestas por la institución.

La investigación permitirá identificar la relación del estrés laboral y como es percibido el desempeño de los trabajadores, en base a ello se podrá sugerir actividades para lograr un inmejorable contexto organizacional y someter el estrés laboral, logrando que el personal de la Municipalidad Provincial de Oyón, laboren en ambientes adecuados que les otorguen seguridad para él y para los usuarios.

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

### **Delimitación Espacial.**

La indagación se llevó a cabo en los ambientes de la Municipalidad Provincial de Oyón.

### **Delimitación Poblacional.**

El personal involucrado en la investigación fueron los trabajadores administrativos que laboran en la municipalidad.

### **Delimitación Temporal.**

La investigación tuvo como tiempo de realización el año 2019.

### **Delimitación Temática.**

Se realizó el análisis respectivo del estrés laboral y el desempeño del personal, referenciando diversos autores e investigaciones.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

De la viabilidad económica: Se contó con los recursos económicos planteados en el proyecto de tesis, afrontado con los aportes del tesista.

De la viabilidad institucional: No se tuvo inconvenientes para el acercamiento directo y oportuno. Las autoridades y los trabajadores contribuyeron al éxito de la investigación.

De la viabilidad temporal: El cronograma fue manejado según las propuestas de la investigación.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Investigaciones internacionales

Para Ávila (2014), en su tesis titulada *“El Estrés y su influencia en el Desempeño Laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C. Ltda.”*, para la Universidad Central del Ecuador. Su objetivo: “Determinar cuál es el impacto del Estrés en el desempeño laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C. Ltda.” (p. 2). La metodología: “El tipo de investigación a realizar es de carácter correlacional, de diseño del estudio es no experimental de corte transversal” (p. 44). La conclusión: “Se concluye al comprobarse la hipótesis con los resultados comparativos obtenidos al evaluar a 50 empleados administrativos de la Compañía Kleinturs y Representaciones C. Ltda., que el estrés influye en el desempeño laboral en una relación inversa es decir a mayor estrés menor rendimiento laboral y a menor estrés mayor rendimiento laboral” (p. 76).

Para Bedoya (2012), en su tesis titulada *“Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador”*, para la Universidad Central del Ecuador. Su objetivo: “Establecer una relación directa (de existir) entre el estrés laboral y el bajo rendimiento laboral del área de zona primaria de la empresa pública Correos del Ecuador” (p. 2). La metodología: “El tipo de investigación es correlacional y de diseño no experimental”. La conclusión: “que el estrés laboral generado por los altos niveles inadecuados de los factores psicosociales influyen en el desempeño de los trabajadores. Se demostró además que el estrés laboral influye de forma negativa e inversamente proporcional en el desempeño, es decir, a mayor estrés laboral menor desempeño y viceversa” (p. 69).

Para Burbano (2017), en su tesis titulada *“El Estrés Laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden S.A.”*, para la Universidad Central del Ecuador. Su objetivo: “Analizar la influencia del estrés laboral con el desempeño de los trabajadores de la Compañía de Seguros Sweaden S.A.” (p. 4). La metodología: “tiene diseño no experimental, de tipo descriptiva y relacional” (p. 50). La

conclusión: “Lo que revela que la mayoría de trabajadores tienen una buena salud tanto física, psicológica y conductual, por lo tanto, pueden responder en forma adecuada a las exigencias de su entorno laboral, para poder cumplir con los requerimientos de sus superiores en el tiempo esperado y cuentan con los recursos suficientes para realizar cada una de sus actividades diarias” (p. 85).

Para Redrobán (2015), en su tesis titulada “*La evaluación de desempeño y su relación con el rendimiento laboral en la empresa Jara Seguridad*”, para la Universidad Central del Ecuador. Su objetivo: “Identificar cuál es la relación existente entre la evaluación de desempeño y el rendimiento laboral en la empresa Jara Seguridad” (p. 2). La metodología: “El tipo de investigación es el descriptivo” (p. 29). La conclusión: “Se verifica que hay debilidades en el personal operativo en un 24,20% de un total de 100% en los indicadores de cada competencia: control de accesos, presentación del guardia, procedimientos del guardia, competencias generales” (p. 73).

Para García (2016), en su tesis titulada “*Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015*”, para la Universidad Nacional de Cuenca. Su objetivo: “Estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajador de la Universidad de Cuenca, a fin de elaborar una propuesta de prevención y promoción, en el año 2015” (p. 34). La metodología: “Descriptivo, transversal, correlacional” (p. 35). La conclusión: “En cuanto a la relación laboral, como era de esperar, la mayoría de los trabajadores son hombres, mientras que en el personal administrativo predominan las mujeres, existiendo una relación estadísticamente significativa, entre la edad, con el cargo o puesto ( $p = 0.00$ ) y el tipo y el régimen laboral (titular o contratado); en edades correspondiente a la categoría de adultos mayores” (p. 53).

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Para Puma (2017), en su tesis titulada “*Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017*”, para la Universidad César Vallejo. El objetivo: “Determinar la relación entre Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017” (p. 27). La metodología: “Investigación de tipo básica, de corte transversal y no experimental” (p. 32). La conclusión: “Existe una relación inversa entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud

Materno infantil Piedra Liza, 2017, siendo esta relación inversa ( $r = -0.383$ ) correspondiente a baja correlación que muestra un valor  $p=0,000$  ( $p<0,05$ )” (p. 57).

Para Chávez (2016), en su tesis titulada “*El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015*”, para la Universidad Privada de Tacna. El objetivo: “Establecer el efecto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015” (p. 13). La metodología: “Es investigación básica, descriptiva – correlacional y no experimental” (p. 50). La conclusión: “Rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ). Por tanto podemos afirmar que: El estrés laboral afecta significativamente en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR SA, en el periodo 2015” (p. 84).

Para De la Cruz (2018), en su tesis titulada “*Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016*”, para la Universidad de San Martín de Porres. El objetivo: “Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud en el Servicio de Emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Carhuaz, Región Ancash, 2016” (p. viii). La metodología: “Se aplicó el enfoque cuantitativo y transversal” (p. 34). La conclusión: “La mayoría de trabajadores de salud del Servicio de Emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz, tienen un nivel alto de estrés laboral, seguido de aquellos con un nivel medio y bajo de estrés” (p. 56).

Para Ruiz y Vega (2016), en su tesis titulada “*Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*”, para la Pontificia Universidad Católica del Perú. El objetivo: “La presente tesis tiene como objetivo general conocer cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos de rango medio, de una empresa de venta y servicios industriales” (p. 2). La metodología: “El enfoque utilizado es mixto, el alcance es descriptivo y correlacional” (p. 45). La conclusión: “se determinó que el estrés provoca en el trabajador síntomas fisiológicos que conllevan a afectar el desempeño, según lo observado por los jefes directos. Además, el estrés laboral genera que se descuiden aspectos contextuales del performance, tales como la falta de ayuda entre compañeros. También, se puede concluir en base a las opiniones de los colaboradores, que el estrés influye de la misma manera para todas las edades, pero que un trabajador nuevo sí se verá afectado mientras que se adapte al ritmo de la empresa” (p. 95).

Para Sucso (2018), en su tesis titulada “*Estrés y desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018*”, para la Universidad César Vallejo. El objetivo: “Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018” (p. 19). La metodología: “Es una investigación descriptiva, y de diseño utilizaremos es descriptivo y correlacional” (p. 20). La conclusión: “Se demostró que existe una correlación inversamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral, siendo su coeficiente  $\rho = -0.27$ ,  $p < 0.05$ ; y  $r^2 = 0.0729$ , lo que nos indica que en un 7.29% la variable estrés influye en el desempeño laboral” (p. 53).

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Estrés Laboral**

#### **El Estrés**

La etimología del estrés, deriva de la palabra inglesa stress que significa énfasis o presión, también su origen se relaciona con el término latino strictus, que significa estricto. Según lo manifestado el estrés es la forma estricta que afecta la vida humana por presión. La definición del término se obtiene de la Real Academia Española RAE (2019), que señala que es la “Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves” (párr. 1). El estrés es un tema que en la actualidad es motivo de investigación, debido a que tenemos una sociedad muy dinámica y exige a las personas que laboral un alto rendimiento.

El estrés es un término que acuño originalmente Selye (1926), al señalar que existen condiciones estresantes como una manifestación de las situaciones medioambientales y las manifestaciones personales de los individuos. Se trata de entender que el estrés es el desorden que se origina cuando los estímulos influyen en el comportamiento de las personas por algunas condiciones externas o internas de la persona. Pero que se manifiesta en el estado de ánimo de las personas.

Pero el autor señaló que las condiciones en las que se presenta el estrés tienen varios determinantes para que se manifiesten, las condiciones donde se desenvuelve las personas desde el momento de su adaptación al lugar generan condiciones estresantes, y agrega que el estrés debe de ser estudiado desde diferentes frentes, el médico, el psicológico, el social, el sociológico, entre otras ciencias.

El aporte del Diario La Nación (2018), sobre el estrés señala que es “la contestación no estipulada de la persona a un estímulo externo” (párr. 3). Para Zaldivar (1996), señala que el estrés se presenta como un momento especial y dialectico mostrado como desordenes emocionales y corporales que surgen por las condiciones de exceso de trabajo.

Otras condiciones para que se manifieste el estrés es reaccionar a situaciones donde las exigencias personales a la persona le resultan muy agotador, son condiciones que producen el estrés en las personas, así visto el estrés se manifiesta por tres condiciones, por un lado el biológico, por otro el psicológico y en tercer lugar es el sociocultural.

De acuerdo con Stavroula, Griffiths y Cox (1999), afirman que “el estrés laboral es una preocupación ya que es una de los problemas principales no solo de salud para los trabajadores, sino también para el funcionamiento de las empresas en las cuales trabajan” (p. 81).

Tomando a Lazarus y Folkman (1986), citado por Benitez, D’Anello y Noel (2013), afirmaban que el estrés es “el resultado de una transacción entre la persona y el ambiente. Se trata de un juicio cognitivo asociado al temor que produce pensar que los recursos personales serán incapaces de dar respuesta a las demandas generadas por un acontecimiento particular” (p. 118).

Según Peiró (1992), señala que el estrés “se inicia por un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, si es manifestada en un corto tiempo es aguda, si prevalece en el tiempo es crónica. Sin embargo, en ocasiones es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos (psicofisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente duraderos” (p. 128).

De lo señalado se puede inferir que el estrés es un estado emocional y corporal manifestado en las personas con desequilibrios en el comportamiento, con poca capacidad de adaptación, que puede ser entendido por respuestas depresivas o en todo caso las personas se vuelven agresivas.

Pero el estrés se puede observar bajo dos condiciones, por un lado que se favorecen al desarrollo personal, pero en otros casos es contradictorio y se convierte en nocivo para la salud. Es así que Selye (1926), lo clasifica en “estrés positivo y negativo, en el cual el estrés positivo viene hacer la tensión que motiva al individuo a realizar sus diferentes actividades, a diferencia del estrés negativo o distrés donde la tensión genera angustia causando un desequilibrio físico y mental en el individuo” (p. 16). En la actualidad el estrés negativo está

generando consecuencias irreparables, que en algunos casos termina con la vida de las personas que se sienten afectadas.

### **El Estrés Positivo.**

También denominado Eustrés, según la propuesta de Levitin (2002), es considerada como las condiciones de superación de las personas cuando se presentan las manifestaciones del estrés. Se puede entender que cuando se responde con orden, asimilación y adaptación de manera adecuada a los estresores externos se puede señalar que existe el eustrés. En este caso los factores estresantes son asumidos de manera positiva para salir delante de las personas que lo enfrentan. Otro aspecto del eustrés, es el mejoramiento de los aspectos cognitivos y motivacionales para enfrentar cualquier dificultad. Se observa la vida de manera positiva.

