

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**

**TESIS**

**LOS FACTORES ESTRESANTES Y EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS  
DE LA MUNICIPALIDAD JESÚS NAZARENO- AYACUCHO  
PROVINCIA HUAMANGA, 2021.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADAS EN TRABAJO SOCIAL**

**Autor(as):**

**Bach. Sanchez Ore, Midori Tatiana**

**[https://orcid.org/ 0000-0003-0330-1266](https://orcid.org/0000-0003-0330-1266)**

**Bach. Quiñones Dueñas, Nathaly Patricia**

**[https://orcid.org/ 0000-0002-5848-2597](https://orcid.org/0000-0002-5848-2597)**

**Asesor(a):**

**Mg. Salazar García, Elizabeth Sara**

**<https://orcid.org/0000-0002-0874-6144>**

**Línea de investigación:**

**Comunicación y Desarrollo Humano**

**Pimentel-Perú**

**2022**

**LOS FACTORES ESTRESANTES Y EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS  
DE LA MUNICIPALIDAD JESÚS NAZARENO- AYACUCHO  
PROVINCIA HUAMANGA, 2021.**

**MIEMBROS DEL JURADO DE TESIS**

MG. CORTEZ CIUDAD ZOILA HAYDEE

**Presidente del Jurado de Tesis**

MG. GONZALES MONTERO LUZ ANGELICA

**Secretario del Jurado de Tesis**

DR. MORALES HUAMÁN HUMBERTO IVÁN

**Vocal del Jurado de Tesis**

## **Dedicatoria**

### **Nathaly Quiñones**

Dedico esta investigación a mis padres Patricia Dueñas Conde y Miguel Quiñones Ambrosio por motivarme y estar a mi lado, mis hermanos Miguel Quiñones y Sylvhanna Quiñones por brindarme su apoyo incondicional a Dios por ser mi guía en todo momento. A mis tesoros son la luz de mi vida mis sobrinos Sebastián Quiñones y Daniela Tsukamoto. En memoria de mi tía Alina Betzabé Palomares Conde y de todos mis abuelitos que están en el cielo orgullosos de mí, guiando mi camino.

### **Tatiana Sánchez**

Dedico de manera muy especial a mi esposo Ronald Enciso Navarro porque siempre estuvo para mí en la elaboración de esta tesis, mi esposo eres mi amor, mi fuerza y mi ilusión deseo una larga vida a tu lado porque eres un hombre especial y maravilloso.

## **Agradecimiento**

En principio agradecemos a nuestros formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarnos a llegar al punto en el que nos encontramos.

Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirnos sus conocimientos y dedicaciones que los ha regido, hemos logrado grandes objetivos como culminar el desarrollo de nuestra tesis con éxito y obtener una a falible titulación profesional.

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo general, Determinar la relación entre los factores estresantes y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad - Jesús Nazareno - Ayacucho Provincia Huamanga, 2021.

La metodología de la investigación fue de tipo aplicada, con un nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental con enfoque cuantitativo, con una muestra de 50 trabajadores dentro de la municipalidad, se utilizó como instrumentos de recolección de datos 2 cuestionarios, de los factores estresantes y el cuestionario del desempeño laboral, los cuales fueron validados por un juicio de expertos y la confiabilidad se obtuvo del Alfa de Cronbach con la valoración de 0.087 respectivamente.

Los resultados demostraron que existe una relación negativa entre las variables factores de estresantes y el desempeño laboral, donde mientras mayor sea los factores estresantes menor será el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad - Jesús Nazareno - Ayacucho Provincia Huamanga, 2021, llegando a la conclusión de que los factores estresantes afectan al desempeño laboral de los trabajadores de la institución de manera moderada, y no permiten que se desarrollen de manera adecuada el desempeño de las tareas, el civismo y la productividad.

**Palabras clave:** Civismo, desempeño laboral, factores estresantes, tarea.

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the relationship between stressors and job performance of administrative workers of the Municipality - Jesús Nazareno - Ayacucho Province Huamanga, 2021.

The research methodology was of an applied type, with a descriptive correlational level, with a non-experimental correlational design, with a sample of 50 workers within the municipality, 2 questionnaires were used as data collection instruments, of stress factors and the job performance questionnaire, which were validated by expert judgment and reliability was obtained from Cronbach's Alpha with the valuation of 0.087 respectively.

The results showed that there is a negative relationship between the variables stressors and job performance, where the greater the stressors, the lower the performance of the workers of the Municipality - Jesús Nazareno - Ayacucho Province Huamanga, 2021, reaching the conclusion that the stressful factors affect the work performance of the institution's workers in a moderate way, and do not allow the performance of tasks, civility and productivity to develop adequately.

**Keywords:** Citizenship, work performance, stressors, task.

## ÍNDICE

Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Resumen .....	v
Abstract .....	vi
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras .....	xi
I. Introducción.....	12
1.1. Realidad Problemática .....	12
1.2. Antecedentes De Estudio .....	13
1.3. Teorías Del Tema De La Investigación .....	15
1.3.1. Factores estresantes.....	15
Nivel de control .....	17
Demanda laboral.....	18
1.3.2. Desempeño Laboral.....	18
Desempeño de las tareas.....	20
Civismo.....	20
Productividad.....	21
1.4. Formulación Del Problema .....	22
1.5. Justificación .....	23
1.6. Objetivos.....	24

Objetivo General: .....	24
Objetivos específicos:.....	24
1.7. Hipótesis .....	25
Hipótesis General: .....	25
Hipótesis específicas: .....	25
II. Material y Método.....	27
2.1. Metodología .....	27
2.1.1. Tipo de la investigación.....	27
2.1.2. Nivel de la investigación. ....	27
2.1.3. Diseño de la investigación.....	27
2.2. Población y Muestra.....	29
2.2.1. Población. ....	29
2.2.2. Muestra.....	30
2.3. Variables y Operacionalización.....	31
Definición conceptual:.....	31
Definición operacional: .....	31
2.4. Técnicas e Instrumentos De Recolección De Datos.....	34
Técnica: .....	34
Instrumento.....	34
2.5. Validez y confiabilidad.....	36
2.6. Procedimiento De Análisis De Datos .....	36



