

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
HUAURA – HUACHO, 2017**

**PRESENTADO POR:**

**GILBER ANTONIO MACEDO CARRERA**

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

**ASESOR:**

**M(º) FREDY JAVIER HUACHUA HUARANCCA**

**HUACHO - 2021**

**ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
HUAURA – HUACHO, 2017**

**GILBER ANTONIO MACEDO CARRERA**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: M(º) FREDY JAVIER HUACHUA HUARANCCA**

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

## **DEDICATORIA**

A mi familia entera, porque ellos son la fuerza que necesito para cumplir mis objetivos.

A mis padres, Rosine y Margarita, cuyo amor y sacrificio por sus hijos son el claro ejemplo a seguir. Muy orgulloso de ellos y agradecido porque con su trabajo abnegado logramos alcanzar nuestras metas.

También a mi esposa Vanesa y mis hijos Andy, Arthur, Katherine, Anthony y mi bebé que está por venir a este mundo. Ellos nunca dejaron de alentarme para continuar mis estudios, a seguir este proyecto de vida en el que están incluidos, porque son la razón de mi vida y por ellos haré todos mis esfuerzos. Todo mi amor para ellos, muchas gracias.

A mis abuelos Antonio y Oliva por guiarme siempre desde niño y hoy lo hacen desde el cielo.

Asimismo, a todos los amigos que nos han brindado su ayuda y han contribuido que el estudio se ejecute con éxito, en especial a los docentes que compartieron sus saberes y experiencias.

*Gilbert Antonio Macedo Carrera*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer primero a Dios, por ser el guía y recibir su bendición para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

Además, deseo expresar mi profundo y especial agradecimiento a la familia Paisig Miñano, porque en los momentos difíciles para mi familia, me brindaron su apoyo generoso y desinteresado para estudiar y así lograr mis sueños. Gracias por confiar en mí, también por los consejos y valores que compartieron conmigo. Agradezco, asimismo, a nuestros docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, por compartir sus conocimientos a lo largo de mi formación profesional, y, de manera especial, al Doctor Jorge Palomino Way, colaborador de la tesis, quien me ha guiado con sabiduría y parsimonia el cumplimiento.

*Gilbert Antonio Macedo Carrera*

# 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>2</b>
1.2.1 Problema general	2
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>3</b>
1.3.1 Objetivo general	3
<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>6</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>9</b>
<b>2.2.1 El Estrés Laboral</b>	<b>9</b>
<b>2.2.2 El Desempeño Laboral</b>	<b>16</b>
2.3 Bases filosóficas	21
<b>2.4 Definición de términos básicos</b>	<b>22</b>
<b>2.5 Hipótesis de investigación</b>	<b>23</b>
<b>2.5.1 Hipótesis general</b>	<b>23</b>
<b>2.5.2 Hipótesis específicas</b>	<b>23</b>

2.6 Operacionalización de las variables	23
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>26</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>26</b>
3.1 Diseño metodológico	26
3.2 Población y muestra	27
3.2.1 Población	27
3.2.2 Muestra	27
3.3 Técnicas de recolección de datos	28
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	28
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>30</b>
<b>RESULTADOS</b>	<b>30</b>
4.1 Análisis de resultados	30
4.1.1. Descripción de estrés laboral.	30
4.1.2. Descripción de desempeño laboral.	37
4.2 Contrastación de hipótesis	44
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>49</b>
<b>DISCUSIÓN</b>	<b>49</b>
5.1 Discusión de resultados	49
<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>51</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>51</b>
6.1 Conclusiones	51
6.2 Recomendaciones	51
<b>REFERENCIAS</b>	<b>53</b>
7.1 Fuentes documentales	53
7.2 Fuentes bibliográficas	54
7.3 Fuentes hemerográficas	55
7.4 Fuentes electrónicas	56
<b>ANEXOS</b>	<b>57</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización del Estrés Laboral .....	24
Tabla 2 Operacionalización del desempeño laboral .....	24
Tabla 3 Estrés Laboral .....	30
Tabla 4 <i>Clima organizacional</i> .....	31
Tabla 5 <i>Estructura organizacional</i> .....	32
Tabla 6 <i>Territorio organizacional</i> .....	33
Tabla 7 <i>Tecnología</i> .....	34
Tabla 8 <i>Influencia del líder</i> .....	34
Tabla 9 <i>Falta de cohesión</i> .....	35
Tabla 10 <i>Respaldo del grupo</i> .....	36
Tabla 11 <i>Desempeño Laboral</i> .....	37
Tabla 12 <i>Realización Personal</i> .....	38
Tabla 13 <i>Involucramiento laboral</i> .....	39
Tabla 14 <i>Supervisión</i> .....	40
Tabla 15 <i>Comunicación</i> .....	41
Tabla 16 <i>Condiciones laborales</i> .....	42
Tabla 17 <i>Resultados de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov - Smirnov</i> .....	43
Tabla 18 <i>Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral</i> .....	44
Tabla 19 <i>Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral</i> .....	45
Tabla 20 <i>Relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral</i> .....	47
Tabla 21 <i>Relación entre el territorio organizacional y el desempeño laboral</i> .....	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Porcentaje del estrés laboral</i> .....	30
Figura 2 <i>Porcentaje del clima organizacional</i> .....	31
Figura 3 <i>Porcentaje de la estructura organizacional</i> .....	32
Figura 4 <i>Porcentaje de territorio organizacional</i> .....	33
Figura 5 <i>Porcentaje de Tecnología</i> .....	34
Figura 6 <i>Porcentaje de la influencia del líder</i> .....	35
Figura 7 <i>Porcentaje falta de cohesión</i> .....	36
Figura 8 <i>Porcentaje de respaldo del grupo</i> .....	37
Figura 9 <i>Porcentaje de desempeño laboral</i> .....	38
Figura 10 <i>Porcentaje de realización personal</i> .....	39
Figura 11 <i>Porcentaje de involucramiento laboral</i> .....	40
Figura 12 <i>Porcentaje de Supervisión</i> .....	41
Figura 13 <i>Porcentaje de Comunicación</i> .....	42
Figura 14 <i>Porcentaje de condiciones laborales</i> .....	43
Figura 15 <i>El estrés laboral y el desempeño laboral</i> .....	45
Figura 16 <i>El clima organizacional y el desempeño laboral</i> .....	46
Figura 17 <i>La estructura organizacional y el desempeño laboral</i> .....	47
Figura 18 <i>El territorio organizacional y el desempeño laboral</i> .....	48

## RESUMEN

Muchas veces se observa que las personas que hacen de la rutina laboral una constante, pueden verse afectado emocionalmente, estas condiciones traen consigo una serie de consecuencias, entre las que se puede observar la disminución del interés de prestar buenos servicios, faltas reiteradas al centro laboral, disminución de efectividad en la recaudación o prestación de servicios, entre otros. Por lo señalado el propósito de la investigación fue establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho. Lo que se debe traducir sí las condiciones de las actividades laborales traen como efecto el estrés laboral. La hipótesis de la investigación señala que sí existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Huaura – Huacho. La metodología utilizada corresponde a una investigación correlacional, las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron, la escala de estrés laboral validada OIT-OMS y la escala de desempeño laboral. La conclusión general señala: que se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=-0,706$ , con una  $p=0,000$  ( $p<.05$ ) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Huaura – Huacho. El coeficiente de correlación es de una magnitud buena con el 70,6%.

Palabras clave: Estrés laboral, trabajadores, Desempeño laboral, Resultados.

## ABSTRACT

Many times it is observed that people who make the work routine a constant, can be emotionally affected, these conditions bring with them a series of consequences, among which the decrease in interest in providing good services, repeated absences at the workplace can be observed. , decreased effectiveness in the collection or provision of services, among others. Therefore, the purpose of the investigation was to establish the relationship between job stress and job performance of the administrative personnel of the Provincial Municipality of Huaura - Huacho. What should be translated if the conditions of work activities have an effect on work stress. The research hypothesis indicates that there is a relationship between job stress and job performance of the administrative staff of the provincial municipality of Huaura - Huacho. The methodology used corresponds to a correlational investigation, the data collection techniques used were the ILO-WHO validated work stress scale and the work performance scale. The general conclusion points out that a correlation coefficient of  $r = -0.706$  was obtained, with a  $p = 0.000$  ( $p < .05$ ) with which the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected. Therefore, it can be statistically evidenced that job stress is significantly related to the job performance of the administrative personnel of the provincial municipality of Huaura - Huacho. The correlation coefficient is of a good magnitude at 70.6%.

Keywords: Labor stress, workers, Work performance, Results.

## 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.

Se entiende como estrés laboral a las condiciones que se presentan en las personas por diversos factores emocionales y físicos, 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.

La estructura de la tesis está orientada a las especificaciones de la Escuela de Posgrado, que comprende seis capítulos.

El capítulo I: contiene el planteamiento del problema.

El capítulo II: contiene el marco teórico.

El capítulo III: contiene la metodología.

El capítulo IV: contiene los resultados.

El capítulo V: contiene la discusión de resultados.

El capítulo VI: contiene las conclusiones y recomendaciones.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, en el mundo competitivo que vivimos, las organizaciones dependen mucho de la forma en que se organiza para cumplir sus metas y objetivos. Pueden desarrollar trabajos individuales o en equipos, lo que se necesita es alcanzar niveles de calidad en la producción o en la prestación de servicios.

Así lo manifiesta Chiavenato (2000), al señalar que tanto las personas y las instituciones se relacionan permanentemente, las organizaciones dependen del uso adecuado de los recursos humanos.

Lo que se busca es cumplir de manera eficiente con la normatividad los deberes establecidos, las condiciones de competitividad así lo exigen, más aun teniendo en cuenta la gestión de la empresa, ya sea pública o privada. Pero también es cierto que estas condiciones casi extenuantes tienen sus consecuencias, que afectan el rendimiento del personal en sus diferentes funciones y jerarquías, pueden expresar depresión, falta de motivación, cansancio y agotamiento, que muchas veces no se toma en cuenta por parte de la organización.

La situación de las condiciones de vulnerabilidad de las personas por el exceso de trabajo no es una condición del siglo XXI, ya desde tiempos atrás se ha tocado el tema, pero no dándole un significado científico; así Lumsden (1981), citado por Lazarus, M. y Folkman, N. (1986), señala “Como muchas otras palabras, el termino stress es anterior a su uso sistemático o científico. Fue utilizado ya en el siglo XIV para expresar dureza, tensión, adversidad o aficción” (p. 26).

Pero ¿qué es el estrés? Para responder se puede tomar la definición que señala Keith, D. y Newstrom J. (1999), al afirmar “Es el término genérico que se aplica a las presiones que la gente experimenta en la vida. La presencia del estrés en el trabajo es prácticamente inevitable en muchas labores” (p. 461)

Las condiciones que se han manifestado dan lugar a pensar que el estrés se ha convertido en una enfermedad que afecta la salud corporal y mental del personal que trabaja de manera individual o colectiva, ya sea en instituciones públicas o privadas. En la actualidad el estrés es estudiado por diferentes ciencias, debido a la afectación que se hace de las personas y el rendimiento laboral que pueda manifestar.

Otro aspecto a tomar en cuenta es lo importante que resulta en la organización al recurso humano, que es el factor determinante de su éxito de o fracaso. De la calificación y desempeño del recurso humano depende del nivel de eficacia para conseguir los propósitos de la organización. A esta situación diversos autores lo señalan como desempeño laboral, se entiende que es la valoración que se hace de las actividades que realizan los trabajadores de una empresa en función de los documentos de gestión que lo organizan.

La estructura de las empresas puede asumir una estructura organizacional y funcional, o de moderna planificación que responde a la condición de procesos, pero en cada una de ellas existe niveles de responsabilidad, desde los altos cargos funcionales, hasta los que desempeñan tareas más fáciles, pero que deben de cumplir el engranaje que se desea lograr. Se necesita tener clara la idea del funcionamiento adecuado, por ello se hace necesario la evaluación de desempeño, así lo afirma Chiavenato (2009), al señalar “La estimación del ejercicio es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo” (p. 245).

La investigación obedece a lo sustentado y a la necesidad de relacionar el desempeño laboral de trabajadores estables que trabajan en la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho; en sus funciones establecidas en los documentos de gestión, en muchos casos se presentan contextos o factores estresantes que soportan los trabajadores durante la práctica de sus trabajos, lo que afecta el ejercicio laboral en la asistencia de los usuarios.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Huaura – Huacho?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho?

¿Cuál es la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho?

¿Cómo se relaciona el territorio organizacional con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Huaura – Huacho.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Identificar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

Establecer la relación que existe entre la estructura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

Comprobar la relación existente entre el territorio organizacional con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### **Justificación teórica**

Concurre una importante propuesta bibliográfica referida a los temas de estrés al igual que el de desempeño laboral, a la que se tuvo acceso por diversos medios.

#### **Justificación práctica**

La investigación me permitió observar la correspondencia entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, y plantear las recomendaciones adecuadas a fin de aprovechar en forma eficiente los resultados de la investigación, así como poder ampliar en otras instituciones los resultados.

#### **Justificación metodológica**

El objetivo de la investigación fue logrado cumpliendo las etapas propuestas del cronograma, con el uso de las técnicas de cogida de datos, del procesamiento de la información mediante la aplicación del programa SPSS, que ordenaron las tablas y figuras con sus respectivos comentarios, que me permitió llegar a cumplir con la propuesta del estudio correlacional.

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

### **Delimitación Espacial.**

La investigación se llevó a cabo en los ambientes de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, y los trabajos de gabinete en el domicilio del tesista y de la biblioteca de la Universidad.

### **Delimitación poblacional.**

El grupo social objeto de la investigación fueron los empleados estables, los obreros estables y obreros permanentes de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, que suman un total de 105 personas, sin hacer diferenciación de ningún tipo.

### **Delimitación Temporal.**

La investigación se desarrolló el año 2017; por ser el año en que se realizó, aprovechando que en ese año el investigador estudiaba la maestría y también laboraba en la Municipalidad.