### **Estrés Negativo**

También denominado diestrés que se entiende como lo opuesto al eustrés, así para Levitin (2002), señala que hay manifestaciones del estrés que tienen respuestas negativas en la vida de las personas. Cuando los estresores no pueden ser asumidos con propiedad generan desajustes en el comportamiento al quebrar la resistencia de las personas, que no pueden dar una respuesta de adaptación a las nuevas condiciones, por ello se convierte en una condición negativa para la vida de la persona. La respuesta que se manifiesta puede dañar la vida física o emocional de las personas. Se rechaza todo tipo de condiciones favorables, las personas se deprimen o asumen comportamientos agresivos, lo que no permite que las organizaciones muestren sus verdaderos potenciales.

### **El Estrés Laboral**

Al referirse al estrés se considera como la respuesta física o emocional que les dan las personas a los momentos que se ven afectados por los estresores internos o externos con los que se interrelacionan.

Al definir el estrés laboral, se puede manifestar que son las reacciones que se presentan en los trabajadores al desarrollar sus actividades en los centros laborales, donde se manifiestan las demandas para una mayor producción o un mejor rendimiento en los servicios que se prestan, o simplemente por la presión a la que se ve sometido por los decisores de la organización.

Tomando la referencia de Stavroula, Griffiths y Cox (1999), señalan que el estrés laboral son las manifestaciones de respuestas que presentan las personas al enfrentar las exigencias laborales, que muchas veces superan sus conocimientos y capacidades personales, y no pueden afrontar con éxito las situaciones promovidas en el centro laboral. Señalan que el estrés laboral es más notorio y perjudicial cuando los trabajadores no reciben ayuda especializada o apoyo de los funcionarios o responsables del control laboral. Este tipo de estrés afecta el desempeño laboral de los trabajadores.

La Organización Internacional del Trabajo OIT (2016), sustenta que el estrés laboral es “la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias” (p. 2). Los trabajadores sienten este tipo de estrés al estar expuesto a las tareas laborales que lo sienten como algo obligado y repetitivo, donde no encuentran la alegría que debe de tener al trabajar, o en otros casos al enfrentar a los usuarios que no reciben los servicios adecuados.

Para Beher y Newman (1978), señala que este tipo de estrés es la interrelación entre el trabajador y el centro laboral, que se manifiesta por el cambio que se observa en el trabajador que lo distancia de sus funciones principales en la actividad laboral.

En la actualidad el estrés laboral despierta interés por los empresarios y funcionarios de las empresas del estado, debido a las alteraciones que se muestran entre los trabajadores de diversas responsabilidades en la organización que se ven afectados tanto en lo emocional o en lo físico, que redundan en los resultados poco favorables que se muestran, y que afectan en el servicio que se brinda. Por ello es que se buscan respuestas para brindar alternativas a la problemática descrita.

### **Factores del Estrés Laboral**

Para Newstrom (2011), señala que existen varios factores para que se manifieste el estrés laboral, se destacan entre ellos el desorden en las actividades, no contar con directivos empoderados de las metas a lograr, falta de liderazgo organizacional, la monotonía del trabajo realizado, ambiente físico poco favorable y hostil, horarios inadecuados y poco estables sin tener espacios recreativos o vacaciones programadas, incumplimiento de las normas establecidas como marco laboral. Para el autor estas son las causas que generan las condiciones negativas del estrés laboral.

## **Manifestaciones del Estrés Laboral**

En el trabajo de Brunet (1987), se especifica las manifestaciones del estrés laboral, que fue dividido en tres partes: las manifestaciones psicológicas, organizacionales y ambientales detalladas a continuación.

**Manifestaciones Psicológicas.** Que refieren a los problemas corporales, la baja autoestima que le lleva al terreno de la depresión; pasan de estados de ánimo de ansiedad a la agresividad, de sentimientos de poca tolerancia y aburrimiento de las actividades realizadas.

**Manifestaciones Organizacionales.** Referidas a las actividades laborales, que muestran un decaimiento en el desempeño laboral, hostigamiento y poca tolerancia a los usuarios, inestabilidad en los puestos de trabajo, muestra su disconformidad en cualquier lugar del trabajo.

**Manifestaciones Ambientales.** Que se manifiesta en la vida cotidiana de las personas, el estrés incide en condiciones negativas de la vida personal afectando a la familia, alteraciones en la condición de calidad de vida personal y familiar, no se puede lograr el bienestar y comodidad en sus actividades.

Estas características de los síntomas del estrés laboral podrían convertirse en aspectos negativos que podrían ser perjudiciales a la organización a la vida personal del trabajador.

## **Consecuencias del Estrés Laboral**

Al respecto de las consecuencias del estrés laboral Hernández (2019), señala que se presentan a nivel fisiológica, cognitiva y motora.

En lo fisiológico las alteraciones cardiovasculares, de afectación respiratorio, tensión en el sistema muscular, incremento de lípidos y azúcares en el sistema digestivo, dilatación de las pupilas y alteración de las glándulas sudoríparas. En lo cognitivo se muestra una total desconcentración en las actividades, despreocupación y poca capacidad de orientación en sus actividades, autoestima baja y total dependencia de otras personas. En lo motor, se expresa con alteraciones en la forma de comunicación oral, nerviosismo al hablar, dependencia de sustancias alucinógenas, desgano en el apetito, tedio y falta de ganas de laborar.

Como se observa estas consecuencias no permite que se logre un desempeño adecuado por parte de los trabajadores, por ello se ve graves deficiencias en el cumplimiento de las actividades por parte de las empresas.

## **2.2.2. Desempeño del Personal**

### **El Desempeño**

La etimología de la palabra desempeño nos remonta al significado de realizar una labor, tiene origen latino. Para su definición se toma la propuesta de la RAE (2019), que señala que es “Acción y efecto de desempeñar o desempeñarse” (párr. 1). Esta condición significa que las personas pueden desempeñar en alguna función y a ello se le denomina desempeñarse.

### **El Desempeño Laboral**

El desempeño del personal que labora, es conocido como desempeño laboral, que muestra la actividad que realiza un trabajador en el cumplimiento de las metas propuestas en la organización o empresa.

Se entiende entonces que el desempeño de los trabajadores se manifiesta por algunas condiciones necesarias, en algunos casos se tiene vigente la formación académica o preparación para desempeñarse en la función, en otros casos el perfil que debe poseer para cumplir las labores, también se debe de tener presente la motivación o interés que se tenga para desempeñarse en el cargo o responsabilidad a asumir. Por ello que el desempeño de los trabajadores va a incidir en los resultados que requiere la empresa para desarrollarse.

Para Chiavenato (2000), sobre el desempeño laboral señala que es la “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p. 236). Lo que valora el autor es el involucramiento del trabajador para alcanzar las metas o el logro de los objetivos institucionales.

Según Robbins (2004), para el desempeño laboral es importante fijarse las metas institucionales, el comportamiento de los trabajadores debe de relacionarse con ellas, y plantea que las metas deben de ser difíciles para que exista un mejor desempeño laboral, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles de lograr.

El desempeño laboral relaciona las tareas y acciones que desarrollan los empleados, en base a los propósitos planteados por la empresa, para cumplirlos hay que manifestar los conocimientos y las experiencias logradas en el funcionamiento organizacional y satisfacción de las necesidades de los usuarios.

El desempeño de los trabajadores está vinculado a las capacidades y competencias de cada persona, que entran en actividad consigo mismo y con sus pares en el cumplimiento de sus funciones con eficiencia y eficacia.

El desempeño laboral de los trabajadores debe de ser evaluado de manera permanente por los supervisores o monitores con el fin de asesorarlos o apoyarlos en el cumplimiento de las funciones y el logro de las metas propuestas. Las evaluaciones del desempeño laboral permitirán a los directivos o funcionarios tomar decisiones con respecto al funcionamiento organizacional

### **Características del Desempeño Laboral.**

El desempeño laboral se caracteriza porque lleva adelante los saberes, destrezas y habilidades que poseen las personas que laboran en las empresas u organizaciones, por ello que algunos autores como el caso de Robbins (2004), señala las características que deben de manifestarse en los trabajadores. Se destaca la adaptación a las funciones a desarrollar; la comunicación para expresarse de manera oportuna y clara; los conocimientos logrados en la formación para asumir las responsabilidades profesionales o técnicas; la motivación de trabajo en equipo que condiciona las metas sociales de una empresa; la operacionalidad de la empresa en relación a las actividades laborales; los estímulos ante los logros de las metas fijadas. (Robbins, 2004).

Para Robbins y Judge (2013), en su trabajo afirman que las “organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral” (p. 48). Señalan que se hace necesario realizar una evaluación del desempeño laboral si se quiere alcanza las metas propuestas.

En primer lugar se debe de evaluar el desempeño de las tareas, que es el cumplimiento de sus funciones y saber si lograron la producción o llegaron a brindar el servicio programado. En segundo lugar se evalúa el civismo, que es la contribución personal para

engrandecer la organización, y generar espacios acogedores para el desempeño laboral. En tercer lugar se debe evaluar la productividad, sobre todo si las metas no se logran y analizar las causas, y si son atentatorias contra la organización generar los cambios que se requieran para fortalecer la organización. (Robbins y Judge, 2013).

### **Evaluación del Desempeño Laboral**

Se considera un proceso que debe determinar los resultados positivos o negativos de la actividad laboral de los trabajadores en los diferentes niveles de mando de las actividades productivas o prestación de servicios.

La propuesta de Chiavenato (2000), al respecto señala que es el “sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo” (p. 42). En este caso se fundamenta la necesidad de la evaluación del desempeño de los trabajadores que permite comprender la trascendencia del trabajo realizado por todas las personas vinculadas a la organización.

Para Brown y Morberg (1983), señalan sobre la evaluación del desempeño laboral que es una “técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización. Esta evaluación se realiza en base a los objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales” (p. 54). Para los autores el desempeño laboral incluye diversos procedimientos que les permitirá a los responsables verificar el cumplimiento del rendimiento y las metas propuestas.

Se puede concluir que la evaluación del desempeño docente es una necesidad para que se pueda verificar los logros a los que se llega en un determinado periodo de funcionamiento de la organización, y a partir de ellos se pueden tomar medidas correctivas o de lo contrario fortalecer las actividades desarrolladas.

### **Objetivos De La Evaluación Del Desempeño.**

Al respecto Chiavenato (2000), refiere que la evaluación del desempeño laboral presenta tres objetivos. Mide el potencial del recurso humano, buscar el acondicionamiento y capacitación del recurso humano y por último generar las oportunidades para el crecimiento de la organización.

La evaluación del desempeño laboral debe de estar planificado y debe de contener los elementos que se requieren verificar, sin causar el hostigamiento laboral que lleva a los conflictos internos.

### **Beneficios de la Evaluación Del Desempeño Laboral.**

También Chiavenato (2000), sostiene al respecto que la evaluación “tiene beneficios para el jefe porque éste puede realizar una mejor evaluación del desempeño y el comportamiento de los subordinados con un sistema de medición que tiende a neutralizar el aspecto subjetivo, también puede proponer medidas que llevan a un mejoramiento del comportamiento de los subordinados, se favorece la comunicación con sus subordinados, puede mejorar su propio comportamiento y los métodos y estilos de liderazgo” (p. 58). Se indica que los beneficios que se puede lograr con la evaluación del desempeño laboral es de entera dirección para la empresa, es para que el líder organizacional busque las mejores alternativas para alcanzar los mejores estándares de calidad y de prestación de servicios que requieren los usuarios.

### **Competencias Para Evaluar El Desempeño Profesional**

Para Newstrom (2011), al respecto señala “La competencia es la capacidad que tiene uno para afrontar con garantía situaciones problemáticas en un contexto académico o profesional determinado” (p. 23). Para Slocum y Hellriegel (2009), señalan que las competencias para evaluar el desempeño son un “Conjunto de actitudes, de conocimientos y de habilidades específicas que hacen a una persona capaz de llevar a cabo un trabajo para resolver un problema particular” (p. 48). Mientras tanto Robbins y Judge (2013), los definen como el “Conjunto de comportamientos socio – afectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un desempeño, una función, una actividad o una tarea” (p. 65).