2.7. Criterios Éticos .....	38
2.8. Criterios de Rigor Científico .....	38
III. Resultados .....	39
3.1. Resultados Descriptivos. ....	39
Variable Factores estresantes. ....	39
Variable desempeño laboral .....	42
3.2. Resultados inferenciales. ....	44
IV. Discusión De Resultados. ....	48
V. Conclusiones.....	51
VI. Recomendaciones .....	53
VII. Referencias .....	55
VIII. Anexos.....	60
Anexo 1. Resolución N° 1069-2022/Fadhu-Uss.....	60
Anexo 2. Autorización para el recojo de información. ....	64
Anexo 3. Cuestionario correspondiente a los Factores Estresantes. ....	65
Anexo 4. Cuestionario correspondiente al Desempeño Laboral .....	68
Anexo 5. Juicio de Expertos.....	72

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Distribución de la muestra.....	30
<b>Tabla 2.</b> Matriz de Operacionalización de la Variable Factores Estresantes. ....	32
<b>Tabla 3.</b> Matriz de Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral.....	33
<b>Tabla 4.</b> Percepción de los factores estresantes.....	39
<b>Tabla 5.</b> Nivel de las dimensiones de los factores estresantes. ....	41
<b>Tabla 6.</b> Percepción del desempeño laboral. ....	42
<b>Tabla 7.</b> Nivel de las dimensiones del desempeño laboral.....	43
<b>Tabla 8.</b> Coeficiente de Correlación entre los factores estresantes y el desempeño laboral.....	44
<b>Tabla 9.</b> Coeficiente de correlación de los factores estresantes y la dimensión desempeño de las tareas. ....	45
<b>Tabla 10.</b> Coeficiente de correlación de los factores estresantes y la dimensión civismo. .....	46
<b>Tabla 11.</b> Coeficiente de correlación de los factores estresantes y la dimensión productividad.....	47

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Percepción de los factores estresantes. ....	39
<b>Figura 2.</b> Percepción del desempeño laboral.....	42

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad Problemática**

El estrés laboral es un problema que acongoja a muchas entidades, ya sean públicas o privadas, un estudio hecho a más de 90 municipalidades del país de Colombia, muestran que, 50% de esta población presenta estrés en diferentes ámbitos laborales, un 25% de trabajadores encuestados manifestaron que sienten falta de energía al momento de realizar sus labores cotidianas en el centro de trabajo, dentro de algunos puntos se pudo apreciar negligencia en la gestión pública, ya que en momentos de coyuntura no se llegan a cumplir con las metas trazadas para la organización. Gallego. (2020).

La Organización Internacional del Trabajo, realizó investigaciones en territorio colombiano, donde se buscó información sobre el tema de estrés laboral basados en trabajadores, obteniendo que un 35% de las organizaciones encuestadas afirmaron que sus trabajadores tenían estrés laboral, un factor clave que se pudo apreciar es que las organizaciones no tenían en cuenta al talento humano, solo se enfocaban en que el talento humano produzca y desempeñe sus actividades diarias, mas no tenían una preocupación en cómo se encontraban los trabajadores de forma personal. (OIT, 2018).

La población peruana califica a las municipalidades en cuestión de servicio la falta de empatía, este factor se repite en varias ciudades del país. Evidencia de esta situación son las quejas dadas por los usuarios asistentes a las organizaciones públicas y manifiestan que los trabajadores no cumplen debidamente con sus labores. Gestión (2019)

Hoy en día, la pandemia trajo consigo muchos problemas en diversos ámbitos, uno de estos problemas es la sobrecarga laboral que tienen los trabajadores de diversas municipalidades, entre otras, estas entidades son necesarias para el funcionamiento adecuado de la gestión pública, lamentablemente esta situación desencadena un nivel de estrés preocupante por los trabajadores, ya que en cierto punto se cargan de estrés, viendo a tantas personas que hay por atender en diversos aspectos dentro de las municipalidades, teniendo además la sobrecarga laboral, el temor al riesgo de contagio, esto amerita problemas evidenciados en el desempeño de estos mismos, como la Municipalidad Jesús Nazareno, Ayacucho provincia Huamanga, 2021.

## **1.2. Antecedentes De Estudio**

Según Yunita & Saputra (2019); en su artículo científico, *“Millennial generation in accepting mutations: Impact on work stress and employee performance”*, en África con un tipo de investigación descriptiva correlacional, con una muestra de 60 trabajadores de un NQA institución municipal, con un cuestionario que mide a ambas variables, desde un objetivo que busca existencia de relación entre factores estresantes y el desempeño de trabajadores del área de tesorería, utilizando la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación de - 0.644, que demuestra, un resultado negativo con relación inversa, y como conclusión se tuvo que, mientras una persona tenga más estrés el nivel de desempeño laboral será menor.

Zellars, Tepper y Duffy(2018); en su artículo *Abusive supervision and subordinates’ organizational citizenship behavior* de la ciudad de Singapur, donde el nivel de su investigación fue de carácter descriptivo, y teniendo como muestra a 165 trabajadores de una organización estatal, con un cuestionario que mide a ambas variables, teniendo como objetivo, la correlación

de los factores estresantes y las dimensiones del desempeño, se pudo apreciar en este artículo que si existe una relación con los factores estresantes y el desempeño, de forma negativa, esto quiere decir que a mayor estrés menos desempeño laboral, esto repercute en la productividad y no hay una capacidad de llegar a los resultados de la empresa.

En el artículo científico realizado en Portugal “*Return to work after work-related stress: a randomized controlled trial of a work-focused cognitive behavioral intervention*”, a cargo de varios autores, explica el desempeño de los trabajadores relacionado con los factores de estrés de una organización estatal (federal), utilizando una investigación descriptiva, con una muestra de 200 trabajadores, aplicaron un cuestionario llamado cuestionario de desempeño laboral y otro llamado condiciones de estrés, que mide desempeño y los factores estresantes, se pudo apreciar que un 64% de los colaboradores autoevaluados poseen un nivel de desempeño medio, la dimensión de menor nivel es la forma en como desempeñan sus tareas diarias, viéndose que los factores de estrés laboral generan una condición negativa en la memoria para un buen desempeño de las tareas que se dan en las funciones brindadas a los trabajadores. Dalgaard, (2017).