### **Delimitación temática.**

Para desarrollar el marco teórico se asumió las definiciones y conclusiones de diferentes autores e investigadores. Se permitió adecuar a las interpretaciones del tesista, al relacionar las condiciones que muestran el estrés laboral y el desempeño laboral.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

La viabilidad de la investigación se basó en el hecho que existían las condiciones sociales, políticas, económicas, de apoyo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, y de tiempo para poder realizarla sin inconveniente. Por lo tanto:

La viabilidad económica: se contó con los recursos financieros para realizar las diversas etapas de la investigación.

La viabilidad institucional: no se tuvo inconvenientes para el acercamiento directo y oportuno.

La viabilidad temporal: las condiciones temporales fueron ajustadas a la realidad de la exploración.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

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

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

En las investigaciones internacionales recurrí a revisar los repositorios de diversas Universidades, entre las que ubicamos la Tesis de Álvarez (2015), titulado “El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público”, propone como objetivo: establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de la Universidad de Carabobo núcleo la Morita para el fortalecimiento de la productividad organizacional. (p. 23). La metodología: La investigación constituye un estudio de tipo no experimental de corte transversal, puesto que se observan los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo, en un momento determinado. (p. 64). La conclusión: La presencia de estrés dentro de la institución puede producir un deterioro negativo del ambiente de trabajo con influencia en las relaciones interpersonales, la productividad y el rendimiento, así como también tiene repercusiones en el bienestar y calidad de vida del trabajador universitario. (p. 90).

Para Oramas (2013), en su investigación titulada “Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria, en la Habana Cuba”, propone el objetivo: Detectar la presencia del estrés laboral y el síndrome de burnout en personal docente cubano de enseñanza primaria. (p. 19). La metodología: Se realizó una investigación descriptiva con un diseño transversal. Se desarrolló durante los meses de marzo a mayo, durante el curso escolar 2006 – 2007, en las condiciones vigentes del modelo educativo de la escuela primaria en Cuba. (p. 58). La conclusión: Los principales estresores laborales identificados son el volumen de trabajo en acción conjunta con las demandas derivadas de las características de los estudiantes, los cambios del sistema de enseñanza y las presiones

de los superiores, en condiciones de salario inadecuado e insuficientes recursos para el trabajo. (p. 134).

Para Marroquín y Pérez (2011), en su tesis titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de sus colaboradores de Burger King, en Guatemala”, propone el objetivo: describir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King. (p. 5). La metodología: Para llevar a cabo esta investigación se utilizó el método cuantitativo para evaluar los diferentes procesos y actividades en los restaurantes seleccionados de comida rápida. (p. 28). La conclusión: En los trabajadores de los restaurantes de Burger King se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad. (p. 54).

Para Osorio y Niño (2017), en la investigación “Estrés laboral: estudio de revisión”, propone el objetivo: el análisis del concepto estrés laboral, sus modelos explicativos y variables asociadas, teniendo en cuenta investigaciones de los últimos cinco años. (p. 81). La metodología: Esta investigación es un estudio de revisión, donde tiene una pregunta definida y estructurada, consulta información de datos relevantes, usando fuentes secundarias de información. (p. 83). La conclusión: el estrés es un estado del organismo diferente a la tensión generada por el resultado entre la interacción de las demandas externas y el nivel de control del sujeto. (p. 87)

Para González (2014), en su tesis titulada “Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)”, para optar el título de Licenciada en Psicología Organizacional, en la Universidad Rafael Landívar, en Quetzaltenango – Guatemala. Propone el objetivo: Establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. (p. 52). La metodología: investigación explicativa y descriptiva. (p. 57). La conclusión: De acuerdo a la investigación realizada la mayoría de los trabajadores del Serviteca Altense S.A. manifiestan niveles altos de estrés, donde se toma en cuenta la media arrojada por la prueba sobre estrés administrada la cual fue de 21.1 y de acuerdo a los estándares de la prueba donde la media normal debe ser de 16.3 y 14.7, es decir que los resultados que estén por encima de este manifiestan niveles altos de estrés y los que sean menores se consideran bajos. (p. 71).

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Para Quispe (2016), en su tesis titulada “Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima”, para optar el Título de Licenciada en Psicología, en la Universidad Autónoma del Perú. El objetivo propuesto: Determinar la relación entre los niveles de estrés y el clima laboral en los colaboradores de una empresa privada. (p. 15). La metodología: El tipo de investigación es descriptivo, correlacional y explicativo, cuyo diseño será no experimental de tipo transversal. (p. 33). La conclusión: La investigación concluye que existe una relación significativa entre las variables estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Poniéndose en manifiesto que para que exista un nivel de estrés bajo debe existir un favorable clima laboral. (p. 56).

Para Dávalos (2005), en su tesis titulada “Nivel de estrés laboral en enfermeras del hospital Nacional de emergencias José Casimiro Ulloa, Lima-Perú”, para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú. Propone como objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias “José Casimiro Ulloa”. (p. 21). La metodología: El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo y correlacional no causal. (p. 44). La conclusión: La mayoría de las enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias “José Casimiro Ulloa”; presentan un nivel de estrés laboral medio referido a sentimientos de agotamiento emocional y despersonalización. (p. 62).

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 optar el título profesional de Licenciado en Gestión, con mención en Gestión Empresarial, en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Propone 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: La investigación desarrollada tiene un alcance descriptivo y correlacional. (p. 46). La conclusión: se obtuvo, en relación al estrés generado por el clima organizacional, que la mayoría de los trabajadores puede llegar a sentir estrés por el hecho de no comprender la misión y metas de la organización. Mientras que a un poco menos de la mitad de la población, les genera estrés que la estrategia de la empresa no sea bien comprendida. En ambos casos, no saber el rumbo de la empresa o no saber a qué contribuye su trabajo, es una fuente de estrés a tomar en consideración. (p. 96).

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 optar el título profesional de Ingeniera Comercial, para la Universidad Nacional de Tacna. Propone 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: El nivel de investigación es descriptiva – correlacional. (p. 50). La conclusión: se estableció el efecto del Estrés Laboral en el Desempeño, al mismo tiempo mediante el cálculo del Chi Cuadrado de Pearson se pudo establecer que el Estrés laboral afecta significativamente al Desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de ELS y que esto se debe a la determinación de distintos factores de Estrés Laboral y su medición en el Desempeño. (p. 109).

Para Montero (2010), en su investigación titulada “El nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, en el Perú”. Propone el objetivo: Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y el patrón de conducta tipo A - B en los empleados de la UNE. (p. 9). La metodología: La respuesta de estrés es un riesgo laboral muy importante en los empleados de la UNE. (p. 86).

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 El Estrés Laboral**

#### **2.2.1.1 El Estrés**

El estrés es un término que en los últimos tiempos se ha vuelto reiterativo en las conversaciones de los trabajadores de diferentes edades y condiciones. Se muestran desmotivados, con emociones contradictorias que afectan el servicio o la producción de las organizaciones. Para saber cuáles son las condiciones del estrés, se debe recurrir a su definición, para lo cual se recurre a la Real Academia Española (RAE, 2018), que señala “Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves” (párr. 1). Se entiende que el estrés es una situación interna al ser humano, pero que es generada por condiciones externas.

La definición de estrés que plantea Rostagno (2019), es que existe de manera natural en las personas, y tiene un origen, la naturaleza según el autor es la forma que tiene el

organismo humano para proteger su estado físico y psicológico, para el ser humano la lucha contra este estado se resalta en la capacidad de superarlo.

Para el Ministerio del Interior de España (2014), es el estrés es un aspecto central en la vida de las personas, se procesa como un estado humano normal, observado cuando la exigencia es muy cargada; la respuesta que le proporcione la persona afectada dependerá el éxito de salir adelante.

Para Jarauta, Echauri, y Asunción (2002), el estrés es una condición natural de las personas, como la respuesta efectiva del cuerpo humano para asumir responsabilidades que se manifiestan como rutinas o acciones repetitivas. El cuerpo humano tiene la capacidad de superarlos.

Para la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2016), “el estrés 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. 6).

Las causas de la que se manifiesta el estrés son diversos y afectan de manera indistinta a las personas estresadas. Así lo señalan Jarauta, Echauri, y Asunción (2002), al afirmar “Situaciones estresantes suelen ser las transiciones vitales, o sea, etapas de la vida, como la paternidad, la jubilación, la adolescencia o la emigración que llevan consigo adaptaciones y cambios” (p. 4).

Es importante señalar que el estrés es la condición que se presenta en las personas por la constancia de realizar sus actividades, se puede presentar en diferentes campos, el educativo en estudiantes y maestros; en las organizaciones laborales entre los emprendedores y los trabajadores, así como en las actividades sociales, económicas y culturales.

#### **2.2.1.2 El Estrés laboral**

En este acápite se debe enfocar el estrés que se presenta exclusivamente cuando se desempeñan actividades laborales en las organizaciones. Para ello recurrimos a algunas definiciones.

Así revisando a Prevacon Seguridad y Calidad (2018), se encuentra que el estrés laboral se origina por la presión excesiva que tiene la persona en su centro laboral, se asienta en el poco equilibrio de la jornada laboral y las condiciones de relaciones que existen en esa área de trabajo.

Para la OMS (2018), el estrés laboral es una condición negativa para las personas que trabajan “Se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan” (párr. 1).

Otra definición la encontramos en Del Hoyo (2004), que señala “El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés” (p. 6).

Otro aspecto a considerar lo propone Stavroula, Griffiths, y Cox (2004), al definir estrés laboral como “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p. 3).

Los mismos autores también señalan, que el estrés laboral es consecuencia de la permanente actividad que desempeña:

El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro. El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no sólo incluye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también a los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador. (p. 4).

Para Keith, y Newstrom (1999), señalan que los resultados del estrés laboral se muestra en mayor condición con las alteraciones psicológicas y emocionales, además de las brechas que pueden surgir en el cumplimiento de las actividades laborales.

Para López, (2012), se define el estrés laboral como la suma de respuestas del comportamiento humano, que son física o emocionales, que se presentan en las personas al ponerse frente a diversas acciones que los enfrenta a rutinas que le generan cansancio y modifican su bienestar y salud física.

Para hacer un mejor estudio del estrés laboral se tiene que abordar las causas que lo originan, para algunos autores se denominan estresores y para otros simplemente le denominan causas. A continuación, se verán esos temas.

En el caso de Keith, D. y Newstrom J. (1999), señala sobre las causas “Las condiciones que tienden a causar este problema se llaman agentes de estrés, Aunque incluso un solo agente puede causarla en demasía, por lo general se combinan varios de ellos en las presiones de un empleado hasta desarrollar estrés” (p. 466).

En el documento del Ministerio del Interior de España (2014), se señala como causa del estrés las diversas situaciones que enfrenta la persona: “El estrés se produce cuando una persona percibe una situación como una amenaza, un desafío o algún tipo de pérdida o daño. Cada persona experimenta el estrés de distinta manera y ante situaciones diferentes” (p. 12).

También para Stavroula, Griffiths, y Cox (2004), las causas del estrés se deben a la mala gestión en el trabajo: “El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias” (p. 5).

Como lo manifestamos algunos autores hacen referencia a los estresores como causantes del estrés, así lo señala Del Hoyo (2004), afirma que los estresores pueden ser diferentes:

El estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Puesto que casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor sería imposible elaborar una lista exhaustiva de estresores. (p. 6).

Los denominados estresores o causas del estrés son distintos, pueden ser ambientales, psicológicos, sociológicos. En el caso de Del Hoyo (2004), los clasifica en tres niveles. Los que perturban el espacio físico, los que se relacionan a las tareas cotidianas y los que se manifiestan en el seno de la organización.

Pueden ser muchas las causas relacionadas al estrés laboral, pero lo que se puede concluir que todos estos problemas surgen al relacionarse la gestión de la organización y las actividades de los trabajadores. Para Stavroula, Griffiths, y Cox (2004), señalan que el estrés es la consecuencia de la mala gestión del trabajo y sus interrelaciones, a los que se denominan peligros del estrés.

Se puede concluir que las causas más notorias para el estrés laboral son las siguientes: La sobrecarga laboral, el cumplimiento de las fechas para la entrega de los trabajos, la falta de fijación de los roles laborales, las diferencias que promueven los valores de la organización; pero es la frustración la que genera los mayores niveles de estrés.

Revisando la información sobre el estrés se puede señalar que existen dos tipos de estrés que lo veremos a continuación.

### **Estrés positivo (Eustrés)**

Este tipo de estrés le permite a la persona afrontar con éxito los problemas que podrían afectar la salud mental, emocional y física de las personas. Así tomando la propuesta de Levitini (2002), afirma “la condición de superación que puede tener la persona cuando tiene el estrés” (p. 35). Esta situación deberá ser aprovechada para afrontar las posibles causas negativas del estrés.

También así se afirma en el Blog de Nascia (2019), al reafirmar que existen condiciones positivas dentro del estrés.

Hacer de nuestro estrés un estrés positivo hace que nos sintamos más vivos y llenos de energía para afrontar la actividad y el desarrollo del día a día. El eustrés no afecta a nuestra salud de forma negativa sino todo lo contrario; evita que nos sintamos sobrepasados por las situaciones que nos generan un estrés negativo. (párr. 5).

### **Estrés negativo (Distrés)**

Es perjudicial para la vida de los individuos, se manifiesta cuando el trabajador es afectado física y emocionalmente. Para Levitini (2002), señala que “este tipo de estrés tendrá una respuesta biológica” (p. 36). Es decir son las condiciones negativas que se presentan con el agotamiento físico y emocional.

Esta situación se manifiesta con S.E.A.S. (2019), al señalar “si percibe que dichas consecuencias serán desagradables o perjudiciales, el estrés será negativo” (párr. 2).

También en Conectia – Psicología (2019), se hace una propuesta que señala las condiciones del estrés negativo:

El distrés es el estrés negativo, ese que debemos evitar en todo lo posible en nuestras vidas. Es el que conocemos cotidianamente como ESTRÉS y el que tiene asociadas todas esas imágenes, pensamientos, situaciones negativas y un mal rendimiento. Es el estrés desagradable ya que va acompañado de malestar y fatiga, y por tanto no es adaptativo. Si el medio realiza demandas demasiado excesivas, intensas y/o prolongadas, si superan la capacidad del organismo, es cuando se produce el distrés. (párr. 5)

### **2.2.1.3 Consecuencias del estrés laboral**

Los efectos del estrés son denominados resultados o impactos, que se manifiestan en situaciones físicas o emocionales, cuando se presentan de manera personal, pero también hay otros efectos, pero esta vez en la organización de la empresa.