Deduciendo los aportes se puede señalar que las competencias para evaluar en el desempeño de los trabajadores debe ser enfocada en tres niveles: el conocer, el hacer y el ser.

La evaluación del desempeño laboral debe de efectuarse, para lo que Dessler (2009) y Chiavenato (2000), plantean que deben de priorizar las competencias cognitivas, actitudinales y la técnica del trabajo desarrollado. En el trabajo del Ministerio de Salud MINSa (2019), elaborado por Dr. Carlos Alberto Tejada Noriega y colaboradores se

formulan las competencias de evaluación del desempeño laboral que servirá de base a la investigación.

**Competencias Cognitivas:** Comprende las diferentes capacidades mentales logradas en la formación técnica o profesional. En algunos casos se considera las actividades empíricas logradas mediante las experiencias vivenciales. (MINSa, 2019).

Estas competencias permiten el desarrollo de las actividades que requieren el desarrollo del pensamiento y el orden lógico para procesar la información.

**Competencias Actitudinales:** Son las que permiten distinguir las actividades realizadas por los trabajadores, incluye la motivación y la interrelación con sus pares, el respeto a la jerarquía organizacional, también se incluye la identificación con la institución u con todos los objetivos y metas. Es asumir el compromiso con dedicación y sacrificio. (MINSa, 2019).

Estas competencias incluyen las habilidades sociales para la interacción en el trabajo como parte de la cadena productiva o de servicios.

**Competencias Técnicas:** Son las que direccionan las capacidades operativas en las diferentes funciones específicas para los que han sido responsabilizados, es poner en práctica todas las capacidades operativas para alcanzar las metas y propósitos institucionales. (MINSa, 2019).

Mediante estas competencias se pueden lograr desarrollar las tareas de operabilidad de los recursos para alcanzar las metas institucionales.

### **Dimensiones del Desempeño Laboral**

Las dimensiones propuestas son las que los trabajadores pueden desarrollar adecuadamente su desempeño laboral, para ello se establecen las siguientes:

#### **La Realización Personal**

Se cubre las expectativas de la vida profesional, técnica u operacional de las personas, en la que las personas muestran sus condiciones y permiten el funcionamiento de la organización, que les deja los réditos económicos como trabajadores.

## **El Involucramiento Laboral**

Para Wanyonyi (2014), el involucramiento laboral se refiere al “contexto de la organización y el involucramiento laboral está relacionado a la existencia de estructuras o mecanismos organizacionales que utilizan el talento humano para tomar parte en las decisiones en su lugar de trabajo” (p. 78). Todas las personas que trabajan en la organización deben de estar comprometidos en su desarrollo.

## **La Supervisión**

Se considera como la actividad técnica desarrollado por expertos, con el fin de utilizar los recursos adecuadamente, los que bien utilizados pueden satisfacer convenientemente las necesidades de la organización o de las personas.

## **La Comunicación**

Es una condición especial dentro de las actividades laborales, es la forma de expresión que se manifiesta entre las personas que conforman la organización, y deben de tener

Se entiende como comunicación al acto por el cual una persona establece con otro un contacto que le permite transmitir una información. En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso.

## **Condiciones Laborales**

Para Castillo y Prieto (1983), las condiciones laborales “son todo aquello que gira en torno al trabajo desde la perspectiva de cómo repercute el trabajo a las personas. Por ello, las condiciones de trabajo no sólo son la higiene, seguridad, los aspectos físicos, sino también determinan estas condiciones los aspectos psíquicos” (p. 121).

## **Provincial de Oyón**

La provincia de Oyón es una de las 10 provincias de la división política del departamento de Lima. Se ubica al noreste de la capital de la república, ubicada en una zona netamente andina, se dedica en un 80% a las actividades mineras y de turismo. Su administración corresponde al gobierno regional de Lima. Está conformada por seis distritos: Andajes, Caujul, Cochamarca, Oyón, Navan y Pachangara.

La administración provincial está a cargo de la Municipalidad Provincial de Oyón, que se ubica en el distrito del mismo nombre, cuya autoridad máxima es el Alcalde Provincial,

elegido para el periodo 2019 – 2022, que recae en el ciudadano Reynaldo Primitivo Alcoser Medina.

### **Municipalidad Provincial de Oyón**

Para efectos de la investigación se deben de tomar en cuenta algunos documentos de gestión que se detallan a continuación.

#### **Reglamento de Organización y Funciones.**

La Municipalidad Provincial de Oyón, consciente de su rol de servicio a la comunidad de acuerdo a las competencias insertadas en la Ley Orgánica de Municipalidades, ha elaborado y actualizado el presente Reglamento de Organización y Funciones (ROF) el mismo que es un Documento Técnico Normativo de Gestión Administrativa, que ha sido formulado teniendo en cuenta los lineamientos técnicos y metodológicos contenidos en el Decreto Supremo N° 043- 2006-PCM, el mismo que aprueba los lineamientos para la elaboración y aprobación del Reglamento de Organización y Funciones – ROF; Asimismo y específicas, así como las atribuciones de la Municipalidad establecidas en la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, R. J. N° 142-93/INAP-DNR – Aprueban Instructivo Técnico incorpora las funciones generales “Criterios Técnicos Para la Reorganización Administrativa y Reestructuración Orgánica de las Municipalidades” y otras disposiciones legales. Así como, el análisis de la realidad, las prioridades y objetivos estratégicos institucionales, normas complementarias teniendo en cuenta fundamentalmente la realidad de la Provincia de Oyón. Esta herramienta de trabajo permite que la Municipalidad Provincial de Oyón pueda gestionarse o administrarse de una manera ordenada, planificada y eficaz, tanto en su aspecto organizacional como en lo relacionado con el cumplimiento de los objetivos y metas a su cargo.

En Municipalidad Provincial de Oyón (2018), en el Reglamento de Organización y funciones de la Municipalidad Provincial de Oyón, encontramos las condiciones laborales de los trabajadores administrativos.

La organización descrita en el presente reglamento está diseñada para lograr la eficacia y eficiencia municipal en la prestación de los servicios públicos locales de su competencia; propicia el trabajo coordinado y en equipo de las diferentes unidades orgánicas estructuradas; favorece asimismo una mayor participación ciudadana y que estamos seguros va a permitir un trabajo ordenado, coordinado y armónico que haga posible el logro de los objetivos y metas. Asimismo establece

y define claramente la Estructura Orgánica, los objetivos, refleja sus líneas de autoridad y de coordinación que es importante distinguir para un correcto e integral funcionamiento, por tanto, contiene la descripción de las acciones que deben cumplirse así como la coordinación interna y externa. (p. 4)

El personal administrativo vinculado a la investigación esta detallado en la población y muestra del capítulo III.

### **2.3 Bases Filosóficas**

**El fundamento ontológico.** Bajo el criterio ontológico la investigación buscará el relacionamiento que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad de Oyón.

**El Fundamento Epistemológico.** Para ello se revisará el contexto histórico, psicológico y sociológico del proceso de conocimiento que aportan las variables estrés laboral y el desempeño de trabajadores.

**El Fundamento Lógico.** Para ello se tiene en cuenta las condiciones de demostración e inferencias que presenta estrés laboral y el desempeño de trabajadores que pueden mostrar los trabajadores de la Municipalidad de Oyón.

**El Fundamento Metodológico – Pedagógico.** Para fundamentar el proceso de técnicas, procedimientos y estrategias que se utilizan en los empleados y trabajadores de la Municipalidad de Oyón, y que deberán ser tomados en cuenta, a partir de la propuesta que se harán en las conclusiones de la tesis.

### **2.4 Definición de términos básicos**

**Competencias Cognitivas:** Comprende las diferentes capacidades mentales logradas en la formación técnica o profesional. En algunos casos se considera las actividades empíricas logradas mediante las experiencias vivenciales. (MINSA, 2019).

**Competencias Actitudinales:** Son las que permiten distinguir las actividades realizadas por los trabajadores, incluye la motivación y la interrelación con sus pares, el respeto a la jerarquía organizacional, también se incluye la identificación con la institución u con todos los objetivos y metas. Es asumir el compromiso con dedicación y sacrificio. (MINSA, 2019).

**Competencias Técnicas:** Son las que direccionan las capacidades operativas en las diferentes funciones específicas para los que han sido responsabilizados, es poner en práctica todas las capacidades operativas para alcanzar las metas y propósitos institucionales. (MINSa, 2019).

**Estrés:** El estrés es el desorden que se origina cuando los estímulos influyen en el comportamiento de las personas por algunas condiciones externas o internas de la persona. Pero que se manifiesta en el estado de ánimo de las personas.

**Estrés Positivo:** También denominado Eustrés, según la propuesta de Levitin (2002), es considerada como las condiciones de superación de las personas cuando se presentan las manifestaciones del estrés.

**Estrés Negativo:** También denominado diestrés que se entiende como lo opuesto al eustrés, así para Levitin (2002), señala que hay manifestaciones del estrés que tienen respuestas negativas en la vida de las personas.

**Estrés Laboral:** Se puede manifestar que son las reacciones que se presentan en los trabajadores al desarrollar sus actividades en los centros laborales, donde se manifiestan las demandas para una mayor producción o un mejor rendimiento en los servicios que se prestan, o simplemente por la presión a la que se ve sometido por los decisores de la organización.

**Evaluación del Desempeño Laboral:** Se considera un proceso que debe determinar los resultados positivos o negativos de la actividad laboral de los trabajadores en los diferentes niveles de mando de las actividades productivas o prestación de servicios.

**Desempeño:** Esta condición significa que las personas pueden desempeñar en alguna función y a ello se le denomina desempeñarse.

**Desempeño Laboral:** El desempeño del personal que labora, es conocido como desempeño laboral, que muestra la actividad que realiza un trabajador en el cumplimiento de las metas propuestas en la organización o empresa.

**Manifestaciones Psicológicas:** Que refieren a los problemas corporales, la baja autoestima que le lleva al terreno de la depresión; pasan de estados de ánimo de ansiedad a la agresividad, de sentimientos de poca tolerancia y aburrimiento de las actividades realizadas.

**Manifestaciones Organizacionales:** Referidas a las actividades laborales, que muestran un decaimiento en el desempeño laboral, hostigamiento y poca tolerancia a los

usuarios, inestabilidad en los puestos de trabajo, muestra su disconformidad en cualquier lugar del trabajo.

**Manifestaciones Ambientales:** Que se manifiesta en la vida cotidiana de las personas, el estrés incide en condiciones negativas de la vida personal afectando a la familia, alteraciones en la condición de calidad de vida personal y familiar, no se puede lograr el bienestar y comodidad en sus actividades.

## 2.5 Hipótesis de investigación

### 2.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la Municipalidad de Oyón, departamento Lima, 2019.

### 2.5.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño del personal de la Municipalidad de Oyón, departamento Lima, 2019.

Existe relación significativa entre la estructura organizacional y el desempeño del personal de la Municipalidad de Oyón, departamento Lima, 2019.

Existe relación significativa entre el territorio organizacional y el desempeño del personal de la Municipalidad de Oyón, departamento Lima, 2019.