En ámbitos nacionales, se registran las siguientes investigaciones.

Henríquez (2017) en su tesis titulada “*Estrés laboral y engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo*”, la investigación fue de nivel descriptivo, con una muestra de 54 trabajadores, con un cuestionario que mide factores estresantes, donde llegaron a la conclusión que, los factores estresantes en los trabajadores de entidades de atención de servicios (organizaciones) el estrés laboral se da debido a la sobrecarga que existe en las tareas encomendadas, en otros trabajadores se da debido a la forma monótona de

medir las actividades operacionales en la forma de cómo se atiende al cliente (medición en base a tiempos), estos aspectos generan estrés en distintos niveles que sí son considerables.

Calderón & Luna (2018), en su investigación titulada “*Estrés laboral y desempeño de los colaboradores en la empresa Procasa Srl, Chimbote – 2018*”, se pudo evidenciar que el estrés laboral tiene una relación de forma negativa con el desempeño, debido a que hay un condicionamiento entre las 2 variables, y una solución sería trabajar en la segunda variable para evitar llegar al estrés laboral.

### **1.3. Teorías Del Tema De La Investigación**

#### **1.3.1. Factores estresantes.**

##### **Marco teórico**

Los factores que estresan a los trabajadores provienen de una acumulación de consecuencias, tales como, física, mental y/o emocional, que ocasionan daño a un trabajador en base a desequilibrios que se presentan en las organizaciones, en algunos casos las empresas se hacen responsables de estas situaciones, mientras que otras no. (OIT, 2016)

La teoría de las relaciones humanas, se da desde el enfoque de Mayo, quien refiere que la conducta de un trabajador, se condiciona en las consideraciones que pueden tener las organizaciones quienes brindan mejores condiciones laborales en las cuales se puede desempeñar el trabajador (Brewer, 2004).

Brewer (2004) los factores del estrés laboral se pueden evidenciar de forma emocional y/o física en algún individuo perteneciente a alguna organización, frente a una mala gestión por parte de la empresa, y esto se verá reflejado en la baja productividad. (p.19).

En cuanto a Spector, et. al., (2018), se debe de entender que los factores estresantes son factores que se condicionan entre sí para generar situaciones favorables o desfavorables de acuerdo a la perspectiva de los trabajadores.

La teoría del bienestar desde Seligman (2017), la define como el comportamiento que tiene cada individuo para buscar bienestar desde la perspectiva personal frente a áreas de su trabajo, considerando situaciones tanto favorables como desfavorables, donde su entorno que generan un grado de complacencia positiva que ayuda a mejorar las condiciones conductuales del trabajador dentro de sus funciones establecidas, mientras mejores condiciones laborales halla mayor será las condiciones del bienestar que puede adjuntar .(p.79).

Se estudia esta base teórica debido a que el trabajador siempre quiere estar feliz, y cualquier situación condiciona negativamente a una situación positiva, lo cual genera en los factores estresantes dentro de su ambiente de trabajo.

El enfoque que tiene los factores estresantes se centra en los autores de Matteson e Ivancevich, desde el modelo factores estresantes, en los cuales se centra la interacción en el nivel de control (interorganizacionales) y demandas laborales (extra organizacionales). Este modelo de factores estresantes determina la relación entre la idea que tiene el trabajador frente a la gestión hecha por la empresa y el rendimiento que recibe desde un enfoque más perspectivo.

John M; Ivancevich & Michel T. Matteson, en su libro titulado. Estrés y trabajo: “Una perspectiva gerencial”, la definición puede estar basada en respuestas, estímulos, y la relación que se puede dar entre estas 3. **(Ivancevich y Matteson, citado por Hernández, 1996).**

El modelo mencionado en Matteson e Ivancevich es el que con mayor especialidad estudia los factores estresantes dentro de un ambiente de trabajo, es por eso que se considera estos autores para estudiarla.



## **Marco conceptual**

Es necesario conceptualizar a la variable tomando como base lo siguiente, y conceptualizando las dimensiones.

*Ivancevich & Matteson (1978)*, menciona que el estrés puede ser una respuesta que se presenta de forma adaptativa, en base a diferentes características de manera individual o dadas por diferentes procesos psicológicos, dadas por algunas consecuencias de una o varias acciones, a causa de eventos externos que el individuo o persona no tiene planeado.

Para evaluar los factores que estresan a los trabajadores se dividen en 2 según

### ***Nivel de control.***

Es tomado en parte, por la organización hacia los colaboradores, entre los mismos; en algunas situaciones es motivo de inicio la práctica de indiferencia en el centro de trabajo, esto ocasiona diversas emociones y permite llegar al estrés. Es la medida en como los jefes controlan a los trabajadores, en algunos casos estos abusan del poder y llegan a hostigar a los colaboradores, sin dejar cumplir con sus funciones y ocasionando presión sobre los colaboradores, el nivel de control es un factor estresante.

Algunos de los indicadores vienen a ser, la dificultad en la comunicación, como por ejemplo mensajes sesgados y la interacción con algunos elementos de la empresa. Poco apoyo entre compañeros de trabajo, un ejemplo es la manifestación de rechazo por nuevos

compañeros de trabajo, por otro lado, la falta de ayuda entre compañeros de trabajo debido a que no se llevan bien.

### ***Demanda laboral.***

debido a que existe una excesiva designación de tareas, colmando de tareas a los trabajadores, y esto se repercute en un estrés laboral. (p.52 - 54).

También se considera como demanda laboral a la sobrecarga de funciones y tareas con las que cuenta un colaborador, es por ello que es un punto de inflexión para que un trabajador tenga estrés laboral, la demanda laboral es uno de los factores estresantes más comunes dentro de la mayoría de las organizaciones, por otra parte, es un punto que dejan de lado las instituciones del estado y no se preocupan por estos problemas.