Para Stavroula, Griffiths, y Cox (2004), las secuelas del estrés afectan la salud corporal y mental de las personas. Señala que el estrés concurre en formas no adecuadas del trabajo de las personas, trae como consecuencia el mal estado de salud de los trabajadores, pero si éste es muy prolongado entonces la salud se resquebraja generando desequilibrios mentales.

Para Keith y Newstrom (1999), las consecuencias del estrés son negativos cuando no se atiende la necesidad de descansar por parte del trabajador. A mayor influencia del estrés el desempeño laboral decrece, pero lo contrario sucede cuando el estrés es controlado las actividades laborales se cumplen con eficiencia.

Las consecuencias son manifestaciones en el personal que es perjudicial y resta posibilidades de lograr un trabajo exitoso.

Para Del Hoyo (2004), señala la existencia de consecuencias físicas, que afectan a las personas, y que pueden desencadenar en enfermedades y la posible muerte de la persona. Así lo manifiesta “La activación psicofisiológica sostenida lleva a un abuso funcional y posteriormente a un, cambio estructural a la precipitación de eventos clínicos en personas que padecen enfermedades crónicas o tienen predisposición para ello” (p. 8).

### **2.2.1.4 Dimensiones del estrés laboral**

Se buscó dimensionar el estrés, para ello se propuso las dimensiones que se relacionan con las organizaciones del trabajo donde se desempeñan los trabajadores, es así que tenemos: el clima organizacional, la estructura organizacional, y el territorio organizacional; además el empleo de la tecnología, la autoridad de líder, el déficit laboral y el conglomerado que responde al trabajo.

#### **Clima organizacional**

Para Aguirre, Martínez, Vergara, y Chiñas (2012), refieren cuando se presenta un adecuado clima organizacional el personal se muestra motivado para el cumplimiento de sus responsabilidades en el trabajo.

Para Chiavenato (2009), sobre el clima organizacional señala, que se podrá mejorar la organización a partir del esfuerzo integral de todos los participantes de la organización, estas condiciones son propias en cada una de las personas.

De lo mencionado se puede afirmar que de la eficacia de la organización dependen las manifestaciones del estrés. Si existen buenas condiciones laborales o malas condiciones se van a reflejar los estresores y por ende el estrés negativo.

### **Estructura organizacional**

La estructura organizacional es entendida como la forma en la que está diseñada la organización, como está diseñada para cumplir con los objetivos y metas institucionales, abarca la estructura funcional de los más altos cargos, así como los demás en jerarquías menores.

Así Hintze (1999), citado por Cruz (2016), señala, que la forma que se expresa la organización es la presentación del organigrama, donde se establece los niveles jerárquicos, así como las funciones que deben de cumplir cada uno de los participantes de una organización.

En este caso también la estructura organizativa de las empresas son condiciones para la existencia del estrés, sobre todo cuando no se cumple con respetar las funciones según lo establecido. Muchas veces uno de los mayores estresores viene a ser la mala dirección que ejercen los directivos en contra de los trabajadores.

### **Territorio organizacional**

El territorio organizacional es el espacio o ambiente de trabajo, es el lugar donde se desempeña las funciones laborales, y sirve para desempeñarse laboralmente, pero también en el tiempo que transcurre como jornada, se convierte en el espacio de socialización, recreación. Es una condición que puede ser altamente estresante si siempre se mantiene incólume sin cambio o modificación alguna, se convierte en un lugar rutinario, que no motiva a desarrollar un trabajo efectivo.

El territorio organizacional debe de tener algunas condiciones ambientales como son: luminosidad, espacio, ambientación, confort y equipamiento para el cumplimiento de las funciones.

Otras condiciones que forman parte de las dimensiones del estrés los menciona Ivancevich y Matterson (1989), como son los casos que van a ser utilizados en el cuestionario

para recabar información para la estadística de la tesis, considerando el clima organizacional, el territorio organizacional y territorio organizacional.

El clima organizacional, se relaciona con los lineamientos determinados por los hacedores de la entidad (establecidos en los documentos de gestión) que orientan la dirección y actividades que seguirá la organización. (Ivancevich y Matterson,1989).

La estructura organizacional, se establece como el ordenamiento de los recursos humanos, establecidos a través de sistemas funcionales o de gestión de procesos, y que cumplen con las normas internas de la organización. (Ivancevich y Matterson,1989).

El territorio organizacional se manifiesta con la gestión que se realiza en la empresa, la interrelación entre los trabajadores, la forma de optimizar los recursos para la prestación del servicio o de producción de bienes, y cómo debe funcionar en base al liderazgo que se ejerce por parte de los hacedores de la organización. (Ivancevich y Matterson,1989).

A estas tres dimensiones, se agregan otras como el empleo de la tecnología, la dirección del líder, la falta de integración y el apoyo de los trabajadores, que las considero viables para que sea considerado como estresores para los trabajadores de las diversas oficinas que conforma la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

### **2.2.2 El Desempeño Laboral**

El desempeño laboral se precisa desde la práctica, como el desempeño de las tareas que desarrollan los trabajadores en sus instituciones laborales. Se busca la eficiencia en el mercado ocupacional, por ello se hace necesario tener una definición, y para ello se recurre a algunos autores.

Para Palaci (2005), citado por Pedraza, Amaya, y Conde (2010), señala al respecto “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo” (p. 496).

Para Robbins, Stephen, Coulter (2013), citados por Sum (2015), lo precisan como la forma de determinar el éxito de la organización en sus actividades organizadas. También se considera como la forma de medir el desempeño de las personas.

También Chiavenato (2009), señala sobre el desempeño laboral la relación entre la actividad humana en el desarrollo de la organización. La motivación para el logro de

actividades son condiciones que han a determinar las condiciones de garantía de desempeño laboral de las personas.

El desempeño de los trabajadores está en función de los conocimientos, capacidades y competencias que poseen los trabajadores. Así también como parte de ello se considera a la motivación y compromiso que tiene el trabajador para cumplir con eficiencia las labores que forman parte de sus funciones, según la responsabilidad o cargo que asumen.

El desempeño laboral se considera fundamental en el éxito de la organización, por ello se debe cumplir con los requisitos que se demanda para cubrir las funciones laborales en cada uno de los puestos laborales que forman el engranaje de la empresa.

#### **2.2.2.1 Características del desempeño laboral.**

Las personas cumplen con diversas formas de afrontar las actividades laborales, lo hacen según los conocimientos y formación, pueden ser profesionales, técnicos u obreros quienes pueden desempeñar las funciones en las organizaciones. Para ello enfocamos la propuesta que hace Robbins (2004), que señala las condiciones de adaptación, declaración, iniciativa, sapiencias, trabajo grupal, calidad laboral, desarrollo de líderes, y potencia del desarrollo laboral.

#### **2.2.2.2 Evaluación del desempeño laboral**

Para saber si la organización es exitosa se debe de evaluar el desempeño de los trabajadores con cierta frecuencia, de esa forma se estará en condiciones de darle sostenibilidad a la organización o caso contrario cambiar las estrategias organizacionales.

Para Chiavenato (2009), sostiene al respecto “La evaluación del desempeño se puede enfocar en el puesto que ocupa la persona o en las competencias que aporta a la organización para contribuir al éxito de ésta” (p. 246).

También en el documento EuroEmpleo (2018), se señala “En todas las empresas surge la necesidad de valorar y medir el desempeño de las personas en su puesto de trabajo” (p. 3).

Para Sastre y Aguilar (2003), refieren “la evaluación del desempeño es aquel proceso sistemático y estructurado, de seguimiento de la labor profesional del empleado, para valorar su actuación y los resultados logrados en el desempeño de su cargo” (p. 321).

La evaluación del desempeño permitirá la interrelación con todos lo trabajadores de la organización sean estos de diferentes jerarquías, solo se sabe que son los que forman parte del engranaje que hace que la organización de producción o de servicios sea de calidad.

### **2.2.2.3 La motivación y el desempeño laboral.**

Para Sum (2015), se hace necesario tener la convicción necesaria para poder lograr interactuar y cumplir eficazmente con el puesto de trabajo y lograr las metas propuestas por la organización, Así es necesario señalar la motivación laboral, así lo señala en su investigación, que el desempeño laboral presenta diversos objetivos, como el de prestar apoyo a los directivos en las decisiones favorables a la organización, pero también se fija en la importancia de los trabajadores y las capacitaciones y actualizaciones para enfrentar las nuevas tecnologías en el trabajo.

Se debe de considerar algunos aspectos para la valoración del desempeño laboral, como los siguientes:

Resultados de las tareas individuales: en cuanto deba centrarse exclusivamente en lo establecido por los instrumentos de gestión, en este caso el Reglamento de Organización y Funciones.

Conductas: se manifiestan por los estados emocionales que desempeñan los funcionarios y trabajadores de la organización.

Rasgos: corresponden al perfil de cada uno de los trabajadores para desarrollar sus conocimientos, capacidades y competencias.

### **2.2.2.4 Dimensiones del desempeño laboral**

#### ***Realización Personal***

Esta dimensión sugiere desarrollar las capacidades y competencias logradas en la formación o especialización de los trabajadores; se visiona el compromiso y la integración de la persona con las actividades a desarrollar dentro de la organización. Es encajar perfectamente en la labor para lo que fue preparado. Con relación a la investigación es que cada trabajador de la Municipalidad Provincial de Huaura cumpla con gusto y satisfacción sus labores.

#### ***Involucramiento Laboral***

Es poner y disponer de la actuación laboral en beneficio institucional, dejando de lado todo tipo de mezquindad personal o grupal, el beneficiado debe de ser la organización. En la Municipalidad Provincial de Huaura se deben desempeñar con iniciativa y propiciar siempre la prospección institucional.

### ***Supervisión***

Es la actividad que propone la organización para determinar las condiciones de las actividades laborales que desempeñan todos los y trabajadores de la organización, y de cuyos resultados se pueden sugerir cambios en beneficio de la organización.

### ***Comunicación***

Es una condición importante que debe de fluir en las mejores condiciones, se trata de llegar a los distintos lugares donde se encuentran laborando los trabajadores, o las publicaciones que deben de fluir en todos los tipos, la idea es que la comunicación debe ser un pilar del desarrollo organizacional.

### ***Condiciones laborales***

Las condiciones laborales las propone la organización, se manifiesta en los documentos de gestión, son puestas a disposición de todos los trabajadores, no solo son los de seguridad e higiene, son las condiciones de ambientes físicos ventilados, amplios y dotados de los equipos que faciliten la función laboral. También se considera las relaciones interpersonales que se manifiestan en cada situación y niveles de la organización.

#### **2.2.2.5 Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.**

Tomando la referencia el Plan de Desarrollo Local Concertado 2016 – 2021 de la Municipalidad Provincial de Huaura (2016), se tiene la información siguiente:

Huaura es una de las provincias del llamado norte chico del departamento de Lima, se encuentra ubicada aproximadamente a 140 km al norte de la ciudad de Lima. Los límites geopolíticos de la provincia de Huaura son: por el norte con las provincias de Barranca, Cajatambo y Oyón (departamento de Lima) y Ocos (departamento de Ancash); por el sur con la provincia de Huaral, por el este con la provincia de Pasco (departamento de Pasco) y por el oeste con la cuenca del Océano Pacífico. Ocupa en la actualidad una superficie de 4,891.92 Km<sup>2</sup>. y cuenta con 12 distritos, 06 de los cuales se encuentran en la costa (Carquín, Hualmay, Huacho, Huaura, Santa María y Végueta), y 06 en la parte bajo y alto andina (Ámbar, Checras, Leoncio Prado, Paccho, Santa Leonor y Sayán). Siendo Huacho capital de la Provincia de Huaura y sede del Gobierno Regional de Lima. (p. 12)

Es una Institución de gestión pública regida por la Ley General de Municipalidades y que dentro de la planificación estratégica señala su visión y misión.