## 2.6 Operacionalización de las variables

### VI: Estrés Laboral

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
El estrés es el desorden que se origina cuando los estímulos influyen en el comportamiento de las personas por algunas condiciones externas o internas de la persona. Pero que se manifiesta en el estado de ánimo de las personas.	Clima organizacional		
	Estructura organizacional	Bajo nivel de estrés Nivel medio estrés Alto nivel de estrés	Escala de Estrés laboral OIT- OMS
	Territorio organizacional		

Tabla 1  
Operacionalización de la variable Estrés laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías	Intervalos
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4	Bajo	4 -11
			Intermedio	12 -19
			Alto	20 -28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4	Bajo	4 -11
			Intermedio	12 -19
			Alto	20 -28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3	Bajo	3 -8
			Intermedio	9 -14
			Alto	15 -21
Tecnología	4, 14, 25	3	Bajo	3 -8
			Intermedio	9 -14
			Alto	15 -21
Influencia de líder	5, 6, 13, 17	4	Bajo	4 -11
			Intermedio	12 -19
			Alto	20 -28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4	Bajo	4 -11
			Intermedio	12 -19
			Alto	20 -28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3	Bajo	3 -8
			Intermedio	9 -14
			Alto	15 -21
<b>Estrés laboral</b>		25	Bajo	25 -74
			Intermedio	75 -124
			Alto	125 -175

## V2: Desempeño del personal

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
El desempeño del personal que labora, es conocido como desempeño laboral, que muestra la actividad que realiza un trabajador en el cumplimiento de las metas propuestas en la organización o empresa.	Realización	Cumplimiento del objetivo personal, y sus capacidades	Escala Desempeño Laboral
	Involucramiento	Relaciona la existencia de estructuras y organizaciones con el talento humano.	
	Supervisión	Empleo de recursos	
	Comunicación	Transmite la información	
	Condiciones Laborales	Gira en torno al trabajo que beneficie a los involucrados	

Tabla 2  
Operacionalización de la variable Desempeño del personal

Dimensiones	Ítems	N ítems	Categorías	Intervalos
Realización personal	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46	10	Desfavorable Media Favorable	10 -22 23 -35 36 -50
Involucramiento laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47	10	Desfavorable Media Favorable	10 -22 23 -35 36 -50
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48	10	Desfavorable Media Favorable	10 -22 23 -35 36 -50
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49	10	Desfavorable Media Favorable	10 -22 23 -35 36 -50
Condiciones laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	10	Desfavorable Media Favorable	10 -22 23 -35 36 -50
<b>Desempeño laboral</b>		50	Desfavorable Media Favorable	50 -116 117 -183 184 -250

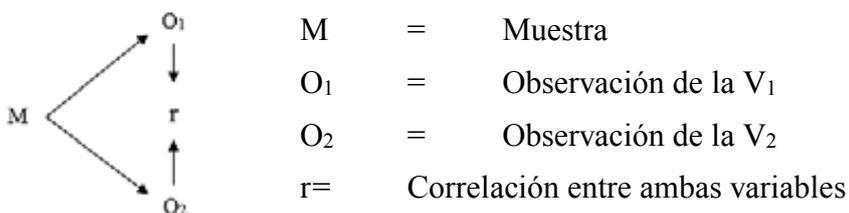
## CAPÍTULO III METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño metodológico

La investigación presenta un enfoque cuantitativo y de estudio básico. Es de tipo descriptivo, que se encarga de señalar las características de las variables. Es de diseño correlacional porque busca determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la municipalidad de Oyón, 2019.

#### Diseño correlacional

Donde:



### 3.2 Población y muestra

#### 3.2.1 Población

Cargo	Población	Total
Empleados estables	28	68
Obreros estables	16	
Obreros permanentes	24	

#### 3.2.2 Muestra

Por ser una población pequeña se considera también como muestra.

Cargo	Muestra	Total
Empleados estables	28	68
Obreros estables	16	
Obreros permanentes	24	

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

En la investigación se utilizará la escala de estrés laboral validada OIT-OMS.

#### **Escala de Estrés Laboral OIT- OMS**

Se utilizó la escala de estrés Laboral OIT-OMS de Ivancevich y Matteson, cuyas propiedades psicométricas fueron adaptadas en nuestro medio.

#### **Escala de Desempeño Laboral**

Teniendo como objetivo el diagnóstico del desempeño del personal, utilizando el cuestionario con la escala de Likert.

### 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

#### **Tratamiento Descriptivo**

- Comprende el análisis de cada una de las variables, así como la información de tablas y figuras.

#### **Tratamiento Inferencial**

- Se contrastan las hipótesis planteadas.
- Se analizan con la toma de decisiones en cada una de ellas.

Para el trabajo estadístico se utilizará el Coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  (ro), que tiene como fórmula:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

##### 4.1.1 Descripción de: Estrés Laboral

Tabla 3  
*Estrés laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	16	23,5	23,5	23,5
Bajo	26	38,2	38,2	61,8
Intermedio	26	38,2	38,2	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la municipalidad de Oyón.

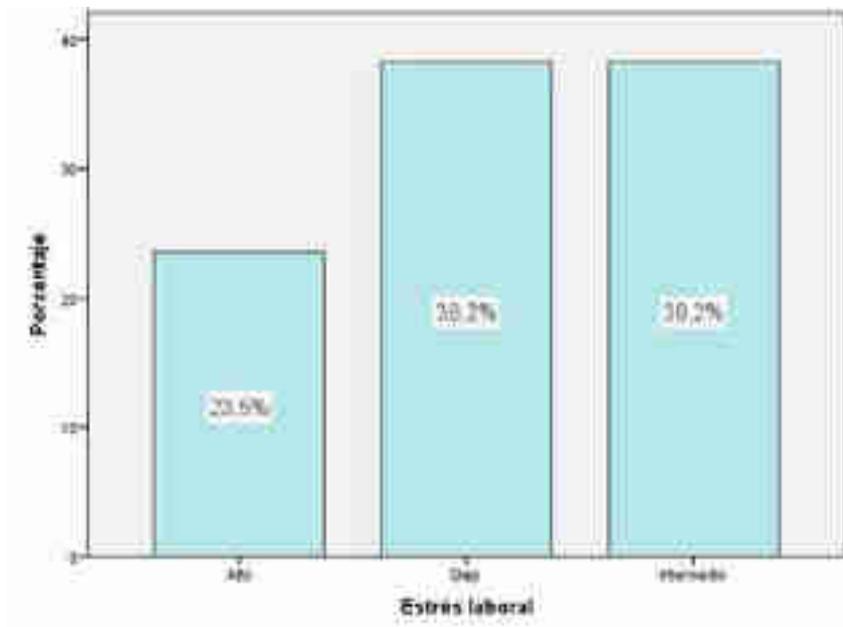


Figura 1 *Porcentaje de Estrés Laboral*

## Interpretación

De la tabla 3 y la figura 1, un 38,2% del personal de la municipalidad de Oyón, sostienen que se alcanzó un nivel bajo en la variable estrés laboral, un 38,2% afirman que se obtuvo un nivel intermedio y un 23,5% que se consiguió un nivel alto.

Tabla 4  
*Clima Organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	15	22,1	22,1	22,1
Bajo	24	35,3	35,3	57,4
Válidos Intermedio	29	42,6	42,6	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la municipalidad de Oyón.

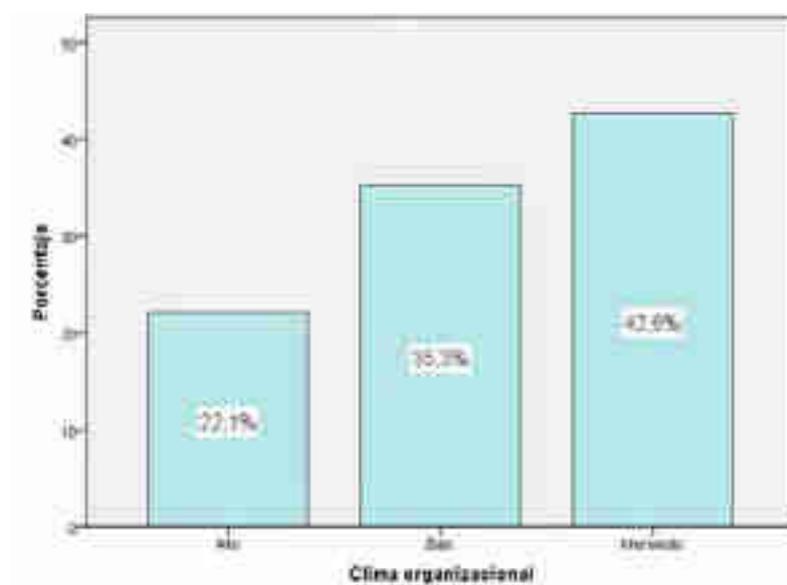


Figura 2 *Porcentaje de Clima Organizacional*

## Interpretación

De la tabla 4 y figura 2, un 42,6% del personal de la municipalidad de Oyón, sostienen que se alcanzó un nivel intermedio en la dimensión Clima organizacional, un 35,3% afirman que se obtuvo un nivel bajo y un 22,1% que se consiguió un nivel alto.

Tabla 5  
*Estructura Organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	14	20,6	20,6	20,6
Bajo	27	39,7	39,7	60,3
Válidos Intermedio	27	39,7	39,7	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la municipalidad de Oyón.

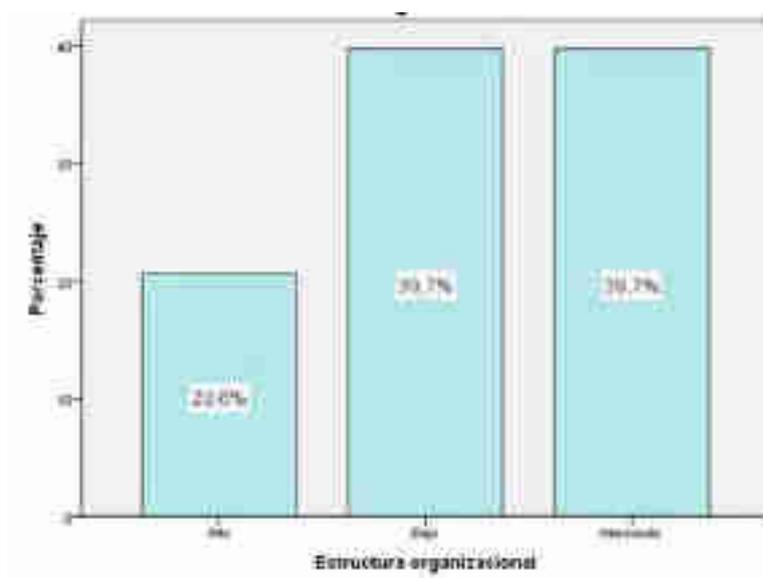


Figura 3 *Porcentaje de la Estructura Organizacional*

### Interpretación

De la tabla 5 y la figura 3, un 39,7% del personal de la municipalidad de Oyón, sostiene que se alcanzó un nivel intermedio en la dimensión estructura organizacional, un 39,7% afirman que se obtuvo un nivel bajo y un 20,6% que se consiguió un nivel alto.

Tabla 6  
Territorio Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	16	23,5	23,5	23,5
Bajo	35	51,5	51,5	75,0
Válidos Intermedio	17	25,0	25,0	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la municipalidad de Oyón.

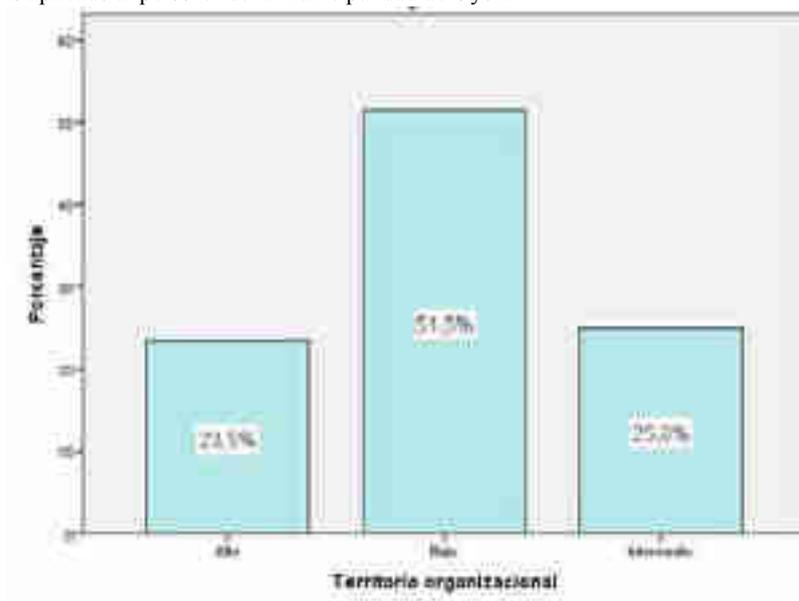


Figura 4 Porcentaje de Territorio Organizacional

### Interpretación

De la tabla 6 y figura 4, un 51,5% del personal de la municipalidad de Oyón, sostienen que se alcanzó un nivel bajo en la dimensión territorio organizacional, un 25,0% afirman que se obtuvo un nivel intermedio y un 23,5% que se consiguió un nivel alto.