### ***1.3.2. Desempeño Laboral.***

#### **Marco Teórico.**

Chiavenato (2014) las empresas hoy en día no buscan ni requieren de trabajadores que se encuentren debajo de un nivel medio en base a su desempeño, para que cualquier empresa llegue al éxito debe contar con talento humano que su desempeño sea alto y por consiguiente se logre la competitividad.

Con respecto a la teoría de relaciones humanas dada por Elton Mayo, se considera o debe considerar al talento humano como la fuente aportante de productividad, en base a la gestión se puede mejorar cualquier tipo de condición en el aspecto laboral, esta teoría ayudo a reforzar el experimento de Hawthorne en el año de 1927. **D'Alessio, (2015,) p.55.**

Los nuevos conceptos vertidos por Dewey y Lewin sobre las relaciones humanas, ayudaron a fundar nuevas teorías para la revolución.

La teoría de la calidad mencionada por **Ashraf, & Khan (2014)** menciona que el desempeño es la suma de la cantidad y la calidad de los esfuerzos que realiza cualquier trabajador para llegar a cumplir con sus objetivos otorgados en la organización, desde la ayuda que le brinda la empresa, prácticamente menciona que el desempeño se relaciona directamente con las condiciones laborales que se brinda dentro de la empresa u organización que laboran.

La teoría de Robbins y Judge (2014) llamada la del performance de funciones, es una teoría que adquiere refuerzo cuando menciona que el trabajador es el que se condiciona directamente su forma de llegar a las metas establecidas por la empresa, es quien forma su comportamiento frente a las situaciones que se les brinda, es la persona responsable de mejorar su desempeño a través de una actitud de condición positiva.

De las teorías ya analizadas se procedió a trabajar con el enfoque de **Robbins & Judge, (2014)** quienes afirman que el desempeño, es el remate de varios esfuerzos que realiza una persona en base a tareas, con la finalidad de obtener resultados buenos y que ayuden a la organización, esto se verá reflejado en la productividad (p.65).

### **Marco conceptual.**

Según Robbins & Judge (2014) consideran que el desempeño tiene tres dimensiones el primero es el desempeño de tareas, es el desempeño que se condiciona de acuerdo a las funciones que se establecen dentro del mof, y que son para alcanzar las metas establecidas. El civismo en el desempeño es condicionado a mejorar las formas del desempeño desde el enfoque de la visión, misión y objetivos que tiene la institución. La productividad en el desempeño es la forma de como soluciona los problemas el trabajador en función del alcance de metas, es darle un beneficio adicional a la organización (p.236).

### ***Desempeño de las tareas.***

(Bautista, Cienfuegos, & Aguilar, 2020) “El desempeño de la tarea es el logro de las tareas y responsabilidades de un trabajo de acuerdo con las capacidades y conocimientos que están incluidas en las tareas descritas para cada puesto que contribuyen a la organización directa o indirectamente.” p.115

En general las actividades técnicas se dividen en dos tipos de comportamientos, el primero está vinculado al proceso de transformación de los recursos en productos o servicios propios de la organización, mientras que el otro tipo de comportamientos comprenden aquellas actividades que actúan como soporte al núcleo técnico.

En las organizaciones para cumplir con las tareas establecidas es necesario tener en cuenta el Manual Organizacional de Funciones, este documento de gestión, proporciona cuales son las tareas que debe cumplir cada trabajador con respecto al puesto que ocupa dentro de la entidad, mencionado esto existen organizaciones que abusan de sus colaboradores y sobrecargan de labores, es por ello que no se logra un correcto desempeño laboral, en tal sentido es necesario tener en cuenta a esta dimensión.

### ***Civismo.***

(Rovira, 2021) “Aún desde la imperante individualidad, los humanos somos criaturas sociales, Somos humanos cuando nos transformamos en portadores de cultura social, cuando somos permeables y proyectores de solidaridad, de cuidado, de respeto. Cuando somos la garantía de que se perpetúe el bienestar y la convivencia.”

Ser humano significa ser cívico, y se entiende por cívico ‘ciudadano’. Y un ciudadano es aquel que sigue las normas y trabaja por lo que le permite vivir en calma con sus vecinos cercanos y lejanos. El civismo se acoge como concepto al respeto, la solidaridad, la

cooperación, las buenas formas, la moderación, la discreción, cierta empatía, la voluntad, el esfuerzo o la generosidad. Haciendo relación a los trabajadores es como estos, cumplen con sus funciones de forma correcta, respetando las leyes y normas establecidas por la organización, para el bienestar de este mismo y de los miembros que conforman la sociedad laboral de la empresa, organización o institución. Es por todo esto que el civismo puede ayudar a determinar si hay un correcto desempeño laboral.

### ***Productividad***

(Redator, 2021) es un indicador de medida económica que se encarga de calcular cuántos productos y servicios se han producido por cada factor que se han usado, trabajadores, capital, tiempo, tierra, entre otros, durante un período determinado.

La finalidad es medir la eficiencia de producción por cada recurso o factor empleado; se entiende que el proceso es eficaz cuando se produce una misma cantidad con la menor cantidad de recursos posibles. En otros casos se mide por metas que cumple un trabajador para un periodo determinado, para esto es necesario ofrecer y brindar los recursos necesarios para que el trabajador logre desempeñarse de forma correcta y adecuada, para el beneficio de la entidad a la cual responde. Se puede identificar a la productividad de la siguiente manera:

1. Productividad en el trabajo. Se evalúa la producción obtenida y la cantidad de trabajo empleada.

2. Productividad total de los factores. Se relaciona la producción que se obtuvo junto con todos los factores intervinientes en la producción: infraestructura, capital, trabajo y tecnología.

3. Productividad marginal. Se trata de la producción extra que conseguimos con una unidad adicional de un factor de producción, manteniendo constante al resto

Es por todo esto que la productividad es una dimensión que nos ayuda a medir el desempeño laboral, siempre y cuando se proporcione todo lo necesario a los colaboradores.