Para efectos de la investigación se pone énfasis la condición de la existencia del CAP, aprobado por Ordenanza Municipal N° 037 -2015-MPH, y el Reglamento de Organización y Funciones ROF, aprobado con Ordenanza Provincial N° 06-2015, que establece el nivel estructural siguiente:

<b>Nivel Orgánico</b>	<b>Unidad Orgánica</b>
Primer nivel	1.2. Alcaldía
	1.3. Gerencia Municipal

<b>Nivel Orgánico</b>	<b>Unidad Orgánica</b>
Segundo nivel	3.1. Órgano de Control Institucional
	3.2. Procuraduría Pública Municipal
	4.1. Gerencia de Asesoría Jurídica
	4.2. Gerencia de Planificación y Presupuesto
	5.1. Gerencia de Secretaría General
	5.2. Gerencia de Administración y Finanzas
	6.1. Gerencia de Gestión Ambiental y Servicios a la Ciudad
	6.2. Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgos
	6.3. Gerencia de Desarrollo Humano
	6.4. Gerencia de Fiscalización y Control Municipal
	6.5. Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial
	6.6. Gerencia de Transporte
	6.7. Gerencia de Administración Tributaria
6.8. Gerencia de Desarrollo Económico	

<b>Nivel Orgánico</b>	<b>Unidad Orgánica</b>
Tercer nivel	4.2.1. Subgerencia de planificación estratégica y presupuesto
	4.2.2. Subgerencia de desarrollo institucional
	4.2.3. Subgerencia de programación e inversiones (OPI)
	4.2.4. Subgerencia de promoción de la inversión y cooperación técnica
	4.2.5. Subgerencia de tecnologías, sistemas de información y estadística
	5.1.1. Subgerencia de trámite documentario y archivo central
	5.1.2. Subgerencia de relaciones públicas e imagen institucional
	5.2.1. Subgerencia de Contabilidad
	5.2.2. Subgerencia de tesorería
	5.2.3. Subgerencia de logística, servicios generales y control patrimonial
	5.2.4. Subgerencia de Recursos Humanos
	6.1.1. Subgerencia de gestión ambiental y vigilancia sanitaria
	6.1.2. Subgerencia de limpieza pública y ornato
	6.2.1. Subgerencia de seguridad ciudadana
	6.2.2. Subgerencia de gestión de riesgos de desastres y defensa civil
	6.3.1. Subgerencia de programas sociales y vaso de leche
	6.3.2. Subgerencia de la mujer, adulto mayor, defensoría municipal del niño y adolescente

6.3.3. Subgerencia de atención de personas con discapacidad y salud humana
6.3.4. Subgerencia de juventud y participación vecinal
6.3.5. Subgerencia de educación, cultura, deportes, recreación y biblioteca
6.3.6. Sub gerencia de registro civil
6.4.1. Sub gerencia de operaciones de fiscalización
6.4.2. Subgerencia de difusión normativa y control de sanciones
6.4.3. Subgerencia de Policía municipal
6.4.4. Subgerencia de cobranzas coactivas administrativas
6.5.1. Subgerencia de planeamiento territorial y catastro
6.5.2. Subgerencia de estudios, proyectos y obras públicas
6.5.3. Subgerencia de obras privadas
6.5.4. Subgerencia de formalización de la propiedad informal
6.6.1. Subgerencia de estudio, regulación del tránsito y transporte
6.6.2. Subgerencia de inspecciones del transporte y seguridad vial
6.7.1. Subgerencia de planeamiento, control normativo y orientación al contribuyente
6.7.2. Subgerencia de gestión de cobranza y control de la deuda
6.7.3. Subgerencia de fiscalización tributaria
6.7.4. Subgerencia de cobranzas coactivas
6.8.1. Subgerencia de desarrollo productivo
6.8.2. Subgerencia de la pequeña y microempresa y promoción del empleo y autorizaciones comerciales
6.8.3. Subgerencia de desarrollo del turismo

Fuente: Municipalidad Provincial de Huaura (2015), del Cuadro de Asignación de Personal. (p. 3 – 4).

### 2.3 Bases filosóficas

**El fundamento ontológico.** Bajo el criterio ontológico la investigación buscó un estudio general sobre el desempeño laboral y los estresores que se presentan en los trabajadores de la Municipalidad Provincial y desde ahí ver sus particularidades.

**El fundamento epistemológico.** Se partió del análisis de los factores y propuestas teóricas que fundamentan exhaustivamente como parte del conocimiento humano a cada una de las variables de la investigación.

**El fundamento lógico.** Parte del análisis de los principios que sustentan la investigación en una condición real, es observable y medible, los resultados pueden ser cuantificados, lo que contribuye con el conocimiento humano.

**El fundamento metodológico.** En este caso la investigación se sustenta en diferentes estrategias, métodos y técnicas para lograr la contrastación de las hipótesis, sobre el estrés laboral y el desempeño laboral entre los trabajadores de la Municipalidad.

#### 2.4 Definición de términos básicos

**Desempeño.** Se define como una acción de desempeñar, o sea cumplir con lo establecido previamente.

**Desempeño laboral.** Es la asignación de una cuantía que se otorga a los trabajadores de las empresas para determinar las condiciones actitudinales y de actuación en sus responsabilidades asumidas.

**Enfermedad física.** Es la alteración del estado físico de las personas, que se presenta en diversas partes del cuerpo por diferentes causas, que puede ser tratada y solucionada por un especialista en salud humana.

**Enfermedad psicológica.** Son las alteraciones que se producen en las personas y se manifiestan en los estados emocionales de las personas, que pueden terminar en alteraciones psiquiátricas cuando no son tratadas con oportunidad.

**Estrés.** La RAE (2018), que señala “Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves” (párr. 1).

**Estrés laboral.** Para Stavroula, Griffiths, y Cox (2004), es la “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p. 3).

**Estrés negativo (Distrés).** Es nocivo para la vida de las personas, se manifiesta cuando el trabajador es afectado física y emocionalmente.

**Estrés positivo (Eustrés).** Este tipo de estrés le permite a la persona afrontar con éxito los problemas que podrían afectar la salud mental, emocional y física de las personas.

**Estresores.** Son consideradas así las diversas causas que propician el estrés entre las personas, pueden considerarse estresores individuales y estresores colectivos.

**Frustraciones.** Es parte de una emoción, que se expresa con tristeza, por la desilusión que causa con poder cumplir lo que se había propuesto la persona.

**Motivación.** Se establece como el interés que se presenta en las personas para cumplir con alguna tarea o actividad. Se hace importante para lograr los objetivos que se proponen tanto en lo individual como en lo colectivo.

**Municipalidad.** Es la organización del pueblo, que tiene sus autoridades elegidas, y se encarga de gobernar la ciudad.

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Huaura – Huacho.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

La estructura organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

El territorio organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

## **2.6 Operacionalización de las variables**

### **Variable 1: Estrés Laboral**

**Definición conceptual:** El estrés es una condición que se presenta en las personas cuando se producen acciones reiterativas que pueden presentar resultados en la salud corporal y psicológica de las personas.

Tabla 1  
*Operacionalización del Estrés Laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías	Intervalos
Clima organizacional	Misión visión Políticas de organización	4	Bajo	4 -11
			Intermedio	12 -19
			Alto	20 -28
Estructura organizacional	Organigrama estructural. Normas establecidas	4	Bajo	4 -11
			Intermedio	12 -19
			Alto	20 -28
Territorio organizacional	Ambiente laboral. Condiciones	3	Bajo	3 -8
			Intermedio	9 -14
			Alto	15 -21
Tecnología	Uso de recursos tecnológicos	3	Bajo	3 -8
			Intermedio	9 -14
			Alto	15 -21
Influencia de líder	Toma de decisiones Participación	4	Bajo	4 -11
			Intermedio	12 -19
			Alto	20 -28
Falta de cohesión	Falta de liderazgo Falta de identidad	4	Bajo	4 -11
			Intermedio	12 -19
			Alto	20 -28
Respaldo del grupo	Solidaridad Participación	3	Bajo	3 -8
			Intermedio	9 -14
			Alto	15 -21
<b>Estrés laboral</b>		25	Bajo	25 -74
			Intermedio	75 -124
			Alto	125 -175

## Variable 2: Desempeño Laboral

**Definición conceptual:** Es la participación de los trabajadores dentro de una empresa, que permite evaluar los resultados, mediante las evidencias de servicios o de producción. Se debe tener presente la importancia de su valoración en la continuidad de las organizaciones.

Tabla 2  
*Operacionalización del desempeño laboral*

Dimensiones	Ítems	N ítems	Categorías	Intervalos
Actuación personal	Desarrollo de conocimientos, capacidades y competencias.	10	Desfavorable	10 -22
			Media	23 -35
			Favorable	36 -50
Participación laboral	Participación e iniciativa en el trabajo	10	Desfavorable	10 -22
			Media	23 -35
			Favorable	36 -50
Supervisión	Determina los logros de la organización	10	Desfavorable	10 -22
			Media	23 -35
			Favorable	36 -50
Notificación	Fundamentar diversas formas comunicativas.	10	Desfavorable	10 -22
			Media	23 -35
			Favorable	36 -50
Contextos laborales	Las que presenta en ambientes y condiciones de recursos en el trabajo.	10	Desfavorable	10 -22
			Media	23 -35
			Favorable	36 -50
<b>Desempeño laboral</b>		50	Desfavorable	50 -116
			Media	117 -183

---

Favorable

184 -250

---

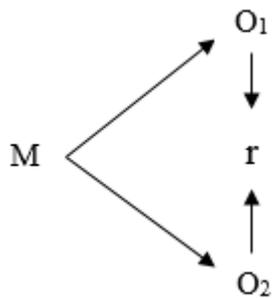
## CAPÍTULO III METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño metodológico

Por el tipo de investigación es un estudio correlacional porque estudia las relaciones entre las variables estrés laboral y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017.

Su metodología es fundamentalmente descriptiva, aunque se vale de algunos elementos cuantitativos y cualitativos.

#### Diseño correlacional (esquema)



Donde:

M = Muestra

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

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

r = Correlación entre ambas variables

### 3.2 Población y muestra

#### 3.2.1 Población

Cargo	Población	Total
Empleados estables	45	
Obreros estables	16	105
Obreros permanentes	44	

#### 3.2.2 Muestra

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula:

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

$\sigma$  = Desviación estándar de la población el valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

$$n = \frac{105 \cdot 0.5^2 \cdot 1.96^2}{(105 - 1) 0.05^2 + 0.5^2 \cdot 1.96^2}$$

$$n = \frac{105 \cdot 0.25 \cdot 3.8416}{(104) 0.0025 + 0.25 \cdot 3.8416}$$

$$n = \frac{100.842}{1.2204}$$

$$n = 83$$

Para determinar las sub – muestras por secciones se aplicó la fórmula:

$$n_a = \frac{N_A}{N \cdot n}$$

Donde:

$n_a$  = Las sub – muestras

$N_A$  = Sub poblaciones

$N$  = Población total

$n$  = Total de muestra

<b>Cargo</b>	<b>Muestra</b>	<b>Total</b>
Empleados estables	36	
Obreros estables	13	83
Obreros permanentes	34	

### 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.

El cuestionario presenta 25 ítems en la escala de Likert.

#### **Escala de Desempeño Laboral**

Se presentan las dimensiones con cada uno de sus indicadores, la prueba consta de 50 ítems, con formato Likert.

### 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

#### **Descriptiva**

Después de la recolección de la información se procedió al análisis de las tablas y figuras, para lo que se utilizó el SPSS (programa informático Statistical Package for Social Sciences versión 22.0 en español).

### **Inferencial**

Se halló el **Coefficiente de correlación de Spearman**,  $\rho$  (ro). La fórmula es:

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

Se complementa con las tablas y figuras, en cada una de ellas se presenta su interpretación y en el caso de las hipótesis la toma de decisión.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

##### 4.1.1. Descripción de estrés laboral.

Tabla 3  
*Estrés Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Alto	23	27,7
Válidos Bajo	31	37,3
Válidos Intermedio	29	34,9
Total	83	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017.

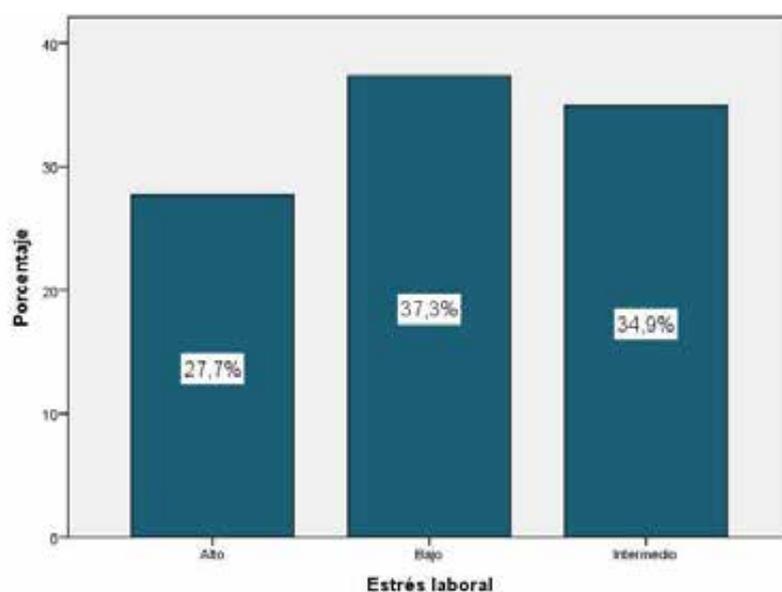


Figura 1 *Porcentaje del estrés laboral*

**Interpretación:**

De la tabla 3 y figura 1, el 37,3% del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017 sostienen que se alcanzó un nivel bajo en la variable estrés laboral, un 34,9% afirman que se obtuvo un nivel intermedio y un 27,7% que se consiguió un nivel alto.

Tabla 4  
*Clima organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Alto	19	22,9
Bajo	30	36,1
Intermedio	34	41,0
Total	83	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017.

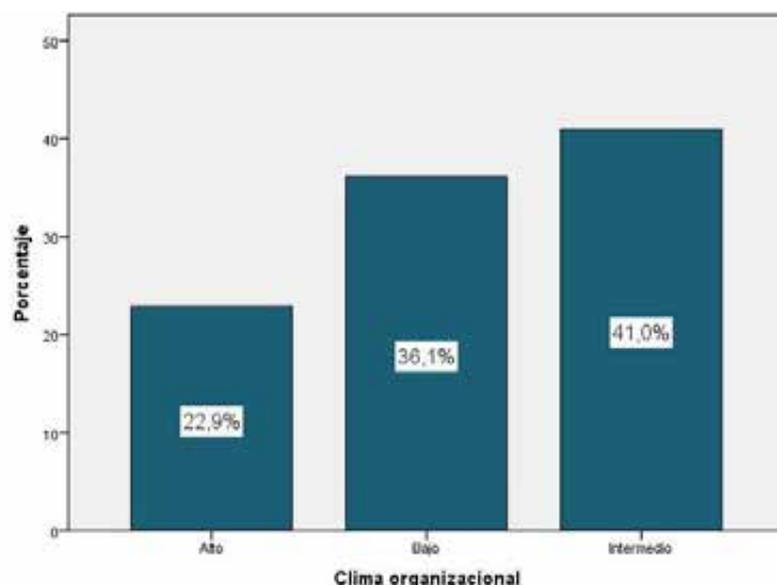


Figura 2 *Porcentaje del clima organizacional*

**Interpretación:**

De la tabla 4 y figura 2, un 41,0% del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017 sostienen que se alcanzó un nivel intermedio en la dimensión clima organizacional del estrés laboral, un 36,1% afirman que se obtuvo un nivel bajo y un 22,9% que se consiguió un nivel alto.

Tabla 5  
*Estructura organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Alto	18	21,7
Bajo	34	41,0
Intermedio	31	37,3
Total	83	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017.