#### 4.1.2 Descripción de: Desempeño del personal administrativo

Tabla 7  
*Desempeño Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Desfavorable	22	32,4	32,4	32,4
Favorable	28	41,2	41,2	73,5
Medio	18	26,5	26,5	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la municipalidad de Oyón.

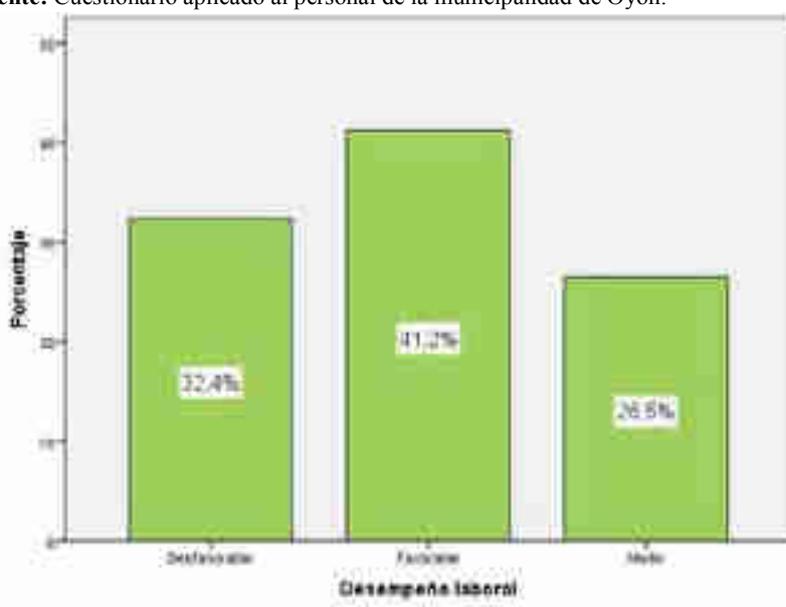


Figura 5 *Porcentaje de Desempeño Laboral*

#### **Interpretación**

De la tabla 7 y la figura 5, un 41,2% del personal de la municipalidad de Oyón, sostienen que se alcanzó un nivel favorable en la variable desempeño laboral, un 32,4% afirman que se obtuvo un nivel desfavorable y un 26,5% que se consiguió un nivel medio.

Tabla 8  
Realización personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Desfavorable	19	27,9	27,9	27,9
Válidos Favorable	30	44,1	44,1	72,1
Válidos Medio	19	27,9	27,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la municipalidad de Oyón.

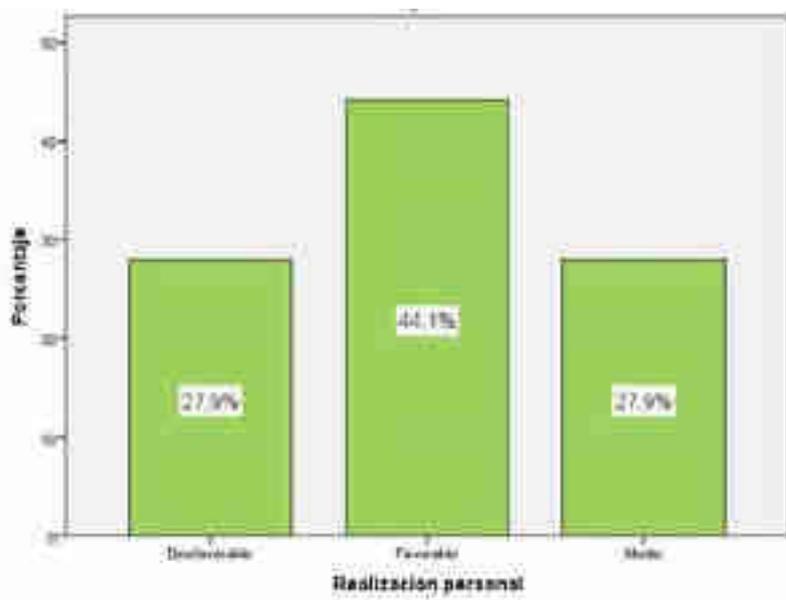


Figura 6 Porcentaje de la realización personal

### Interpretación

De la tabla 8 y la figura 6, un 44,1% del personal de la municipalidad de Oyón, sostiene que se alcanzó un nivel favorable en la dimensión realización personal, un 27,9% afirman que se obtuvo un nivel medio y un 27,9% que se consiguió un nivel desfavorable.

Tabla 9  
*Involucramiento Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desfavorable	22	32,4	32,4
	Favorable	30	44,1	76,5
	Medio	16	23,5	100,0
	Total	68	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la municipalidad de Oyón.

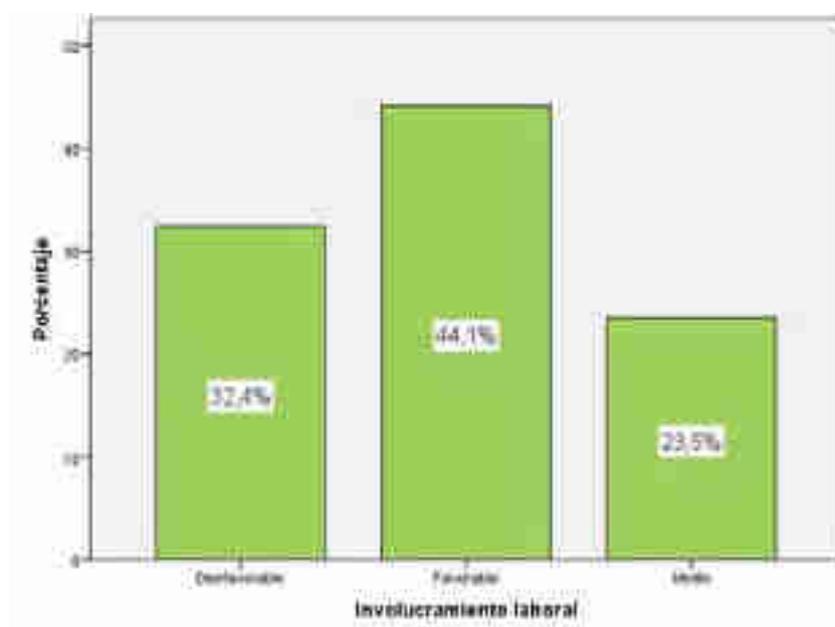


Figura 7 *Porcentaje de Involucramiento Laboral*

### Interpretación

De la tabla 9 y figura 7, un 44,1% del personal de la municipalidad de Oyón, sostienen que se alcanzó un nivel favorable en la dimensión involucramiento laboral, un 32,4% afirman que se obtuvo un nivel desfavorable y un 23,5% que se consiguió un nivel medio.

Tabla 10  
Supervisión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desfavorable	22	32,4	32,4
	Favorable	27	39,7	72,1
	Medio	19	27,9	100,0
	Total	68	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la municipalidad de Oyón.

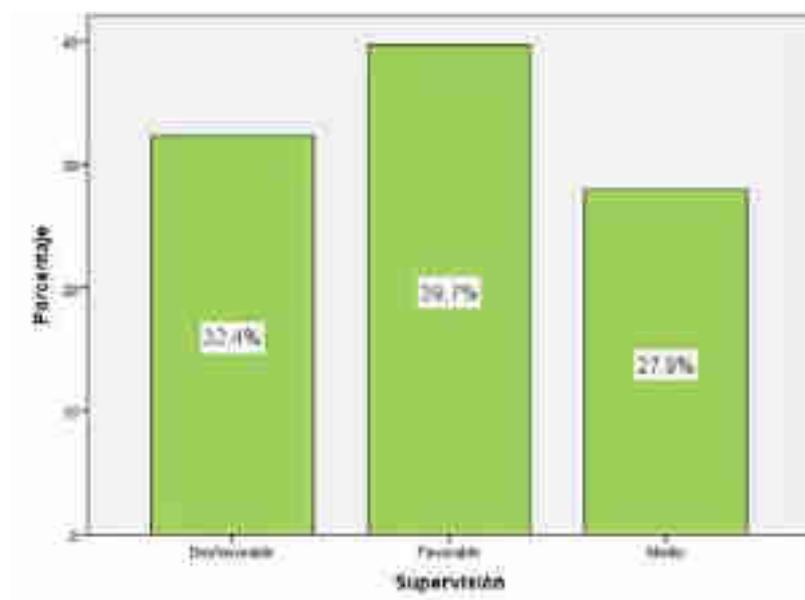


Figura 8 *Porcentaje de Supervisión*

### Interpretación

De la tabla 10 y figura 8, un 39,7% del personal de la municipalidad de Oyón, sostienen que se alcanzó un nivel favorable en la dimensión supervisión, un 32,4% afirman que se obtuvo un nivel desfavorable y un 27,9% que se consiguió un nivel medio.

## 4.2. Prueba de Kolmogorov - Smirnov

Tabla 11  
*Resultados de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov*

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,217	68	,000
Estructura organizacional	,259	68	,000
Territorio organizacional	,273	68	,000
Tecnología	,226	68	,000
Influencia del líder	,209	68	,000
Falta de cohesión	,273	68	,000
Respaldo del grupo	,264	68	,000
Realización personal	,264	68	,000
Involucramiento laboral	,353	68	,000
Supervisión	,290	68	,000
Comunicación	,263	68	,000
Condiciones laborales	,249	68	,000
Desempeño laboral	,279	68	,000

### **Interpretación:**

De la tabla 11, se determinó que para la contrastación de la hipótesis se utilizará la Prueba de Correlación de Spearman.

### 4.3 Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis general

Hipótesis Alternativa **H<sub>a</sub>**: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la municipalidad de Oyón, departamento Lima, 2019.

Hipótesis nula **H<sub>0</sub>**: No Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la municipalidad de Oyón, departamento Lima, 2019.

Tabla 12

*Correlación del estrés laboral y el desempeño del personal*

		Estrés laboral	Desempeño laboral
Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,660**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	68	68
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,660**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	68	68

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

#### Toma de decisiones:

La tabla 12 muestra una correlación de  $r=0,660$ , con una  $Sig<0,05$  lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo que se evidencia que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la municipalidad de Oyón, departamento de Lima, 2019, de magnitud buena.