#### **1.4. Formulación Del Problema**

##### **Problema general:**

¿Cómo los factores estresantes se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad - Jesús Nazareno - Ayacucho Provincia Huamanga, 2021?

##### **Problemas específicos:**

¿Cómo los factores estresantes se relacionan con la dimensión de desempeño de la tarea de los trabajadores administrativos de la Municipalidad- Jesús Nazareno - Ayacucho Provincia Huamanga, 2021??

¿Cómo los factores estresantes se relacionan con la dimensión civismo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad - Jesús Nazareno - Ayacucho Provincia Huamanga, 2021?

¿Cómo los factores estresantes se relacionan con la dimensión de la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad - Jesús Nazareno - Ayacucho Provincia Huamanga, 2021?

## **1.5. Justificación**

Según, Hernández, Fernández & Baptista (2014), mencionan que la justificación: “Son criterios que se utilizaron dentro de la investigación, donde se mostró la conveniencia, relevancia social, implicancias prácticas, valor teórico y carácter metodológico.”

Se considera la conveniencia, porque al demostrarse como se encuentran las variables en estudio, se beneficiará la institución y otras instituciones de servicios públicos a tomar mejores soluciones a las problemáticas encontradas.

Posee relevancia social, ya que en base a los resultados se sugieren recomendaciones que beneficien a los trabajadores y por ende un mejor servicio institucional.

Posee también justificación teórica, porque da definiciones a base de Ivancevich y Matteson para la primera variable y Robbins y Judge para la segunda, teniendo un sustento teórico considerable.

En cuanto a la justificación práctica, se utilizaron cuestionarios adaptados para medir las variables estudiadas lo que servirá para otras investigaciones.

Posee carácter metodológico, ya que la realización de la investigación corresponde a un cumplimiento de pasos del método científico que apoyaron a la veracidad del tema.

## **1.6. Objetivos.**

### ***Objetivo General:***

Determinar la relación entre los factores estresantes y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad” - Jesús Nazareno - Ayacucho Provincia Huamanga, 2021.

### ***Objetivos específicos:***

Determinar la relación entre los factores estresantes y la dimensión desempeño de la tarea de los trabajadores administrativos de la Municipalidad - Jesús Nazareno - Ayacucho Provincia Huamanga, 2021.

Determinar la relación entre los factores estresantes y la dimensión de los trabajadores administrativos de la Municipalidad - Jesús Nazareno - Ayacucho Provincia Huamanga, 2021.

Determinar la relación entre los factores estresantes y la dimensión productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad - Jesús Nazareno - Ayacucho Provincia Huamanga, 2021.



## **1.7. Hipótesis**

### ***Hipótesis General:***

H1: Existe relación significativa entre los factores estresantes y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad - Jesús Nazareno - Ayacucho Provincia Huamanga, 2021.

Ho. No existe relación significativa entre los factores estresantes y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad - Jesús Nazareno - Ayacucho Provincia Huamanga, 2021.

### ***Hipótesis específicas:***

H1: Existe relación significativa entre los factores estresantes y la dimensión desempeño de la tarea de los trabajadores administrativos de la Municipalidad - Jesús Nazareno - Ayacucho Provincia Huamanga, 2021.

Ho. No existe relación significativa entre los factores estresantes y la dimensión desempeño de la tarea de los trabajadores administrativos de la Municipalidad - Jesús Nazareno - Ayacucho Provincia Huamanga, 2021.

H2. Existe relación significativa entre los factores estresantes y la dimensión civismo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad - Jesús Nazareno - Ayacucho Provincia Huamanga, 2021.

Ho. No existe relación significativa entre los factores estresantes y la dimensión civismo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad - Jesús Nazareno - Ayacucho Provincia Huamanga, 2021.

H3. Existe relación significativa entre los factores estresantes y la dimensión productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad - Jesús Nazareno - Ayacucho Provincia Huamanga, 2021.

Ho: No existe relación significativa entre los factores estresantes y la dimensión productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad - Jesús Nazareno - Ayacucho Provincia Huamanga, 2021.

## **II. Material y Método.**

### **2.1. Metodología**

#### ***2.1.1. Tipo de la investigación***

La investigación fue de tipo aplicada, debido a que se enfocó en encontrar una solución a la problemática, en cuestión a los resultados. La investigación contó con un enfoque cuantitativo, debido a que las variables se midieron de forma numérica, gracias a la recolección de información en base al cuestionario. (Hernández, et. al, 2014).

#### ***2.1.2. Nivel de la investigación.***

El nivel de la investigación fue correlacional, ya que se buscó saber el nivel de relación que existía entre las variables de estudio. (Hernández, et. al., 2014).

Fue de carácter transversal debido a que se dio durante un periodo determinado o un año específico. (Hernández, et.al., 2014).

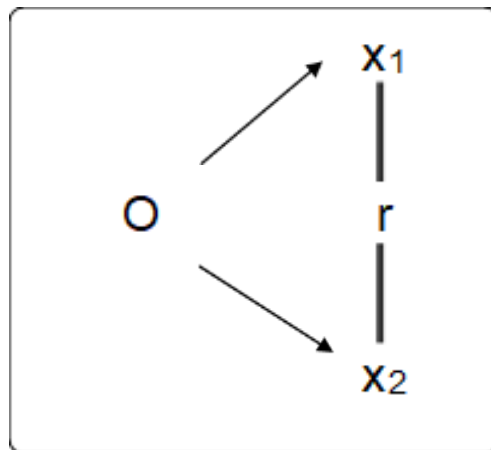
#### ***2.1.3. Diseño de la investigación***

El diseño de la investigación fue no experimental, debido a que no se manipularon las variables ni mucho menos se alteró la naturaleza de estas, en la investigación solo se pudo apreciar cómo se manifestaron las variables en un grupo de personas. (Ballestrini, 2017).

Enfoque cuantitativo, debido a que las variables se midieron de forma numérica, gracias a la recolección de información en base al cuestionario. (Hernández, et. al, 2014).