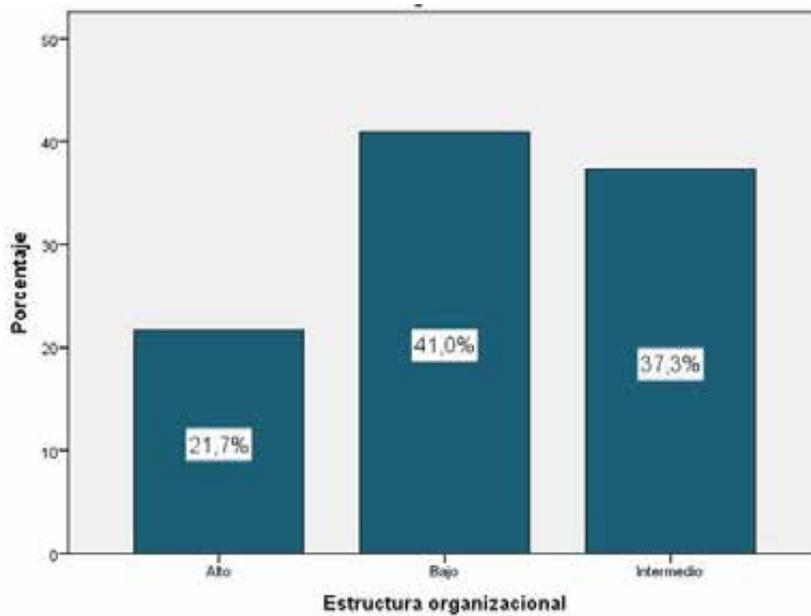


Figura 3 *Porcentaje de la estructura organizacional*

**Interpretación:**

De la tabla 5 y figura 3, un 41,0% del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017 sostienen que se alcanzó un nivel bajo en la dimensión estructura organizacional del estrés laboral, un 37,3% afirman que se obtuvo un nivel intermedio y un 21,7% que se consiguió un nivel alto.

Tabla 6  
*Territorio organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Alto	18	21,7
Bajo	42	50,6
Intermedio	23	27,7
Total	83	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017.

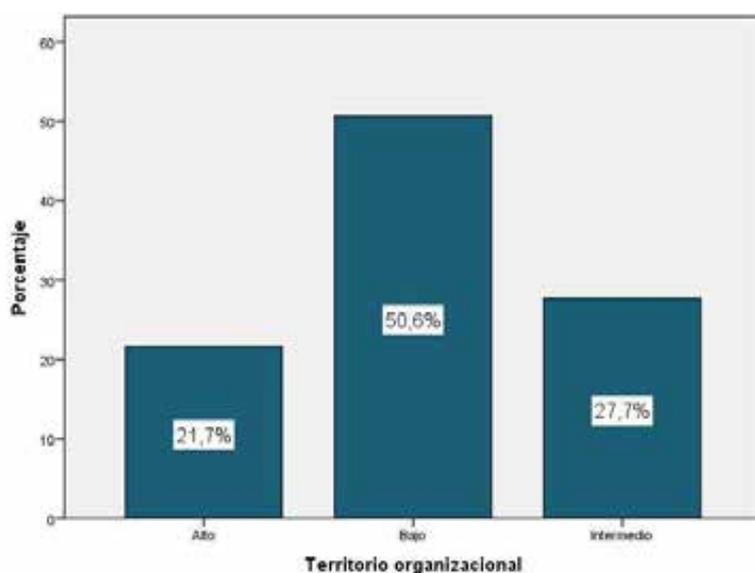


Figura 4 *Porcentaje de territorio organizacional*

**Interpretación:**

De la tabla 6 y figura 4, un 50,6% del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017 sostiene que se alcanzó un nivel bajo en la dimensión territorio organizacional del estrés laboral, un 27,7% afirman que se obtuvo un nivel intermedio y un 21,7% que se consiguió un nivel alto.

Tabla 7  
*Tecnología*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Alto	19	22,9
	Bajo	31	37,3
	Intermedio	33	39,8
	Total	83	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017.

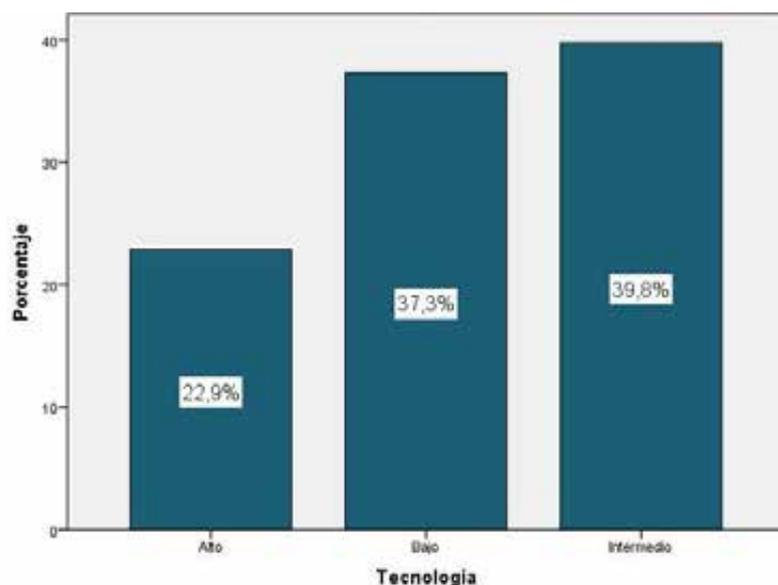


Figura 5 *Porcentaje de Tecnología*

**Interpretación:**

De la tabla 7 y figura 5, un 39,8% del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017 sostienen que se alcanzó un nivel intermedio en la dimensión tecnología del estrés laboral, un 37,3% afirman que se obtuvo un nivel bajo y un 22,9% que se consiguió un nivel alto.

Tabla 8  
*Influencia del líder*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Alto	20	24,1
	Bajo	39	47,0
	Intermedio	24	28,9
	Total	83	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017.

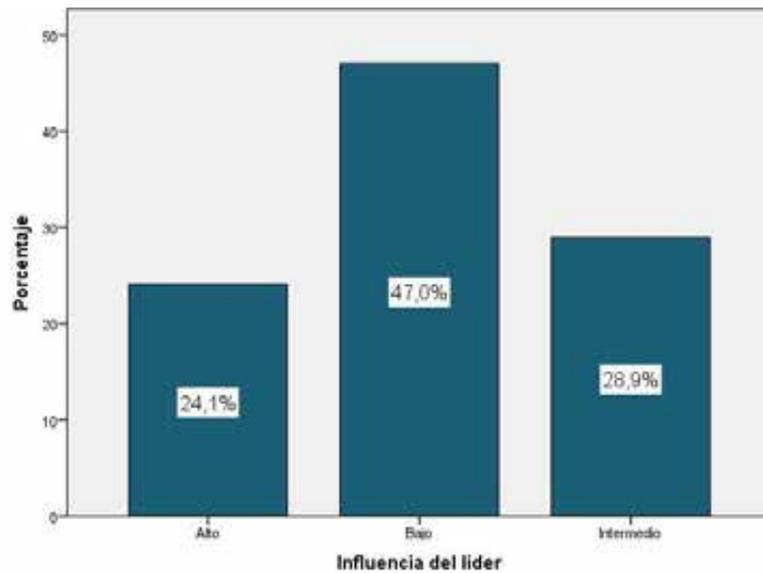


Figura 6 *Porcentaje de la influencia del líder*

**Interpretación:**

De la tabla 8 y figura 6, un 47,0% del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017 sostiene que se alcanzó un nivel bajo en la dimensión influencia del líder del estrés laboral, un 28,9% afirman que se obtuvo un nivel intermedio y un 24,1% que se consiguió un nivel alto.

Tabla 9  
*Falta de cohesión*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Alto	20	24,1
Válidos Bajo	32	38,6
Válidos Intermedio	31	37,3
Total	83	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017.

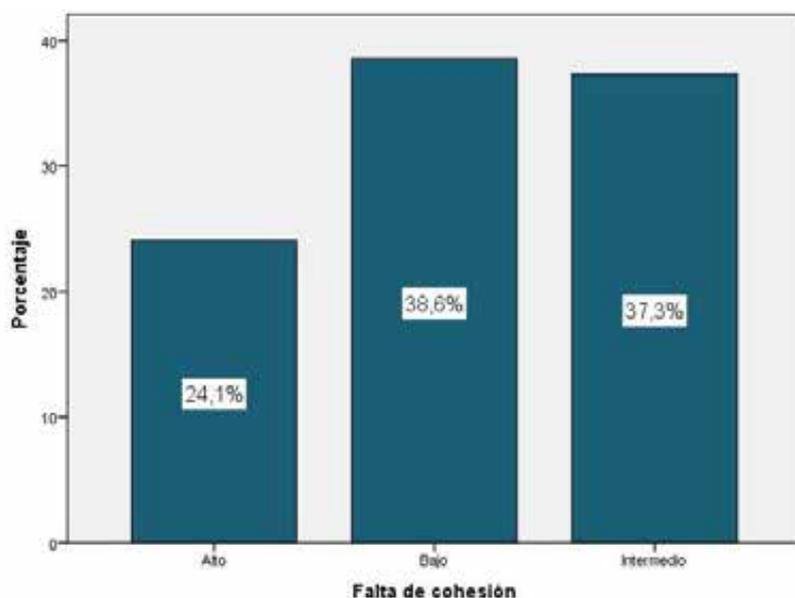


Figura 7 Porcentaje falta de cohesión

**Interpretación:**

De la tabla 9 y figura 7, un 38,6% del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017 sostiene que se alcanzó un nivel bajo en la dimensión falta de cohesión del estrés laboral, un 37,3% afirman que se obtuvo un nivel intermedio y un 24,1% que se consiguió un nivel alto.

Tabla 10  
*Respaldo del grupo*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Alto	20	24,1
Válidos Bajo	38	45,8
Válidos Intermedio	25	30,1
Total	83	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017.

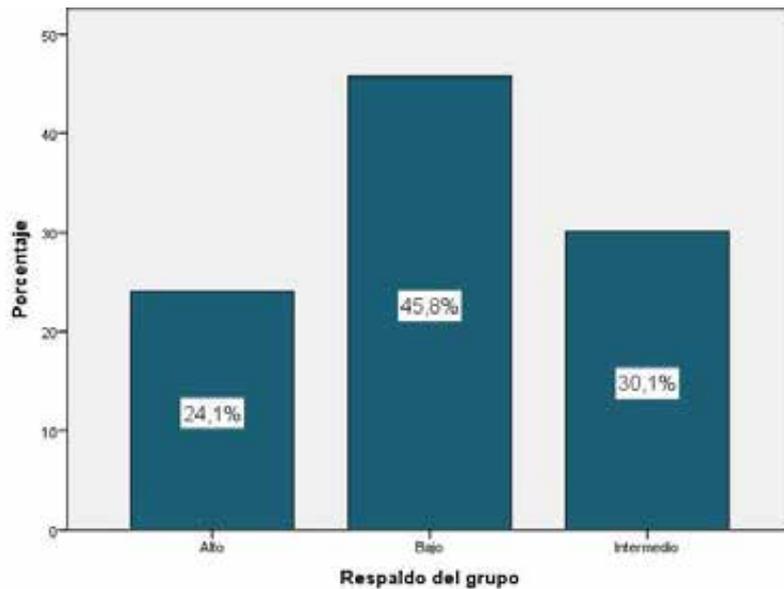


Figura 8 *Porcentaje de respaldo del grupo*

**Interpretación:**

De la tabla 10 y figura 8, un 45,8% del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017 sostiene que se alcanzó un nivel bajo en la dimensión respaldo del grupo del estrés laboral, un 30,1% afirman que se obtuvo un nivel intermedio y un 24,1% que se consiguió un nivel alto.

**4.1.2. Descripción de desempeño laboral.**

Tabla 11  
*Desempeño Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Desfavorable	26	31,3
	Favorable	35	42,2
	Medio	22	26,5
	Total	83	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017.

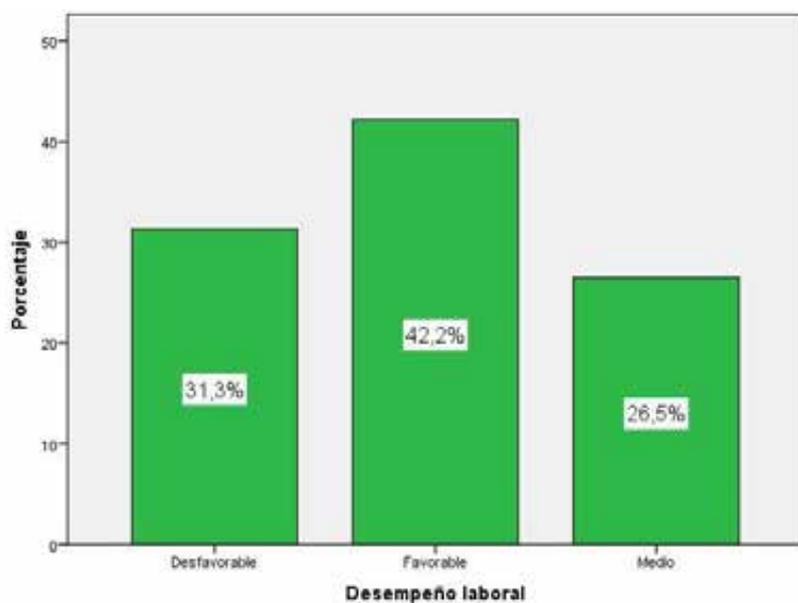


Figura 9 *Porcentaje de desempeño laboral*

**Interpretación:**

De la tabla 11 y figura 9, un 42,2% del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017 sostienen que se alcanzó un nivel favorable en el desempeño laboral, un 31,3% afirman que se obtuvo un nivel desfavorable y un 26,5% que se consiguió un nivel medio.

Tabla 12  
*Realización Personal*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Desfavorable	23	27,7
Favorable	37	44,6
Medio	23	27,7
Total	83	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017.