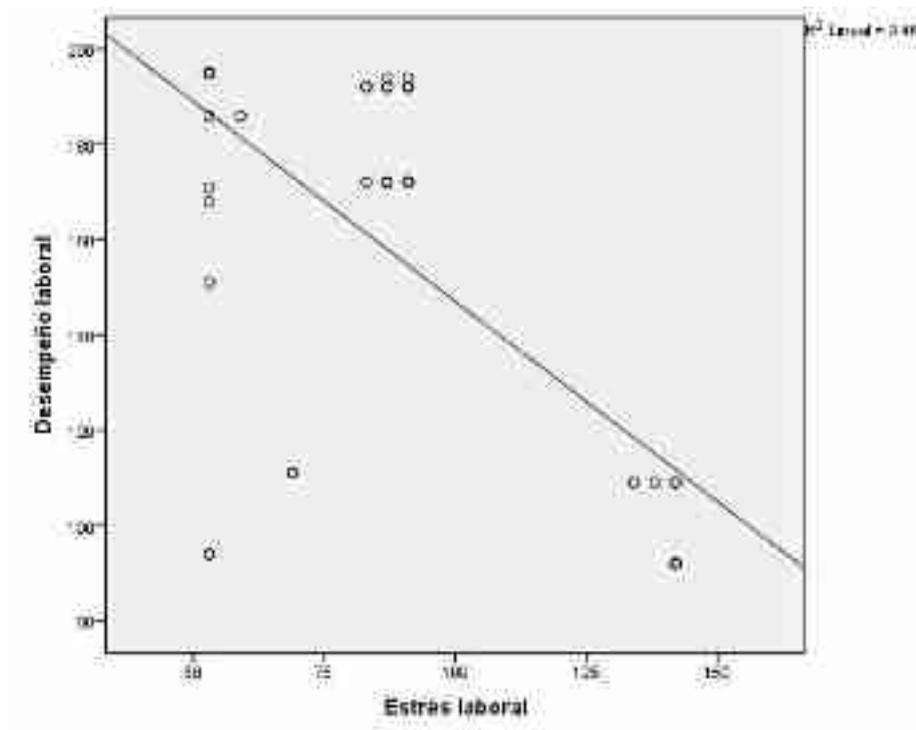


Figura 9 *Correlación del estrés laboral y el desempeño del personal*

### Hipótesis específica 1

Hipótesis Alternativa **H<sub>a</sub>**: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño del personal de la municipalidad de Oyón, departamento Lima, 2019.

Hipótesis nula **H<sub>0</sub>**: No Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño del personal de la municipalidad de Oyón, departamento Lima, 2019.

Tabla 13

*Correlación de Clima organizacional y el desempeño del personal*

		Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	1,000	,664**
			,000
		68	68
	Desempeño laboral	,664**	1,000
		,000	.
		68	68

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

### Toma de decisiones:

La tabla 13, muestra una correlación de  $r=0,664$ , con una  $Sig<0,05$  lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo que se evidencia que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño del personal de la municipalidad de Oyón, departamento Lima, 2019, de magnitud buena.

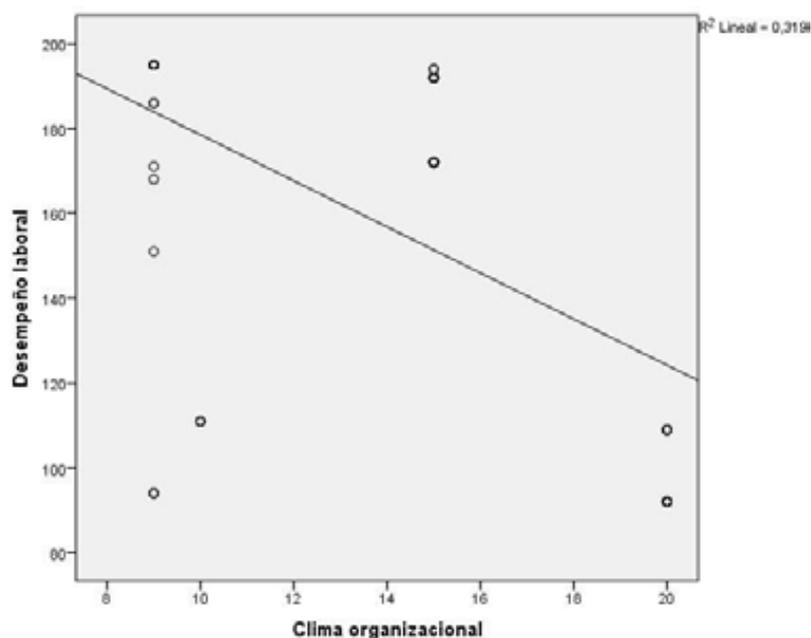


Figura 10 *Correlación de Clima organizacional y el desempeño del personal*

### Hipótesis específica 2

Hipótesis Alternativa **H<sub>a</sub>**: Existe relación significativa entre la estructura organizacional y el desempeño del personal de la municipalidad de Oyón, departamento Lima, 2019.

Hipótesis nula **H<sub>0</sub>**: No Existe relación significativa entre la estructura organizacional y el desempeño del personal de la municipalidad de Oyón, departamento Lima, 2019.

Tabla 14

*Correlación de la estructura organizacional y el desempeño del personal*

			Estructura organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,664**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,664**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

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

**Toma de decisiones:**

La tabla 14, muestra una correlación de  $r=0,664$ , con una  $Sig < 0,05$  lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo que se evidencia que existe relación significativa entre la estructura organizacional y el desempeño del personal de la municipalidad de Oyón, departamento de Lima, 2019, de magnitud buena.

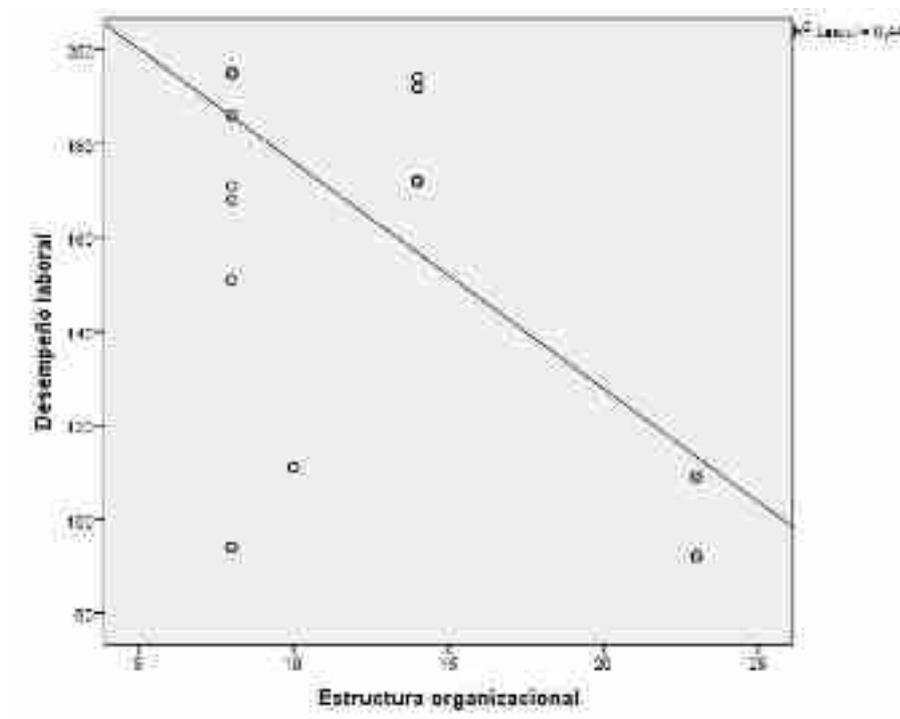


Figura 11 *Correlación de la estructura organizacional y el desempeño del personal*

### Hipótesis específica 3

Hipótesis Alternativa **H<sub>a</sub>**: Existe relación significativa entre el territorio organizacional y el desempeño del personal de la municipalidad de Oyón, departamento Lima, 2019.

Hipótesis nula **H<sub>0</sub>**: No Existe relación significativa entre el territorio organizacional y el desempeño del personal de la municipalidad de Oyón, departamento Lima, 2019.

Tabla 15

*Correlación de territorio organizacional y el desempeño del personal*

			Territorio organizacion al	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Territorio organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,631**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño laboral	N	68	68
		Coefficiente de correlación	,631**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

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

#### Toma de decisiones:

La tabla 15, muestra una correlación de  $r=0,631$ , con una  $Sig < 0,05$  lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo que se evidencia que existe relación significativa entre el territorio organizacional y el desempeño del personal de la municipalidad de Oyón, departamento de Lima, 2019, de magnitud buena.

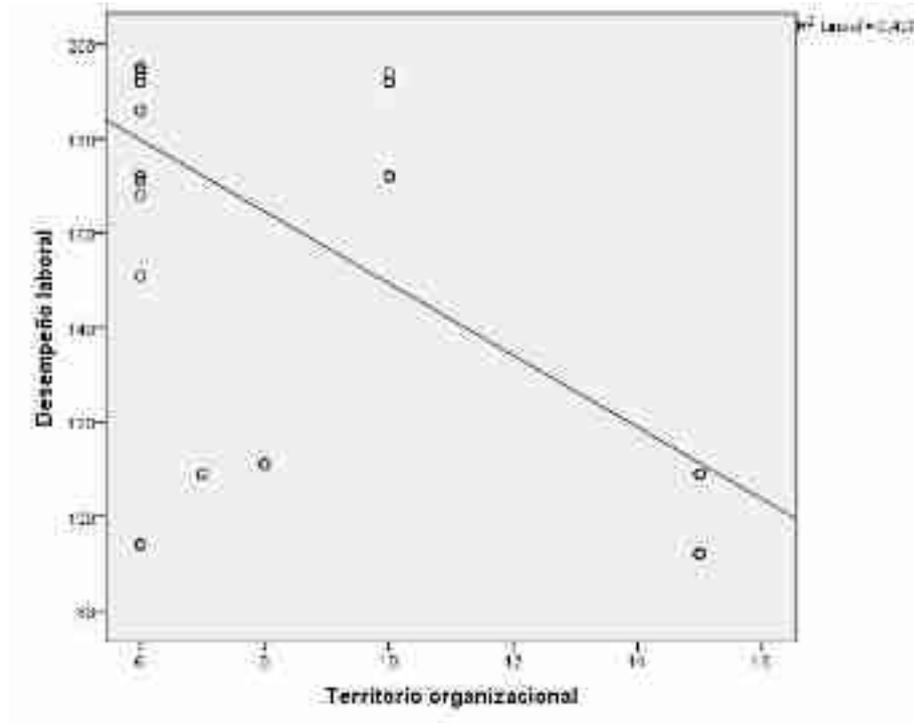


Figura 12 *Correlación de territorio organizacional y el desempeño del personal*

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1 Discusión de resultados**

Con el trabajo estadístico se logró obtener los resultados siguientes:

Con relación al objetivo general, se afirma que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la municipalidad de Oyón, departamento Lima, 2019, de magnitud buena de 0,660.

Con relación al objetivo específico 1, se afirma que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño del personal de la municipalidad de Oyón, departamento Lima, 2019, de magnitud buena de 0,664.

Con relación al objetivo específico 2, se afirma que existe relación significativa entre la estructura organizacional y el desempeño del personal de la municipalidad de Oyón, departamento Lima, 2019, de magnitud buena de 0,664.

Con relación al objetivo específico 3, se afirma que existe relación significativa entre el territorio organizacional y el desempeño del personal de la municipalidad de Oyón, departamento Lima, 2019, de magnitud buena de 0,631.

Los resultados obtenidos son contrastados con los que se tomaron como antecedentes y que refutan en algunos casos y en otros los consolidan.

Para Ávila (2014), en su investigación llegó a la conclusión: “Se concluye al comprobarse la Hipótesis con los resultados comparativos obtenidos al evaluar a 50 empleados administrativos de la Compañía Kleinturs y Representaciones C. Ltda., que el estrés influye en el Desempeño Laboral en una relación inversa es decir a mayor estrés menor rendimiento laboral y a menor estrés mayor rendimiento laboral” (p. 76).

Para Bedoya (2012), en su investigación llegó a la conclusión: “que el estrés laboral generado por los altos niveles inadecuados de los factores psicosociales influyen en el desempeño de los trabajadores. Se demostró además que el estrés laboral influye de forma negativa e inversamente proporcional en el desempeño, es decir, a mayor estrés laboral menor desempeño y viceversa” (p. 69).

Para Burbano (2017), en su investigación llegó a la conclusión: “lo que revela que la mayoría de trabajadores tienen una buena salud tanto física, psicológica y conductual, por lo tanto, pueden responder en forma adecuada a las exigencias de su entorno laboral, para poder cumplir con los requerimientos de sus superiores en el tiempo esperado y cuentan con los recursos suficientes para realizar cada una de sus actividades diarias” (p. 85).