Es de enfoque cuantitativo, ya que según Ballestrini (2017), menciona que una investigación es cuantitativa cuando enfoca sus resultados en forma numérica como por ejemplo las pruebas estadísticas utilizadas.

**Se tiene:**



O = Fue la muestra probabilista de los colaboradores

X<sub>1</sub> = Fue la medición de los factores que causaban estrés.

X<sub>2</sub> = Fue la medición del desempeño de los colaboradores

r = Fue la relación que existió entre las variables de estudio

## **2.2. Población y Muestra.**

### **2.2.1. Población.**

La población se debe de entender según Hernández, et. al. (2014), que es el grupo de personas que guardan características afines y que presentan algún interés dentro de los objetivos de la investigación.

Entre los principales criterios de inclusión se tiene que son trabajadores nombrados y contratados, dentro de la municipalidad con un periodo de antigüedad desde tres meses. También trabajadores con funciones administrativas dentro de la municipalidad y que se encuentran realizando trabajo presencial.

Después de aplicar los criterios de inclusión el total de la población a estudiar son los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús Nazareno.

### **2.2.2. Muestra.**

En cuanto autores como Ramírez (1997), mencionan que es un grupo de personas con características similares que sirve como estudio, cabe destacar que hay muestra censal cuando es considerado a la muestra con la misma cantidad debido a que es fácil de manejar.

Ñaupas, et. al. (2013), menciona que el muestreo no probabilístico es el no probable al error ya que se escoge como muestra a toda la población.

La caracterización de la unidad de análisis, se debe de entender a los trabajadores administrativos de la municipalidad estudiada, que tienen régimen cas o también nombramiento, esto se suma a la caracterización de su género. Asimismo, guarda una característica común entre ellos ya que son trabajadores que cumplen funciones administrativas, dentro de la municipalidad.

**Tabla 1.**

*Distribución de la muestra.*

Trabajadores	Femenino	Masculino	Total
Nombrados	11	22	33
Contratados	9	8	17
Total	20	30	50

*Nota. Trabajadores administrativos de la Municipalidad de Jesús Nazareno.*

### 2.3. Variables y Operacionalización.

#### *Definición conceptual:*

Variable 1: **Ivancevich & Matteson (1978)**, menciona que el estrés puede ser una respuesta que se presenta de forma adaptativa, en base a diferentes características de manera individual o dadas por diferentes procesos psicológicos, dadas por algunas consecuencias de una o varias acciones, a causa de eventos externos que el individuo o persona no tiene planeado.

Variable 2: **Robbins & Judge, (2014)** quienes afirman que el desempeño, es el remate de varios esfuerzos que realiza una persona en base a tareas, con la finalidad de obtener resultados buenos y que ayuden a la organización, esto se verá reflejado en la productividad (p.65).

#### *Definición operacional:*

Variable 1: Los factores estresantes que determinan el estrés laboral es la suma de varias situaciones que se pueden hallar en un centro de labores, en muchos casos se dan por excesiva carga laboral y falta de control.

Variable 2: Desempeño. Viene a ser el nivel de esfuerzo que ponen los trabajadores al momento de realizar sus labores, en base a la productividad y desempeño de tareas.

**Tabla 2.**

*Matriz de Operacionalización de la Variable Factores Estresantes.*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Factores Estresantes	Ivancevich y Matteson (1987), el estrés puede ser una respuesta que se presenta de forma adaptativa, en base a diferentes características de manera individual o dadas por diferentes procesos psicológicos, dadas por algunas consecuencias de una o varias acciones, a causa de eventos externos que el individuo o persona no tiene planeado.	Los factores estresantes que determinan el estrés laboral es la suma de varias situaciones que se pueden hallar en un centro de labores, en muchos casos se dan por excesiva carga laboral y falta de control. La presente investigación se midió a través de un cuestionario en escala de Likert.	Nivel de control	-Comunicación -Apoyo entre colaboradores -Tareas monótonas -Tareas desagradables	
			Demanda laboral	-Jornadas fuera del horario normal  -Horarios de trabajo imprevisibles -Trabajos con plazos muy estrictos	Ordinal/ Likert

*Nota:* Elaborado por el equipo de investigación, sistematizado Matteson e Ivancevich (1978).



**Tabla 3.**

Matriz de Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral.

Variable	Definición, Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Desempeño laboral	Robbins & Judge, (2014) “quienes afirman que el desempeño, es el remate de varios esfuerzos que realiza una persona en base a tareas, con la finalidad de obtener resultados buenos y que ayuden a la organización, esto se verá reflejado en la productividad (p.65).	“El desempeño Viene a ser el nivel de esfuerzo que ponen los trabajadores al momento de realizar sus labores, en base a la productividad y desempeño de tareas.”. La presente investigación se midió a través de un cuestionario en escala de Likert.	Desempeño de la tarea	Conocimiento de Trabajo	Ordinal / Likert
			Civismo	Capacidad de Análisis	
				Compromiso con visión y misión	
				Colaboración y Cooperación	
			Productividad	Confianza y Conocimiento	
				Resolución de Trabajo	
	Comportamiento				
	Alcance de metas				

*Nota: Elaborado por el equipo de investigación, sistematizado Robbins, S. y Judge, T. (2014).*

## 2.4. Técnicas e Instrumentos De Recolección De Datos.

### *Técnica:*

En la presente investigación la técnica utilizada fue la encuesta, técnica que permitió recolectar información para determinar los resultados. **Hernández, S. (2014)**

Se utilizaron medios virtuales como coordinación de Facebook, WhatsApp de los investigadores e informantes y la encuesta se aplicó de manera presencial.

La técnica a utilizar es la encuesta.

### *Instrumento*

En la presente investigación el instrumento fue el cuestionario, la cual es una herramienta que nos permite recolectar datos en cualquier tipo de estudio en base a diferentes interrogantes que se desea descubrir, este instrumento permite la medición de diferentes variables en trabajos de investigación a través de diferentes escalas para la medición **Hernández. (2014)**

#### **a) Cuestionario para medir a los factores estresantes:**

En base a la adaptación de Gárate Aspajo Alexis Joseph (2017) se elaboró un instrumento que fue validado por juicio de expertos. El cual estuvo compuesto por 14 preguntas que corresponden a dos dimensiones de los factores estresantes. Este cuestionario es de escala de Likert ya que sus respuestas están en función de pesos numéricos, desde una escala. Se mide a través de tres niveles, que se encuentran en la parte de anexos.