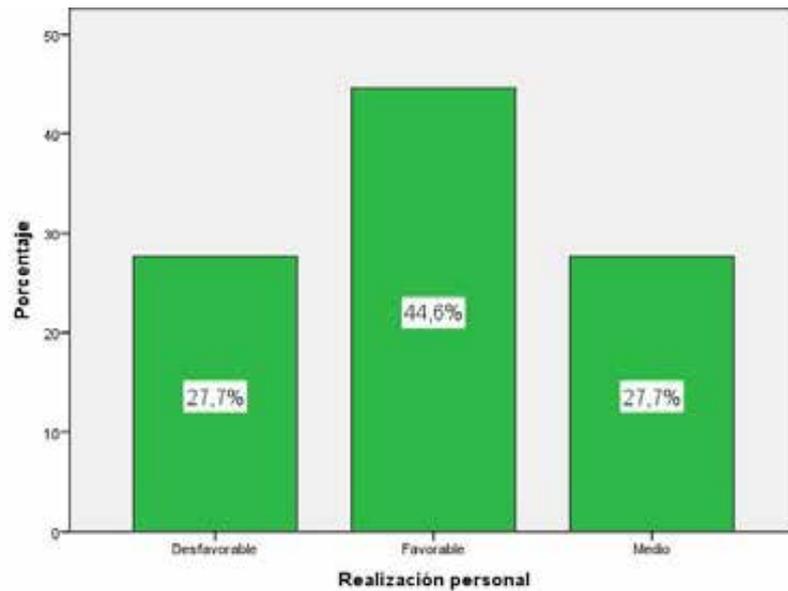


Figura 10 *Porcentaje de realización personal*

**Interpretación:**

De la tabla 12 y figura 10, un 44,6% del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017 sostiene que se alcanzó un nivel favorable en la dimensión realización personal del desempeño laboral, un 27,7% afirman que se obtuvo un nivel desfavorable y un 27,7% que se consiguió un nivel medio.

Tabla 13  
*Involucramiento laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Desfavorable	26	31,3
Válidos Favorable	37	44,6
Válidos Medio	20	24,1
Total	83	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017.

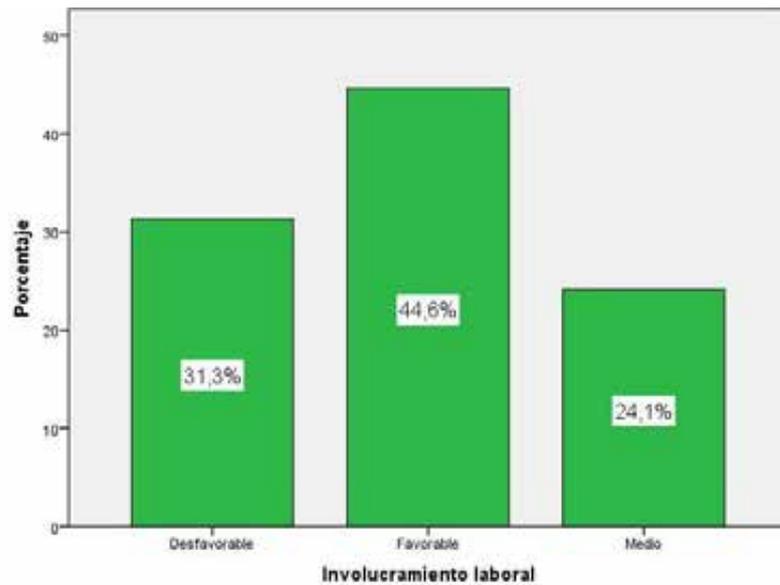


Figura 11 *Porcentaje de involucramiento laboral*

**Interpretación:**

De la tabla 13 y figura 11, un 44,6% del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017 sostiene que se alcanzó un nivel favorable en la dimensión involucramiento laboral del desempeño laboral, un 31,3% afirman que se obtuvo un nivel desfavorable y un 24,1% que se consiguió un nivel medio.

Tabla 14  
*Supervisión*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Desfavorable	26	31,3
Válidos Favorable	34	41,0
Válidos Medio	23	27,7
Total	83	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017.

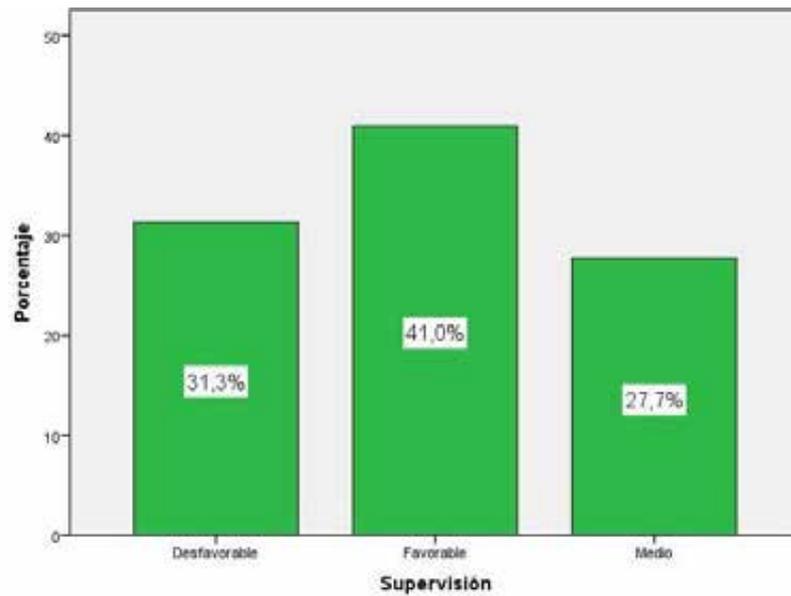


Figura 12 *Porcentaje de Supervisión*

**Interpretación:**

De la tabla 14 y figura 12, un 41,0% del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017 sostiene que se alcanzó un nivel favorable en la dimensión supervisión del desempeño laboral, un 31,3% afirman que se obtuvo un nivel desfavorable y un 27,7% que se consiguió un nivel medio.

Tabla 15  
*Comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Desfavorable	17	20,5
	Favorable	57	68,7
	Medio	9	10,8
	Total	83	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017.

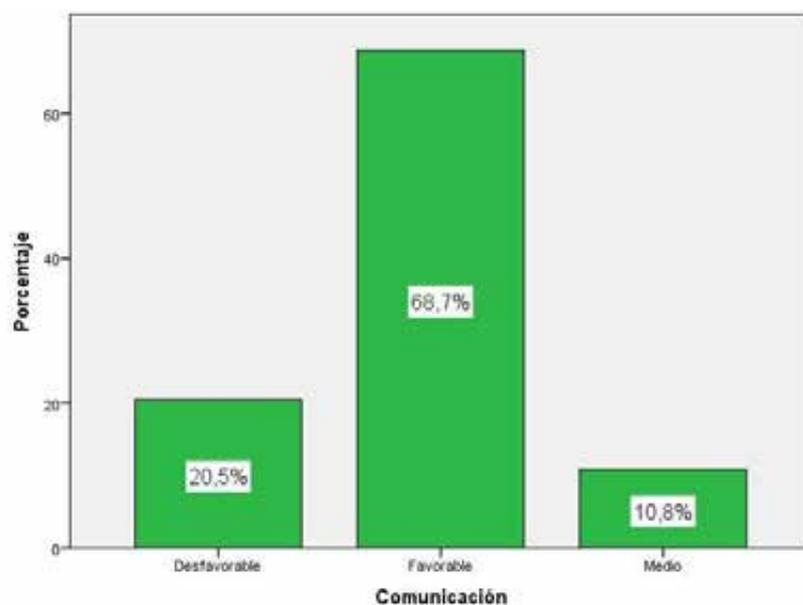


Figura 13 *Porcentaje de Comunicación*

**Interpretación:**

De la tabla 15 y figura 13, un 68,7% del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017 sostiene que se alcanzó un nivel favorable en la dimensión comunicación del desempeño laboral, un 20,5% afirman que se obtuvo un nivel desfavorable y un 10,8% que se consiguió un nivel medio.

Tabla 16  
*Condiciones laborales*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Desfavorable	13	15,7
Válidos Favorable	39	47,0
Válidos Medio	31	37,3
Total	83	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017.

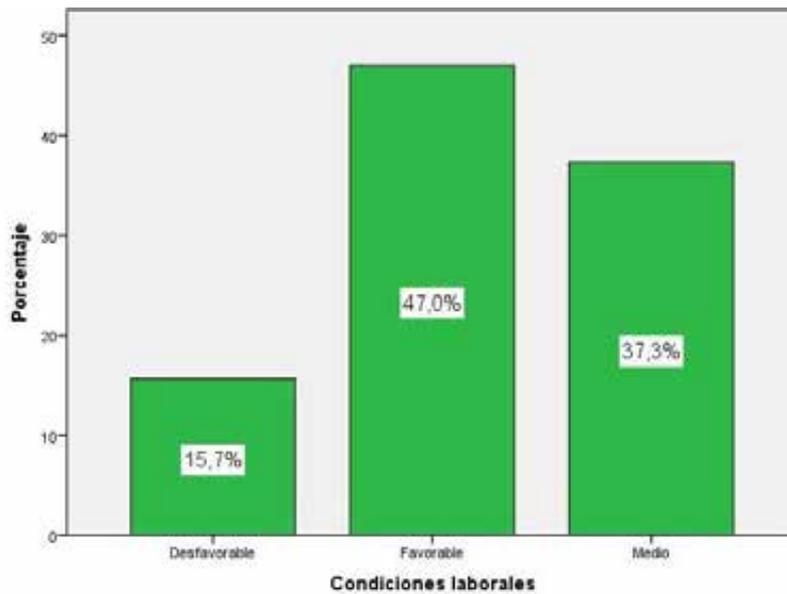


Figura 14 *Porcentaje de condiciones laborales*

**Interpretación:**

De la tabla 16 y figura 14, un 47,0% del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2017 sostienen que se alcanzó un nivel favorable en la dimensión condiciones laborales del desempeño laboral, un 37,3% afirman que se obtuvo un nivel medio y un 15,7% que se consiguió un nivel desfavorable.

**Prueba de Normalidad de Kolmogorov - Smirnov**

Tabla 17

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

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,212	83	,000
Estructura organizacional	,257	83	,000
Territorio organizacional	,261	83	,000
Tecnología	,228	83	,000
Influencia del líder	,193	83	,000
Falta de cohesión	,273	83	,000
Respaldo del grupo	,256	83	,000
Realización personal	,260	83	,000
Involucramiento laboral	,352	83	,000
Supervisión	,293	83	,000
Comunicación	,259	83	,000
Condiciones laborales	,246	83	,000
Desempeño laboral	,275	83	,000

**Interpretación:**

La tabla 17, muestra los resultados de la prueba de Kolmogorov - Smirnov (K-S). La prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Prueba de Correlación de Spearman.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

**H<sub>a</sub>:** El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Huaura – Huacho.

**H<sub>0</sub>:** El estrés laboral no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Huaura – Huacho.

Tabla 18

*Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral*

		Estrés laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,706**
	Desempeño laboral	N	.
		Coefficiente de correlación	,000
		N	83

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

### Toma de decisión:

En la tabla 18, se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=-0,706$ , con una  $p=0.000(p<.05)$  con lo cual se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Huaura – Huacho. El coeficiente de correlación es de una magnitud buena, con 70,6%.

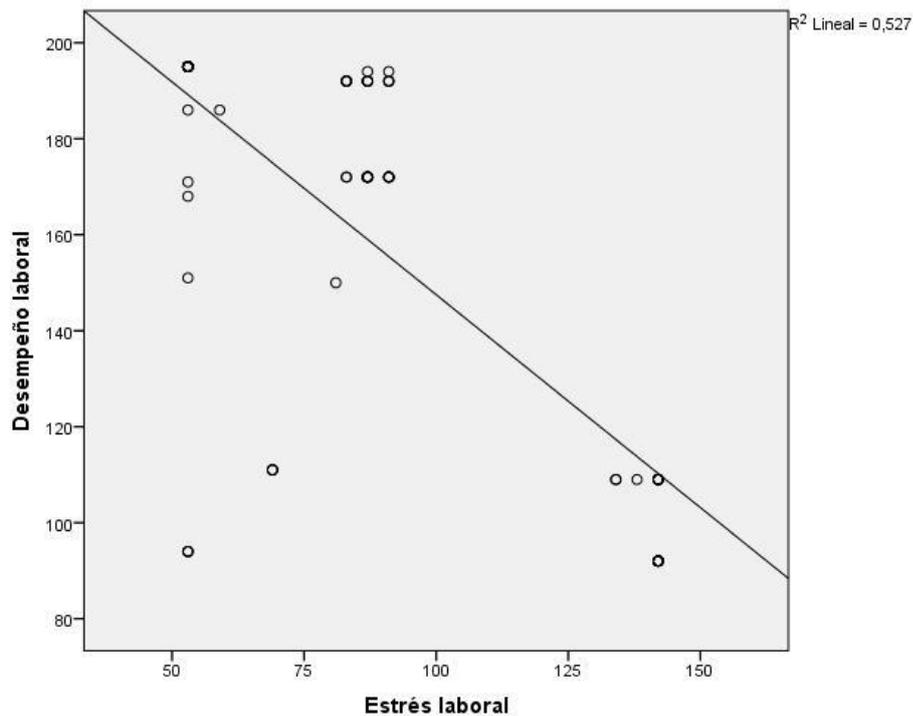


Figura 15 El estrés laboral y el desempeño laboral

### Hipótesis específica 1

**Ha:** El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

**H0:** El clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

Tabla 19

*Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral*

		Clima organizacional	Desempeño laboral
Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,712**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	83	83
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,712**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	83	83

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

### Toma de decisión:

En la tabla 19, se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0,712$ , con una  $p = 0.000 (p < .05)$  con lo cual se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho. El coeficiente de correlación es de una magnitud buena, con 71,2%.