Para Redrobán (2015), en su investigación llegó a la conclusión: “Se verifica que hay debilidades en el personal operativo en un 24,20% de un total de 100% en los indicadores de cada competencia: control de Accesos, Presentación del Guardia, Procedimientos del guardia, Competencias Generales” (p. 73).

Para García (2016), en su investigación llegó a la conclusión: “En cuanto a la relación laboral, como era de esperar, la mayoría de los trabajadores son hombres, mientras que en el personal administrativo predominan las mujeres, existiendo una relación estadísticamente significativa, entre la edad, con el cargo o puesto ( $p = 0.00$ ) y el tipo y el régimen laboral (titular o contratado); en edades correspondiente a la categoría de adultos mayores” (p. 53).

Para Puma (2017), en su investigación llegó a la conclusión: “Existe una relación inversa entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno infantil Piedra Liza, 2017, siendo esta relación inversa ( $r = - 0.383$ ) correspondiente a baja correlación que muestra un valor  $p=0,000$  ( $p<0,05$ )” (p. 57).

Para Chávez (2016), en su investigación llegó a la conclusión: “rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ). Por tanto podemos afirmar que: El estrés laboral afecta significativamente en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR SA, en el periodo 2015” (p. 84).

Para De la Cruz (2018), en su investigación llegó a la conclusión: “La mayoría de trabajadores de salud del Servicio de Emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz, tienen un nivel alto de estrés laboral, seguido de aquellos con un nivel medio y bajo de estrés” (p. 56).

Para Ruiz y Vega (2016), en su investigación llegó a la conclusión: “se determinó que el estrés provoca en el trabajador síntomas fisiológicos que conllevan a afectar el desempeño, según lo observado por los jefes directos. Además, el estrés laboral genera que se descuiden aspectos contextuales del performance, tales como la falta de ayuda entre compañeros. También, se puede concluir en base a las opiniones de los colaboradores, que el estrés influye de la misma manera para todas las edades, pero que un trabajador nuevo sí se verá afectado mientras que se adapte al ritmo de la empresa” (p. 95).

Para Sucso (2018), en su investigación llegó a la conclusión: “Se demostró que existe una correlación inversamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral, siendo su coeficiente  $\rho = -0.27$ ,  $p < 0.05$ ; y  $r^2 = 0.0729$ , lo que nos indica que en un 7.29% la variable estrés influye en el desempeño laboral” (p. 53).

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

**Primero:** Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la Municipalidad de Oyón, departamento Lima, 2019, de magnitud buena.

**Segundo:** Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño del personal de la Municipalidad de Oyón, departamento Lima, 2019, de magnitud buena.

**Tercero:** Existe relación significativa entre la estructura organizacional y el desempeño del personal de la Municipalidad de Oyón, departamento Lima, 2019, de magnitud buena.

**Cuarto:** Existe relación significativa entre el territorio organizacional y el desempeño del personal de la Municipalidad de Oyón, departamento Lima, 2019, de magnitud buena.

#### **6.2 Recomendaciones**

**Primero:** Los resultados de la investigación son importantes para su difusión en la Municipalidad Provincial de Oyón.

**Segundo:** Las autoridades deberán prevenir con mucha responsabilidad las consecuencias que pueden traer consigo el estrés laboral, para evitar el incumplimiento en las actividades y responsabilidades de los trabajadores.

**Tercero:** Difundir los resultados de la investigación a través de los medios de comunicación, para que los trabajadores evalúen su responsabilidad laboral, así como saber el grado de estrés que se presenta en ellos.

**Cuarto:** Promover programas y actividades que ayuden a los trabajadores a mejorar las relaciones laborales y con ello prevenir el estrés y lograr una mayor productividad y rendimiento de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Oyón.

**Quinto:** Fomentar nuevas investigaciones relacionadas a las variables y sus dimensiones con el objetivo de enfrentar un problema desde un punto de vista holístico y se pueda satisfacer a los usuarios.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes Documentales:

- Ávila, V. (2014). *El Estrés y su influencia en el Desempeño Laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C.Ltda.* Tesis de Pregrado, Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas, Quito.
- Bedoya, J. (2012). *Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador.* Tesis de Pregrado, Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas, Quito.
- Burbano, A. (2017). *El Estrés Laboral y su influencia en el Desempeño de los colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden S.A.* Tesis de Pregrado, Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas, Quito.
- Chávez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015.* Tesis de Pregrado, Universidad Privada de Tacna, Facultad de Ciencias Empresariales, Tacna.
- De la Cruz, Y. (2018). *Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016.* Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Medicina, Lima.
- García, J. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015.* Tesis de Maestría, Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Químicas, Cuenca.
- Puma, J. (2017). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017.* Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
- Redrobán, M. (2015). *La evaluación de desempeño y su relación con el rendimiento laboral en la empresa Jara Seguridad.* Tesis de Pregrado, Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas, Quito.

- Ruiz, I., & Vega, K. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*. Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Gestión y Alta Dirección, Lima.
- Sucso, B. (2018). *Estrés y desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.

## 7.2 Fuentes Bibliográficas:

- Brown, W., & Morberg, D. (1983). *Teoría de la administración*. México: Limusa.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definiciones diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Castillo, J., & Prieto, C. (1983). *Condiciones de trabajo, un enfoque renovador de la sociología del trabajo*. Madrid: Centrop de Investigaciones Sociológicas.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- Lazarus, M. y Folkman, N. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Levitin, M. (2002). *El estrés: un abordaje múltiple*. Buenos Aires: Editorial Policial.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Organización Internacional del Trabajo OIT. (2016). *El estrés laboral*. Ginebra: Publicaciones OIT.
- Peiró, J. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Madrid: EUDEMA S. A.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Selye, H. (1926). *El estrés de la vida*. New York: McGraw Hill.
- Slocum, J., & Hellriegel, D. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Cengage Learning Editores S. A.

Stavroula, L., Griffiths, A., & Cox, T. (1999). *La organización del trabajo y el estrés*. Ginebra: Oficina de Publicaciones de la OMS.

Zaldivar, D. (1996). *El conocimiento y dominio del estrés*. La Habana: Ciencia y Técnica.

### **7.3 Fuentes Hemerográficas:**

Beher, T., & Newman, J. (1978). Estrés laboral, salud de los empleados y efectividad organizacional: un análisis de facetas, modelo y revisión de literatura. *Review personnel Psychology*. Volumen 31 N° 4, 665-699.

Benitez, A., D'Anello, S., & Noel, G. (2013). Validación de la escala de estrés percibido (EEP-13) en una muestra de funcionarios públicos venezolanos. *Anales de la Universidad Metropolitana*. Vol. 13, N° 1, 117 - 133.

Municipalidad Provincial de Oyón. (2018). *Reglamento de Organización y Funciones - ROF*. Oyón: MPO.

Wanyonyi, C. (2014). Factors affecting job involvement in an organization: case of Nzoia Sugar Company Limited. *International Journal of Innovative research & development*, 77 - 105.

### **7.4 Fuentes Electrónicas:**

Diario La Nación. (22 de abril de 2018). *Diario La Nación*. Obtenido de La OMS considera que el estrés laboral es una grave epidemia: <https://www.lanacion.com.ar/757582-la-oms-considera-que-el-estres-laboral-es-una-grave-epidemia>

Hernández, M. (12 de octubre de 2019). *Universidad Veracruzana*. Obtenido de El estrés en el trabajo: un enfoque socio - administrativo: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf>

Ministerio de Salud MINSA. (14 de octubre de 2019). *Instituto de Desarrollo de Recursos Humanos*. Obtenido de Metodología para la formulación de perfiles de competencias para trabajadores del nivel de atención: [http://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/06/884991/i-07-metodologia-para-la-formulacion-de-perfiles-de-competencia\\_Ge4wxGN.pdf](http://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/06/884991/i-07-metodologia-para-la-formulacion-de-perfiles-de-competencia_Ge4wxGN.pdf)

Real Academia Española. (12 de octubre de 2019). *Diccionario de la Lengua Española*.

Obtenido de Definición de desempeño: <https://dle.rae.es/desempe%C3%B1o>

Real Academia Española RAE. (12 de octubre de 2019). *Diccionario de la Lengua Española*.

Obtenido de Definición de estrés: <https://dle.rae.es/estr%C3%A9s>

## ANEXOS

### ESCALA DE ESTRÉS LABORAL - OIT

**Datos Personales:**

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Área de trabajo: \_\_\_\_\_

Puesto que ocupa: \_\_\_\_\_ Jefe: \_\_\_\_\_

**Indicaciones:**

Señala la mejor alternativa que consideres se manifiesta en la respuesta que se propone, marca con una X.

- 1 NUNCA es fuente de estrés.
- 2 RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 SIEMPRE es fuente de estrés.

Nº	Ítems	Valoración						
		1	2	3	4	5	6	7
1	¿El no comprender las metas y misión me genera estrés?							
2	¿Generar informes a los jefes y trabajadores causa estrés?							
3	¿Cuándo no puedo controlar las actividades del área me estresa?							
4	¿No tener el equipo de personas me estresa?							
5	¿El incumpliendo de trabajo de supervisor me estresa?							
6	¿La falta de respeto de la autoridad me estresa?							
7	¿Cuándo no participo de las actividades del equipo me estresa?							
8	¿Cuándo no controlo al equipo me estresa?							
9	¿La falta de reconocimiento a los logros del equipo me estresa?							
10	¿La falta de claridad del trabajo de la empresa causa estrés?							
11	¿La falta de una política laboral me genera estrés?							
12	¿La falta de reconocimiento de los jefes intermedios estresa?							
13	¿Cuándo la empresa no se preocupa de mí genera estrés?							
14	¿La falta de capacidades técnicas me estresa?							
15	¿La falta de espacio de la oficina me estresa?							
16	¿Cuándo no se cumple el circuito administrativo me estresa?							
17	¿Cuándo no hay confianza en los trabajadores genera estrés?							
18	¿Cuándo no logro los resultados de trabajo en equipo me estreso?							
19	¿Cuándo no escuchan mis reclamos laborales me genera estrés?							
20	¿La falta de planificación estratégica genera estrés?							
21	¿Cuándo el equipo presiona se genera el estrés?							
22	¿Cuándo trabajo con otros equipos me estreso?							
23	¿Cuándo el equipo no responde a las exigencias genera estrés?							
24	¿Cuándo no hay respeto en la oficina me genera estrés?							
25	¿El no contar con la tecnología necesaria me genera estrés?							

Muchas Gracias

## ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

### DATOS PERSONALES:

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_ ÁREA DE TRABAJO: \_\_\_\_\_

PUESTO QUE OCUPA: \_\_\_\_\_ JEFE: \_\_\_\_\_

### Instrucciones:

Se agradece la deferencia para poder contribuir a la investigación sobre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Oyón, marcar algunas de las respuestas siguientes según su criterio.

- 1 NUNCA O NINGUNA.
- 2 POCO.
- 3 REGULAR O ALGO.
- 4 MUCHO.
- 5 TODO O SIEMPRE.