## **b) Cuestionario del desempeño laboral.**

En base a la adaptación de González y Moreno (2019). Se elaboró un instrumento que fue validado por juicio de expertos. El cual estuvo compuesto por 15 preguntas que corresponden a tres dimensiones de desempeño laboral. Este cuestionario es de escala de Likert ya que sus respuestas están en función de pesos numéricos, desde una escala. Se mide a través de tres niveles, que se encuentran en la parte de anexos.

## **2.5. Validez y confiabilidad.**

La validez se determina por el juicio de un experto en la materia, en la presente investigación se contó con el juicio de 3 expertos, quienes evalúan el criterio de las preguntas y si tienen una relación correcta con los indicadores de las variables.

La confiabilidad se hizo a través de la prueba estadística Alfa de Cronbach, donde cada uno de los cuestionarios alcanza un coeficiente mayor a 0.800, donde se puede decir que confiable es el cuestionario. Esto se hizo a través de una prueba piloto de 15 trabajadores similares a la población usada. Para el cuestionario de factores estresantes se tiene un alfa de Cronbach de 0.854, mientras que para el cuestionario del desempeño se tiene un alfa de Cronbach de 0.877

## **2.6. Procedimiento De Análisis De Datos**

Primer paso: Se buscó las teorías relacionadas al tema. Segundo paso: Se consideró la adaptación de cuestionarios.

Tercer paso: Se coordinó con la institución para la aplicación de los instrumentos

Cuarto paso: Se procedió a aplicar los instrumentos de recolección para el almacenamiento de datos.

Quinto paso: Posteriormente se procedió a tabular los datos obtenidos en el programa estadígrafo SPSS.

Sexto paso: Se procedió a dar un análisis de los resultados obtenidos en base a las distribuciones de porcentajes así también como las de frecuencia.

Séptimo paso: Se crearon tablas y figuras con su respectiva descripción, esto permitió la mejor visualización y análisis de los resultados.

Octavo paso: Se concluyó con resultados.

## **2.7. Criterios Éticos**

Para poder ver los aspectos éticos, se basó la investigación en los principios éticos dados por Belmont, donde muestra a la persona que participa en la investigación como personas que son autónomas, también a través de la investigación estas tienen el derecho de estar protegidos para que de esta manera puedan dar el mejor performance en las respuestas del cuestionario. (Informe Belmont, 1979)

## **2.8. Criterios de Rigor Científico**

Para Hernández, Fernández & Baptista (2014). El rigor científico recoge los procesos de validez y confiabilidad como la objetividad también desde la evaluación del instrumento a cómo interpretar los resultados mostrados desde la opinión de los trabajadores.

Validez y confiabilidad, se hizo a través de los procesos dados por los cuestionarios que se utilizaron por la investigación, de la misma manera también se da confidencialidad a los trabajadores que estuvieron en la investigación.

### III. Resultados

#### 3.1. Resultados Descriptivos.

*Variable Factores estresantes.*

**Tabla 4.**

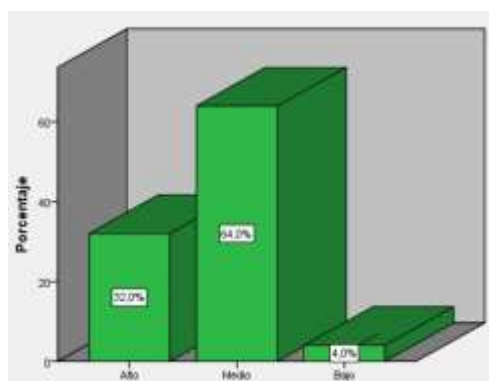
*Percepción de los factores estresantes.*

Escalas de los Factores estresantes	Percepción de los Trabajadores	
	N°	%
Bajo	2	4.0%
Medio	32	64.0%
Alto	16	32.0%
Total	50	100%

*Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores*

**Figura 1.**

*Percepción de los factores estresantes.*



En la presente figura 1, se puede apreciar que, el 64.0% de los trabajadores encuestados ubicaron a los niveles de los factores estresantes en un nivel medio, mientras que el 32% de

los encuestados ubicaron a los niveles de los factores estresantes en un nivel alto, y por último un 4.0% de los encuestados ubicaron a los factores estresantes en un nivel bajo.



**Tabla 5.**

*Nivel de las dimensiones de los factores estresantes.*

---

Percepción de los trabajadores (Nivel)	Dimensiones de los factores estresantes			
	Falta de nivel de control		Demanda laboral	
	N°	%	N°	%
Alto	22	44 %	16	32 %
Medio	28	56 %	20	40 %
Bajo	0	0 %	14	28 %
Total	50	100%	50	100%

---

*Nota: Cuestionario que se aplicó a los colaboradores.*

En base a la tabla 5, se pudo determinar que un 56% evaluó a la falta de nivel de control de forma media, mientras que un 44% evaluó como alta a la falta de nivel de control.

Por otra parte, un 40% de los encuestados percibe de forma media a la demanda laboral, un 32% percibe de forma alta a la demanda laboral y finalmente un 28% percibe como baja a la demanda laboral.