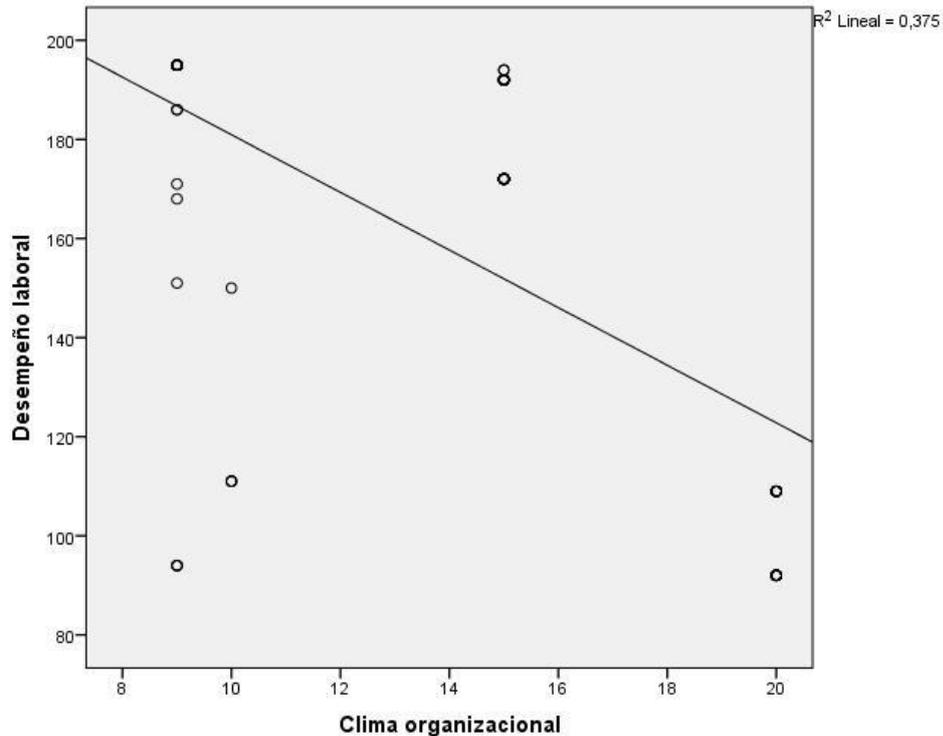


Figura 16 *El clima organizacional y el desempeño laboral*

### Hipótesis específica 2

**Ha:** La estructura organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

**H<sub>0</sub>:** La estructura organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

Tabla 20

*Relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral*

		Estructura organizacional	Desempeño laboral
Estructura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,681**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	83	83
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,681**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	83	83

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

### Toma de decisiones:

En la tabla 20, se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0,681$ , con una  $p = 0,000$  ( $p < .05$ ) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que la estructura organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho. El coeficiente de correlación es de una magnitud buena, con 68,1%.

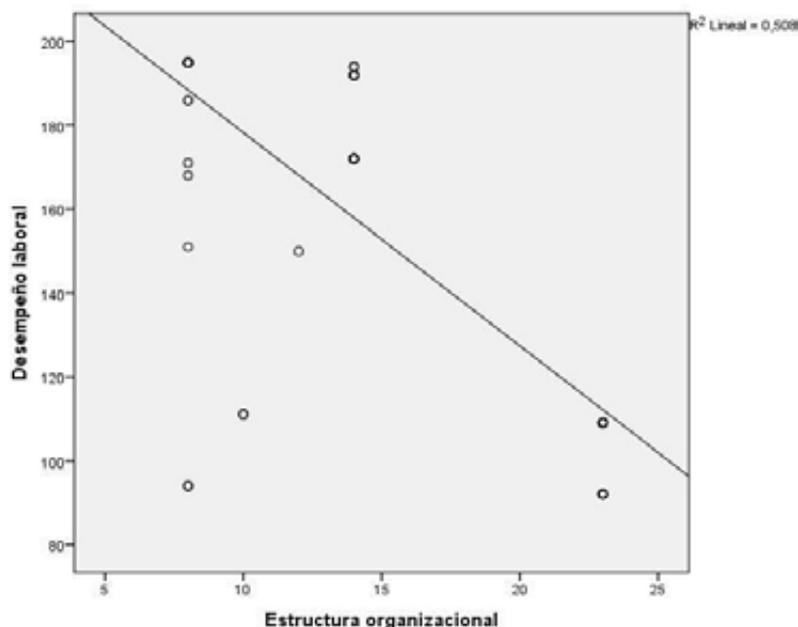


Figura 17 *La estructura organizacional y el desempeño laboral*

### Hipótesis específica 3

**Ha:** El territorio organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

**H<sub>0</sub>:** El territorio organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

Tabla 21

*Relación entre el territorio organizacional y el desempeño laboral*

		Territorio organizacional	Desempeño laboral
Territorio organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,681**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	83	83
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,681**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	83	83

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

**Toma de decisión:**

En la tabla 21, se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0,681$ , con una  $p = 0,000$  ( $p < .05$ ) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que el territorio organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho. El coeficiente de correlación es de una magnitud buena con 68,1%.

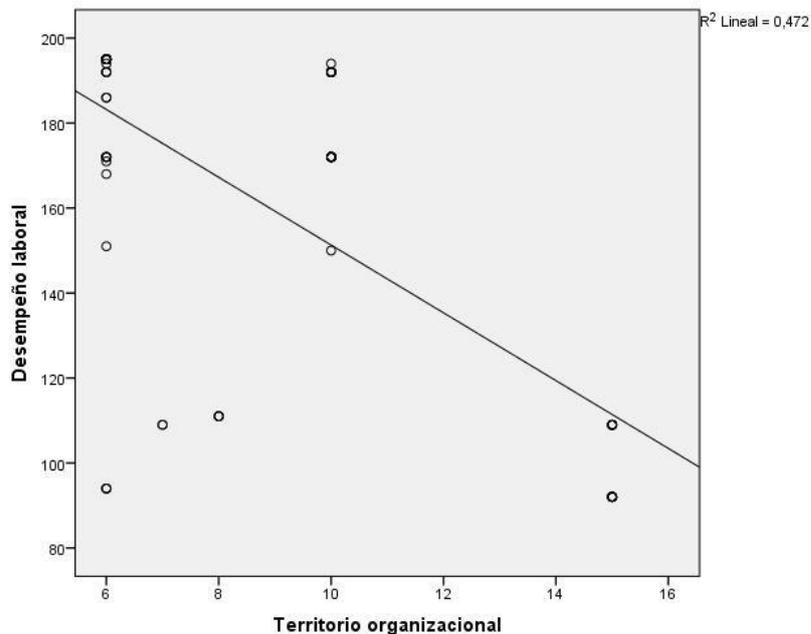


Figura 18 *El territorio organizacional y el desempeño laboral*

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

De la hipótesis general: Se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=-0,706$ , con una  $p=0.000(p<.05)$  con lo cual se acepta la hipótesis alternativa. Se puede evidenciar estadísticamente que el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Huaura – Huacho. El coeficiente de correlación es de una magnitud buena, con 70,6%.

De la hipótesis específica 1: Se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r= -0,712$ , con una  $p=0.000(p<.05)$  con lo cual se acepta la hipótesis alternativa. Se puede evidenciar estadísticamente que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho. El coeficiente de correlación es de una magnitud buena, con 71,2%.

De la hipótesis específica 2: Se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r= -0,671$ , con una  $p=0.000(p<.05)$  con lo cual se acepta la hipótesis alternativa. Se puede evidenciar estadísticamente que la estructura organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho. El coeficiente de correlación es de una magnitud buena, con 67,1%.

De la hipótesis específica 3: Se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r= -0,681$ , con una  $p=0.000(p<.05)$  con lo cual se acepta la hipótesis alternativa. Se puede evidenciar estadísticamente que el territorio organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho. El coeficiente de correlación es de una magnitud buena, con 68,1%.

Estos resultados son contrastados con las investigaciones propuestos en los antecedentes del capítulo dos.

Para Sánchez (2011), en su investigación llegó a la conclusión “Existe una relación entre las variables estrés laboral y satisfacción, percibida de forma negativa por los trabajadores que tienen poca satisfacción y presentan estrés” (p. 85). Los resultados son parecidos a los obtenidos en la investigación. Para Oramas (2013), en su investigación llegó a la conclusión “El grupo de docentes estudiado presenta una alta frecuencia de estrés laboral, 88.2%, fundamentada en síntomas de estrés y una vivencia de estar estresados en su trabajo” (p. 134), también coincide con los efectos obtenidos. Para Marroquín y Pérez (2011), en su investigación llegó a la conclusión “En los trabajadores de los restaurantes de Burger King se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, (...)” (p. 54). Este resultado es diferente al que obtenimos.

Para Osorio y Niño (2017), en su investigación llegó a la conclusión “el estrés laboral se ha asociado principalmente a variables como satisfacción laboral, inteligencia emocional y problemas músculo-esqueléticos y a variables que componen los modelos explicativos del estrés como demanda-control laboral, recompensa-esfuerzo y modos de afrontamiento individual” (p. 87). Para Quispe (2016), en su investigación llegó a la conclusión “También existe un bajo nivel de estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima, obteniendo como resultado que del 100% de la muestra total el 87.5% evidencia un nivel bajo de estrés” (p. 56). También los resultados se acercan a los que obtuve en mi investigación. Para Dávalos (2005), en su investigación llegó a la conclusión “el porcentaje de enfermeras que presentan estrés laboral medio entre 36 – 43 años edad, 12 – 26 años de tiempo de ejercicio profesional, solteras(o) y casadas(o) y de sexo femenino” (p. 12). Sus resultados difieren de mi investigación. Para Ruiz y Vega (2016), en su investigación llegó a la conclusión “También, el estrés producido por realizar funciones que no corresponden al puesto, genera que el trabajador no pueda tener el performance que desea ya que su energía y atención deben ser distribuidas entre más aspectos de los previstos” (p. 97). También aporta los resultados del estrés en los trabajadores. Para Chávez (2016), en su investigación llegó a la conclusión “que el estrés laboral afecta significativamente el desempeño de los trabajadores administrativos, que tiene diferentes estresores como causas”. Esta tesis también se señala que el estrés se relaciona con el desempeño laboral.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

**Primero:** Del objetivo general, se evidencia que el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Huaura – Huacho. El coeficiente de correlación es de una magnitud buena, con 70,6%.

**Segundo:** Del objetivo específico 1, se evidencia que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho. El coeficiente de correlación es de una magnitud buena, con 71,2%.

**Tercero:** Del objetivo específico 2, se evidencia que la estructura organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho. El coeficiente de correlación es de una magnitud buena, con 67,1%.

**Cuarto:** Del objetivo específico 3, se evidencia que el territorio organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho. El coeficiente de correlación es de una magnitud buena, con 68,1%.

#### **6.2 Recomendaciones**

**Primero:** Las deducciones de la indagación son importantes para su difusión en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho.

**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 las consecuencias de la indagación mediante 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 desempeño de los recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huaura.

**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

- 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 Nacional de Tacna, Facultad de Ciencias Empresariales, Tacna - Perú.
- Cruz, W. (2016). *La estructura organizacional y el análisis de la capacidad institucional: un referente en la Universidad de los Llanos*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas, Manizales.
- Dávalos, H. (2005). *Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana, Lima - Perú.
- García, J. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca, 2015*. Tesis de Posgrado, Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Químicas, Cuenca.
- González, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)*. Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango - Guatemala.
- Montero, G. (2010). *El nivel de estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle en el Perú*. Investigación docente, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle, Vicerrectorado Académico, Lima - Perú.
- Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria, en la Habana Cuba*. Tesis para optar el grado de Doctor en Ciencias de la Salud, Escuela de Salud Pública, Instituto Nacional de Salud Pública, La Habana - Cuba.
- Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma del Perú, Lima - Perú.

- 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 - Perú.
- Sánchez, F. (2011). *El estrés laboral, satisfacción en el trabajo y el bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera, en la ciudad de San Lorenzo Santa Fe, Argentina*. Tesis de Pregrado, Universidad Abierta Interamericana, Facultad de Psicología y Relaciones Humanas, Rosario - Argentina.
- Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral*. Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango.
- Visitación, M. (2017). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016*. Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima - Perú.

## **7.2 Fuentes bibliográficas**

- Chiavenato, I. (2009). *Administración de los Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera ed.). México: Mc Graw Hill.
- Del Hoyo, M. (2004). *Estrés laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- EuroEmpleo. (2018). *Evaluación del desempeño*. Andalucía: Coexphal.
- Ivancevich, J., & Matterson, M. (1989). *Estrés y trabajo. Una perspectiva Gerencial*. México: Trillas.
- Jarauta, J., Echauri, M., & Asunción, M. (2002). *El estrés*. Navarra: Instituto de Salud Pública - Gobierno de Navarra.
- Keith, D. y Newstrom J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. Madrid: Editorial McGraw Hill.
- Levitini, M. (2002). *El estrés: un abordaje múltiple*. Buenos Aires: Editorial Policial.

- Ministerio del Interior de España. (2014). *Otro factores de riesgo: el estrés*. Madrid: Unidad de Intervención Educativa.
- Municipalidad Provincial de Huaura. (2015). *Cuadro de asignación de personal CAP*. Huacho: MPH. H.
- Municipalidad Provincial de Huaura. (2016). *Plan de Desarrollo Local Concertado 2016 – 2021*. Huacho: Municipalidad Provincial de Huaura.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Sastre, M., & Aguilar, E. (2003). *Dirección de recursos humanos, un enfoque estratégico*. Madrid: McGraw-Hill.
- Stavroula, L., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La Organización del Trabajo y el estrés*. Paris - Francia: Organización Mundial de la Salud.
- Stephen, R. (1998). *La Administración en el mundo de hoy*. New York: Prentice Hall-Perason.

### **7.3 Fuentes hemerográficas**

- Aguirre, M., Martínez, P., Vergara, J., & Chiñas, J. (2012). Clima organizacional en la gestión educativa de docentes de la escuela de enfermería de la Universidad Veracruzana, campus Coatzacoalcos. *Revista de Alta Tecnología y la Sociedad*, 16 - 31.
- López, L., Solano, A., Arias, A., Aguirre, S., Osorio, C., & Vásquez, E. (2012). El Estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina. *Revista CES Salud Pública Volumen 3, Número 2*, 280 - 288.
- Osorio, J., & Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Revista Diversitas - Perspectivas en Psicología - Vol. 13, No. 1*, 81 - 90.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales, vol. XVI, núm. 3*, 493 - 505.