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	Existen conformidades de prosperar en la organización					
2	Existe obligación con el éxito en la institución					
3	El supervisor apoya a los trabajadores para superar los problemas					
4	Se tiene acceso a todo tipo de comunicación					
5	Se observa compañerismo en la institución					
6	El jefe comparte los triunfos con sus trabajadores					
7	Existe responsabilidad personal para lograr el éxito					
8	Se busca mejorar siempre las condiciones del trabajo					
9	Las oficinas tienen una comunicación efectiva					
10	Se conocen los objetivos institucionales					
11	Hay un trabajo colegiado para definir los objetivos					
12	Los trabajadores son importantes para el éxito institucional					
13	La evaluación del desempeño es correcto					
14	Los equipos de trabajo son armoniosos					
15	Los trabajadores pueden tomar decisiones sobre sus responsabilidades					
16	Se aprecia los altos rases de desempeño					
17	Se manifiesta los compromisos de la organización					
18	La institución capacita a los trabajadores					
19	Es fácil la comunicación en la institución					
20	El trabajo colaborativo ayuda a cumplir las metas					
21	Los funcionarios apoyan y felicitan a los trabajadores					
22	El trabajo en la oficina destaca cada día					
23	Los documentos de gestión proponen las funciones de los trabajadores					
24	Es fácil relacionarse con las autoridades y jefes					
25	Los trabajos son cada vez más fácil de realizar					
26	Los trabajadores aprenden de las actividades realizadas					
27	El trabajo diario genera experiencias nuevas					
28	Existe el monitoreo y control de los trabajos en la institución					
29	En la establecimiento se enfrentan y prevalecen las mejores condiciones					
30	Se administran bien los recursos					
31	Se capacita a todos los trabajadores					
32	Cuando se cumplen con las tareas se genera estímulos externos					
33	Se cuenta no normas establecidas en la institución					
34	Se respetan los canales de comunicación					
35	La política remunerativa se ajusta a sus necesidades					

36	La institución suscita el desarrollo de los trabajadores					
37	El servicio brindado genera orgullo de los trabajadores					
38	Se definen los objetivos institucionales					
39	Los supervisores tienen empatía con los trabajadores					
40	Los objetivos se cumplen en la institución					
41	Se fomenta las ideas creativas entre los trabajadores					
42	Los trabajadores conocen la misión y visión institucional					
43	Los trabajos son encaminados en base a los conocimientos de los jefes					
44	Se observa el trabajo colaborativo entre los trabajadores					
45	La tecnología permite un trabajo más técnico					
46	Se felicita a los mejores trabajadores de la institución					
47	La institución genera condiciones de calidad					
48	Existen valores institucionales en la organización					
49	Se comparten los éxitos y fracasos de otras áreas de la institución					
50	Consideras que estas bien remunerado por el trabajo realizado					

Muchas Gracias

## MATRIZ DE DATOS

Codigo	Estrés laboral																											ST1	V1						
	Clima organizacional					Estructura organizacional				Territorio organizacional				Tecnología				Influencia del lider				Falta de cohesión				Respaldo del grupo									
	1	2	3	4	S1	5	6	7	8	S2	9	10	11	S3	12	13	14	S4	15	16	17	18	S5	19	20	21	22			S6	23	24	25	26	S7
1	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	10	2	4	4	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	91	Intermedio
2	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo
3	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	10	2	4	4	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	91	Intermedio
4	5	5	5	5	20	6	6	6	5	23	3	6	6	15	3	6	6	15	3	6	6	6	21	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	142	Alto
5	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	10	2	4	4	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	91	Intermedio
6	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	10	2	4	4	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	91	Intermedio
7	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo
8	5	5	5	5	20	6	6	6	5	23	3	6	6	15	3	6	6	15	3	6	6	6	21	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	142	Alto
9	4	2	2	2	10	3	3	2	2	10	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	69	Bajo
10	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo
11	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	10	2	4	4	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	91	Intermedio
12	5	5	5	5	20	6	6	6	5	23	3	6	6	15	3	6	6	15	3	6	6	6	21	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	142	Alto
13	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	10	2	4	4	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	91	Intermedio
14	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo
15	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	10	2	4	4	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	91	Intermedio
16	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo
17	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	10	2	4	4	10	2	4	4	4	14	2	4	2	2	10	2	4	4	4	14	87	Intermedio
18	5	5	5	5	20	6	6	6	5	23	3	6	6	15	3	6	6	15	3	6	6	6	21	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	142	Alto
19	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo
20	5	5	5	5	20	6	6	6	5	23	3	6	6	15	3	6	6	15	3	6	6	6	21	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	142	Alto
21	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	10	2	4	4	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	91	Intermedio
22	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo
23	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	10	2	4	4	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	91	Intermedio
24	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo
25	5	5	5	5	20	6	6	6	5	23	3	6	6	15	3	6	6	15	3	6	6	6	21	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	142	Alto
26	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	2	2	6	2	4	4	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	87	Intermedio
27	5	5	5	5	20	6	6	6	5	23	3	6	6	15	3	6	6	15	3	6	6	6	21	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	142	Alto
28	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	2	2	6	2	4	4	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	87	Intermedio
29	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo
30	5	5	5	5	20	6	6	6	5	23	3	6	6	15	3	6	6	15	3	6	6	6	21	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	142	Alto
31	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo
32	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo
33	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	2	2	6	2	4	4	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	87	Intermedio
34	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo
35	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	2	2	6	2	4	4	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	87	Intermedio
36	5	5	5	5	20	6	6	6	5	23	3	2	2	7	3	6	6	15	3	6	6	6	21	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	134	Alto
37	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	2	2	6	2	4	4	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	87	Intermedio
38	4	2	2	2	10	3	3	2	2	10	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	69	Bajo

39	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	2	2	6	2	4	4	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	87	Intermedio
40	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo
41	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	2	2	6	2	4	4	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	87	Intermedio
42	5	5	5	5	20	6	6	6	5	23	3	2	2	7	3	6	6	15	3	6	6	6	21	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	134	Alto
43	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo
44	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	2	2	6	2	4	4	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	87	Intermedio
45	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo
46	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	2	2	6	2	4	4	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	87	Intermedio
47	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo
48	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	10	2	4	4	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	91	Intermedio
49	5	5	5	5	20	6	6	6	5	23	3	6	6	15	3	6	6	15	3	6	6	6	21	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	142	Alto
50	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	10	2	4	4	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	91	Intermedio
51	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo
52	5	5	5	5	20	6	6	6	5	23	3	6	6	15	3	6	6	15	3	6	6	6	21	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	138	Alto
53	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo
54	5	5	5	5	20	6	6	6	5	23	3	6	6	15	3	6	6	15	3	6	6	6	21	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	142	Alto
55	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	4	4	4	2	14	59	Bajo
56	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	10	2	4	4	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	2	2	4	10	87	Intermedio
57	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo
58	5	5	5	5	20	6	6	6	5	23	3	6	6	15	3	6	6	15	3	6	6	6	21	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	142	Alto
59	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	10	2	4	4	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	2	2	4	10	87	Intermedio
60	4	2	2	2	10	3	3	2	2	10	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	69	Bajo
61	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	10	2	4	4	10	2	4	2	2	10	2	4	4	4	14	2	2	2	4	10	83	Intermedio
62	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo
63	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	10	2	4	4	10	2	4	2	2	10	2	4	4	4	14	2	2	2	4	10	83	Intermedio
64	5	5	5	5	20	6	6	6	5	23	3	6	6	15	3	6	6	15	3	6	6	6	21	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	142	Alto
65	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo
66	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo
67	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	10	2	4	4	10	2	4	2	2	10	2	4	4	4	14	2	2	2	4	10	83	Intermedio
68	5	5	5	5	20	6	6	6	5	23	3	6	6	15	3	6	6	15	3	6	6	6	21	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	142	Alto

Código	Desempeño laboral																																ST2	V2																									
	Realización personal								Involucramiento laboral								Supervisión								Comunicación										Condiciones laborales																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	S	8	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	S	9	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	SI	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	SI	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	34	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	36	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	34	172	Medio	
2	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	3	3	1	5	3	5	5	3	5	1	5	3	6	3	3	3	5	1	5	1	5	5	5	36	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	44	3	3	3	1	5	5	5	5	5	5	5	40	195	Favorable
3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	34	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	36	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	34	172	Medio		
4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	22	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	14	4	1	1	1	2	2	1	2	1	1	16	92	Desfavorable			
5	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	34	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	36	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	34	172	Medio		
6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	194	Favorable			
7	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	3	3	1	5	3	5	5	3	5	1	5	3	6	3	3	3	5	1	5	1	5	5	36	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	44	3	3	3	1	5	5	5	5	5	5	40	195	Favorable		
8	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	22	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	14	4	1	1	1	2	2	1	2	1	1	16	92	Desfavorable			
9	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	22	3	2	2	3	2	2	2	2	2	22	111	Desfavorable				
10	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	3	3	1	5	3	5	5	3	5	1	5	3	6	3	3	3	5	1	5	1	5	5	36	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	44	3	3	3	1	5	5	5	5	5	5	40	195	Favorable		
11	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	34	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	36	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	34	172	Medio			
12	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	22	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	14	4	1	1	1	2	2	1	2	1	1	16	92	Desfavorable			
13	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	9	3	4	4	4	4	4	4	4	39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	192	Favorable				
14	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	3	3	1	3	2	0	3	3	3	1	1	1	1	1	16	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	20	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	18	94	Desfavorable			
15	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	34	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	36	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	34	172	Medio		
16	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	3	3	1	5	3	5	5	3	5	1	5	3	6	3	3	3	5	1	5	1	5	5	36	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	44	3	3	3	1	5	5	5	5	5	5	40	195	Favorable		
17	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	34	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	36	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	34	172	Medio		
18	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	22	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	23	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	24	109	Desfavorable			
19	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	3	3	1	3	2	0	3	3	3	1	1	1	1	1	16	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	20	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	18	94	Desfavorable			
20	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	22	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	14	4	1	1	1	2	2	1	2	1	1	16	92	Desfavorable			
21	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	9	3	4	4	4	4	4	4	4	39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	192	Favorable				
22	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	3	3	1	5	3	5	5	3	5	1	5	3	6	3	3	3	5	1	5	1	5	5	36	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	44	3	3	3	1	5	5	5	5	5	5	40	195	Favorable		







# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN ESCUELA DE POSGRADO



## ACTA DE SUSTENTACIÓN N°021-2021-V

En Huacho, el día 16 de julio de 2021, siendo las 3:00 pm, en la aplicación de videoconferencia Meet de la Escuela de Posgrado, los miembros del Jurado Evaluador integrado por:

**PRESIDENTE** Dr. LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIAN DNI N°15612744  
**SECRETARIO** Dra. FLOR DE MARIA GARIVAY TORRES DNI N°15587359  
**VOCAL** Dr. POLICARPO DIOMEDES MARQUEZ VALENCIA DNI N°15759625  
**ASESOR** Dr. ELVIS RICHAH SANCHEZ GARCIA DNI N°15736458

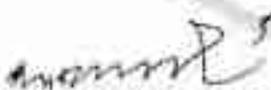
El(la) postulante al Grado Académico Don(ña) YOSIMAR FRANKLIN POMA REY, identificado(a) con DNI N°44551021, procedió a la Sustentación de la Tesis titulada: **ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DE OYÓN, DEPARTAMENTO LIMA, 2019**, autorizado mediante Resolución Directoral N°0138-2021-EPG, de fecha 13 de julio de 2021, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales vigentes, absolvió las interrogantes que le formularon los señores del Jurado.

Concluida la Sustentación de la tesis, se procedió a la votación correspondiente resultando el(la) candidato(a) APROBADO por UNANIMIDAD con la nota de:

CALIFICACION		EQUIVALENCIA	CONDICION
NUMERO	LETRAS		
17	DIECISIETE	BUENO	APROBADO

Siendo las 4:00 pm del día 16 de julio de 2021, se dio por concluido el acto de sustentación, firmando el jurado evaluador las Actas de Sustentación de la Tesis Titulada: **ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DE OYÓN, DEPARTAMENTO LIMA, 2019**, para obtener el Grado Académico de Maestro(a) en **GESTIÓN PÚBLICA**, inscrito en el FOLIO N° 21 del LIBRO DE ACTAS.



  
 Dr. LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIAN  
 PRESIDENTE



  
 Dr. FLOR DE MARIA GARIVAY TORRES  
 SECRETARIO



  
 Dr. POLICARPO DIOMEDES MARQUEZ VALENCIA  
 VOCAL

  
 Dr. ELVIS RICHAH SANCHEZ GARCIA  
 ASESOR



---

**M(o) ELVIS RICHA R SANCHEZ GARCIA**  
**ASESOR**



---

**Dr. LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIAN**  
**PRESIDENTE**



---

**Dra. FLOR DE MARÍA GARIVAY TORRES**  
**SECRETARIO**



---

**Sr. POLICARPO DIOMEDES MARQUEZ VALENCIA**  
**VOCAL**