Sánchez, J., & Calderon, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Pensamiento y gestión*, N° 32, 54 - 82.

#### 7.4 Fuentes electrónicas

Blog de Nascia. (17 de abril de 2019). *Blog de Nascia*. Obtenido de El estrés positivo: <https://www.nascia.com/estres-positivo/>

Conectia - Psicología. (14 de abril de 2019). *¿Todo tipo de estrés es negativo?* Obtenido de El diestrés: <https://conectia-psicologia.es/todo-tipo-de-estres-es-negativo/>

Municipalidad Provincial de Huaura. (14 de abril de 2019). *Portal Institucional Municipalidad Provincial de Huaura*. Obtenido de Misión: <http://www.munihuacho.gob.pe/portal/index.php>

OMS. (13 de abril de 2018). *La organización del trabajo y el estrés*. Obtenido de Definición de estrés laboral: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)

Organización Internacional del Trabajo. (22 de abril de 2018). *OIT*. Obtenido de Definición de estrés laboral: <http://www.oit/world.crt.html>

Prevacon Seguridad y Calidad. (13 de abril de 2018). *El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo*. Obtenido de Definición de estrés laboral: <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>

Real Academia Española. (02 de febrero de 2018). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de Definición de estrés: <https://dle.rae.es/?id=GzAga0a>

Rostagno, H. (17 de abril de 2019). *El abc del estrés Laboral*. Obtenido de 123 técnicas prácticas para prevenir el estrés: <http://www.empresaludng.com.ar>

Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés - S.E.A.S. (14 de abril de 2019). *SEAS*. Obtenido de ¿Qué es el estrés?: <https://webs.ucm.es/info/seas/faq/estres.htm>

## ANEXOS

### ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT - OMS

**DATOS PERSONALES:**

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

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

**INSTRUCCIONES:**

Responda el cuestionario según las alternativas siguientes:

- 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.

N°	Ítems	Valoración						
		1	2	3	4	5	6	7
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?							
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?							
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?							
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?							
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?							
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?							
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?							

17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?							
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?							
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?							
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?							
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?							
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?							
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?							
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?							
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?							

**Fuente:** Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS por Mg. Ángela Suárez Tunanñaña.

## ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

### DATOS PERSONALES:

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

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

Responda el cuestionario según las alternativas siguientes:

- 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	Concurren oportunidades de prosperar en el establecimiento					
2	Está comprometido con el éxito del establecimiento					
3	Te prestan ayuda para salir adelante					
4	Te brindan la información suficiente					
5	Se promueve el trabajo cooperativo					
6	El líder apoya a los empleados					
7	Se promueve un ejercicio laboral individual					
8	Se busca mejorar los métodos laborales					
9	En mi departamento se prestan todos los apoyos					
10	Los objetivos de trabajo son conocidos					
11	En la formulación de los objetivos participaron todos					
12	Cada empleado tiene su rol en la empresa					
13	Se evalúa sus funciones					
14	Se promueve una relación armoniosa					
15	Los trabajadores pueden tomar decisiones libres					
16	Se premia a los mejores trabajadores					
17	Existe relación entre trabajadores y autoridades					
18	Se capacita a los empleados y trabajadores					
19	Existe libertad e comunicación					
20	Los equipos de trabajo son proactivos					
21	Los funcionarios premian el desempeño laboral					
22	Las condiciones laborales de la oficina muestran sus resultados					
23	Están definidos las responsabilidades					
24	Se respeta el orden jerárquico					
25	Se da oportunidad para mejorar en el trabajo					
26	En cada responsabilidad laboral hay aprendizaje					
27	Hay un seguimiento al trabajo diario					
28	Existe un sistema de monitoreo y control					
29	Se ayuda a superar las dificultades					
30	Se administran los recursos de manera optima					
31	Se capacita en función de las necesidades laborales					
32	Se estimula la participación de todos los trabajadores					
33	Se publican las normas laborales					
34	Se promueve la comunicación interna					
35	Hay mejoras en las remuneraciones					
36	Se promueve los trabajos de los empleados					
37	Los premios logrados benefician a todos los trabajadores					
38	Se han definido los propósitos institucionales					
39	Se promueve el dialogo entre supervisores y empleados					
40	Se tiene en claro la visión institucional					
41	Existe un desarrollo creativo					

42	La visión y misión son conocido por todos					
43	Se emplea métodos de trabajo					
44	Se fomenta la colaboración entre los empleados					
45	Se promueve el trabajo con tecnología					
46	Reconocen los logros laborales					
47	Se alcanza el liderazgo institucional					
48	Se promueve la equidad y la justicia					
49	Desarrollan trabajos integrados entre las área laborales					
50	Es justa la remuneración que percibes					

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL**  
**DE HUAURA – HUACHO, 2017**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Problema General</b>  ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Huaura – Huacho?</p> <p><b>Problemas Específicos</b>  ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho?  ¿Cuál es la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho?  ¿Cómo se relaciona el territorio organizacional con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho?</p>	<p><b>Objetivo General</b>  Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Huaura – Huacho.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b>  Determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.  Establecer la relación que existe entre la estructura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.  Comprobar la relación existente entre el territorio organizacional con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.</p>	<p><b>Hipótesis General</b>  El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Huaura – Huacho.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b>  El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.  La estructura organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.  El territorio organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.</p>	<p><b>Variable 1</b>  Estrés Laboral</p>	<p>Clima organizacional</p> <p>Estructura organizacional</p> <p>Territorio organizacional</p>	<p>Misión visión, valores y políticas de la organización</p> <p>Los organigramas, el sistema de mando formal y las normas establecidas.</p> <p>La autonomía física y laboral (toma de decisiones)</p>
			<p><b>Variable 2</b>  Desempeño Laboral</p>	<p>Realización Personal</p> <p>Involucramiento Laboral</p> <p>Supervisión</p> <p>Comunicación</p> <p>Condiciones Laborales</p>	<p>El cumplimiento del objetivo personal, la plenitud de sus capacidades.</p> <p>Relacionado a la existencia de estructuras o mecanismos organizacionales que utilizan el talento humano.</p> <p>Utilizar los recursos adecuadamente</p> <p>Permite transmitir una información</p> <p>Gira en torno al trabajo desde la perspectiva de cómo repercute el trabajo a las personas</p>

METODOLOGÍA		POBLACIÓN Y MUESTRA
Método, diseño e instrumentos	Procesamiento	
<p><b>Diseño de la Investigación</b> Descriptivo – correlacional</p> <p><b>Técnicas de recolección de datos</b> Cuestionario</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos</b> Escala de Estrés Laboral OIT- OMS Escala de Desempeño Laboral</p> <p><b>Diseño descriptivo – correlacional (esquema)</b></p> <p style="text-align: center;">M      O<sub>1</sub>       ↙   ↓       O<sub>2</sub>   r</p> <p>Donde:</p> <p>M = Muestra O<sub>1</sub> = Observación de la V<sub>1</sub> O<sub>2</sub> = Observación de la V<sub>2</sub> r = Correlación entre ambas variables</p>	<p>Tabulación de datos</p> <p>Representación gráfica</p> <p>Análisis e interpretación de datos</p> <p>Aplicación de SPSS 22.</p>	<p><b>Población</b> La población motivo de la investigación es de 105 personas.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra seleccionada es de 83 trabajadores.</p>

## MATRIZ DE DATOS

Código	Estrés laboral																											ST1	V1						
	Clima organizacional					Estructura organizacional					Territorio organizacional				Tecnología				Influencia del líder					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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	2	11	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	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	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	4	14	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	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	4	14	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	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	4	14	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	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	4	14	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	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	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	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	6	21	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	142	Alto
69	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo
70	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	10	2	4	2	2	10	2	4	4	4	14	2	2	2	4	10	83	Intermedio
71	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	10	2	4	2	2	10	2	4	4	4	14	2	2	2	4	10	83	Intermedio
72	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo
73	5	5	5	5	20	6	6	6	5	23	3	6	6	15	3	6	6	6	21	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	142	Alto
74	4	2	2	2	10	3	3	3	3	12	4	3	3	10	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	81	Intermedio
75	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	10	2	4	2	2	10	2	4	4	4	14	2	2	2	4	10	83	Intermedio
76	5	5	5	5	20	6	6	6	5	23	3	6	6	15	3	6	6	6	21	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	142	Alto
77	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo
78	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	10	2	4	2	2	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	87	Intermedio
79	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo
80	5	5	5	5	20	6	6	6	5	23	3	6	6	15	3	6	6	6	21	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	142	Alto
81	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	2	4	4	10	2	4	2	2	10	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	87	Intermedio
82	5	5	5	5	20	6	6	6	5	23	3	6	6	15	3	6	6	6	21	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	142	Alto
83	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53	Bajo

Código	Desempeño laboral																																ST2	V2																							
	Realización personal										Involucramiento laboral										Supervisión										Comunicación										Condiciones laborales																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	S8	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	S9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			S10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	S11	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	S12
1	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	33	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	35	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	39	3	1	5	3	5	5	3	5	1	5	36	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	40	195	Favorable
3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	33	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	35	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
4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21	2	2	2	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	33	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	35	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
6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	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	39	3	1	5	3	5	5	3	5	1	5	36	3	3	3	5	1	5	1	5	5	5	36	3	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	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21	2	2	2	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	23	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	22	3	2	2	3	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	39	3	1	5	3	5	5	3	5	1	5	36	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	40	195	Favorable
11	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	33	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	35	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
12	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21	2	2	2	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	36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3	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	20	3	1	1	3	1	1	3	3	1	3	20	3	3	3	1	1	1	1	1	1	16	3	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	33	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	35	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	34	3	4	4	4	4	4	4	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	39	3	1	5	3	5	5	3	5	1	5	36	3	3	3	5	1	5	1	5	5	36	3	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	33	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	35	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	34	3	4	4	4	4	4	4	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	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	22	2	3	2	2	2	3	2	2	2	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	20	3	1	1	3	1	1	3	3	1	3	20	3	3	3	1	1	1	1	1	1	16	3	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	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	22	2	2	1	2	2	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	36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3	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	39	3	1	5	3	5	5	3	5	1	5	36	3	3	3	5	1	5	1	5	5	36	3	5	5	5	5	5	3	5	3	44	3	3	3	1	5	5	5	5	5	5	40	195	Favorable		
23	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	33	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	35	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	34	3	4	4	4	4	4	4	3	3	36	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	34	172	Medio	
24	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	20	3	1	1	3	1	1	3	3	1	3	20	3	3	3	1	1	1	1	1	1	16	3	1	1	1	1	1	3	3	3	20	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	18	94	Desfavorable		
25	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	22	2	2	1	2	2	1	1	1	1	14	4	1	1	1	2	2	1	2	1	1	16	92	Desfavorable	
26	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	33	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	35	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	34	3	4	4	4	4	4	4	3	3	36	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	34	172	Medio	
27	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	22	2	3	2	2	2	3	2	2	23	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	24	109	Desfavorable		
28	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	33	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	35	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	34	3	4	4	4	4	4	4	3	3	36	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	34	172	Medio	
29	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	39	3	1	5	3	5	5	3	5	1	5	36	3	3	3	5	1	5	1	5	5	36	3	5	5	5	5	5	3	5	3	44	3	3	3	1	5	5	5	5	5	5	40	195	Favorable		
30	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	22	2	2	1	2	2	1	1	1	1	14	4	1	1	1	2	2	1	2	1	1	16	92	Desfavorable	
31	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	39	3	1	5	3	5	5	3	5	1	5	36	3	3	3	5	1	5	1	5	5	36	3	5	5	5	2	2	2	3	2	3	32	3	3	3	1	2	2	2	2	5	25	168	Medio		
32	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	39	3	1	5	3	5	5	3	5	1	5	36	3	3	3	5	1	5	1	5	5	36	3	5	5	5	5	5	3	5	3	44	3	3	3	1	5	5	5	5	5	5	40	195	Favorable		
33	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	33	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	35	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	34	3	4	4	4	4	4	4	3	3	36	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	34	172	Medio	
34	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	39	3	1	5	3	5	5	3	5	1	5	36	3																																		



<b>78</b>	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	<b>33</b>	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	<b>35</b>	3	4	4	3	3	3	3	4	4	<b>34</b>	3	4	4	4	4	4	3	3	3	<b>36</b>	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	<b>34</b>	<b>172</b>	Medio		
<b>79</b>	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	<b>39</b>	3	1	5	3	5	5	3	5	1	5	<b>36</b>	3	3	3	5	1	5	1	5	5	5	<b>36</b>	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	<b>44</b>	3	3	3	1	5	5	5	5	5	5	<b>40</b>	<b>195</b>	Favorable
<b>80</b>	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>19</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	<b>21</b>	2	2	2	2	2	2	2	3	3	<b>22</b>	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	<b>23</b>	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	<b>24</b>	<b>109</b>	Desfavorable	
<b>81</b>	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	<b>33</b>	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	<b>35</b>	3	4	4	3	3	3	3	4	4	<b>34</b>	3	4	4	4	4	4	3	3	3	<b>36</b>	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	<b>34</b>	<b>172</b>	Medio		
<b>82</b>	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>19</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	<b>21</b>	2	2	2	2	2	2	2	3	3	<b>22</b>	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	<b>14</b>	4	1	1	1	2	2	1	2	1	1	<b>16</b>	<b>92</b>	Desfavorable	
<b>83</b>	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	<b>39</b>	3	1	5	3	5	5	3	5	1	5	<b>36</b>	3	3	3	5	1	5	1	5	5	5	<b>36</b>	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	<b>44</b>	3	3	3	1	5	5	5	5	5	5	<b>40</b>	<b>195</b>	Favorable

**M(o) FREDY JAVIER HUACHUA HUARANCCA**  
**ASESOR**

**Dra. FLOR VICTORIA PICHILINGUE NÚÑEZ**  
**PRESIDENTE**

**Dr. POLICARPO DIOMEDES MARQUEZ VALENCIA**  
**SECRETARIO**

**Dr. REY LELIS BAUTISTA JUAN DE DIOS**  
**VOCAL**