## *Variable desempeño laboral*

**Tabla 6.**

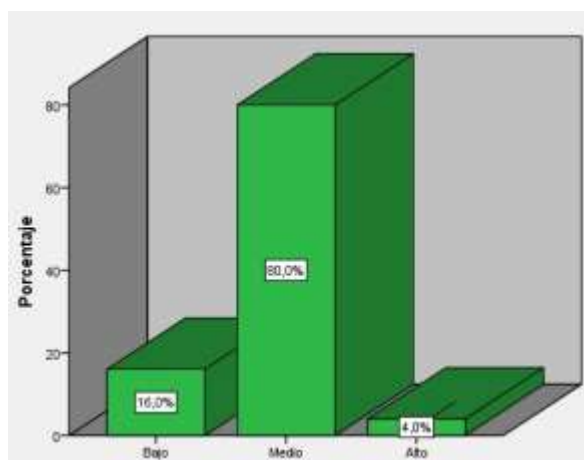
*Percepción del desempeño laboral.*

Percepción de los Trabajadores	Trabajadores encuestados	
	Nº	%
Bajo	8	16.0%
Medio	40	80.0%
Alto	2	4.0%
Total	50	100%

**Nota:** Cuestionario aplicado a los trabajadores

**Figura 2.**

*Percepción del desempeño laboral.*



En La figura 2, se puede apreciar que un 80% de los colaboradores evaluaron de forma media al nivel de desempeño, mientras que un 16% de los colaboradores evaluaron de forma baja al nivel de desempeño, y finalmente un 4% evaluaron de forma alta al nivel de desempeño en su centro de trabajo.

**Tabla 7.**

*Nivel de las dimensiones del desempeño laboral.*

Nivel de la percepción de los colaboradores	Dimensiones de los factores estresantes					
	Desempeño de sus tareas		El Civismo		La productividad	
	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	0	0%	5	10%	19	36%
Medio	29	58%	33	66%	26	52%
Bajo	21	42%	12	24%	5	12%
Total	50	100%	50	100%	50	100%

*Nota: Cuestionario que se aplicó a los colaboradores.*

**Interpretación:**

Según la tabla 7 se pudo determinar que, un 58 % de los colaboradores evaluaron de forma media al desempeño de las tareas, mientras que un 42% de los colaboradores evaluaron de forma baja al desempeño de las tareas.

Por otra parte, un 66% de los colaboradores evaluaron de forma media al civismo, mientras que un 24% de los colaboradores evaluaron de forma baja al civismo, finalmente un 10% de los colaboradores evaluaron de forma baja al civismo.

Con respecto a otro indicador, un 52% de los colaboradores evaluaron de forma media a la productividad, por otra parte, el 36% de los colaboradores evaluaron de forma alta a la productividad, finalmente un 12% de los colaboradores evaluaron de forma baja a la productividad.

### 3.2. Resultados inferenciales.

**Tabla 8.**

*Coefficiente de Correlación entre los factores estresantes y el desempeño laboral.*

			Factores estresantes	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Los Factores estresantes.	- Coeficiente de correlación	1 000	-0.502
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	50 participantes	50 participantes
	El desempeño laboral	- Coeficiente de correlación"	-0.502	1 000
		- Sig. (bilateral)	0.000	.
		N°	50 participantes	50 participantes

*Nota: Cuestionario que se aplicó a los colaboradores.*

Con respecto a los resultados se pudo determinar que la evidencia es aceptable para rechazar la hipótesis nula, debido a que el resultado es 0.000, por lo tanto, es menor a 0.05, se pudo afirmar que si existe una relación entre la variable de los factores estresantes y la dimensión del desempeño laboral. Con respecto a la prueba estadística del Rho de Spearman, el resultado que se obtuvo fue -0.502, este resultado determina una relación inversa (-), esto nos quiere decir que mientras existan mayores factores estresantes será menor el desempeño laboral.

**Tabla 9.**

*Coefficiente de correlación de los factores estresantes y la dimensión desempeño de las tareas.*

			Factores estresantes	Desempeño de las tareas
Rho de Spearman	Los Factores estresantes.	- Coeficiente de correlación	1 000	-0.391
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	50 participantes	50 participantes
	Desempeño de las tareas	- Coeficiente de correlación"	-0.391	1 000
		- Sig. (bilateral)	0.000	.
		N°	50 participantes	50 participantes

**Nota:** *Cuestionario que se aplicó a los colaboradores.*

Con respecto a los resultados se pudo determinar que la evidencia es aceptable para rechazar la hipótesis nula, debido a que el resultado es 0.000, por lo tanto, es menor a 0.05, se pudo afirmar que si existe una relación entre la variable de factores estresantes y la dimensión del desempeño de las tareas. Con respecto a la prueba estadística del Rho de Spearman, el resultado que se obtuvo fue -.391, este resultado determina una relación inversa (-), esto nos quiere decir que mientras existan mayores factores estresantes será menor el desempeño de las tareas.

**Tabla 10.**

*Coefficiente de correlación de los factores estresantes y la dimensión civismo.*

		Factores estresantes		Civismo
Rho de Spearman	Los Factores estresantes.	- Coeficiente de correlación	1 000	-0.387
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	50 participantes	50 participantes
	Civismo	- Coeficiente de correlación"	-0.387	1 000
		- Sig. (bilateral)	0.000	.
		N°	50 participantes	50 participantes

*Nota: Cuestionario que se aplicó a los colaboradores.*

Con respecto a los resultados se pudo determinar que la evidencia es aceptable para rechazar la hipótesis nula, debido a que el resultado es 0.000, por lo tanto, es menor a 0.05, se pudo afirmar que si existe una relación entre la variable de factores estresantes y la dimensión del civismo. Con respecto a la prueba estadística del Rho de Spearman, el resultado que se obtuvo fue -0.387, este resultado determina una relación inversa (-), esto nos quiere decir que mientras existan mayores factores estresantes será menor será el civismo.

**Tabla 11.**

*Coefficiente de correlación de los factores estresantes y la dimensión productividad.*

			Factores estresantes	Productividad
Rho de Spearman	Los Factores estresantes.	- Coeficiente de correlación	1 000	-0.471
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	50 participantes	50 participantes
	Productividad	- Coeficiente de correlación"	-0.471	1 000
		- Sig. (bilateral)	0.000	.
		N°	50 participantes	50 participantes

*Nota: Cuestionario que se aplicó a los colaboradores.*

Con respecto a los resultados se pudo determinar que la evidencia es aceptable para rechazar la hipótesis nula, debido a que el resultado es 0.000, por lo tanto, es menor a 0.05, se pudo afirmar que si existe una relación entre la variable de factores estresantes y la dimensión de la productividad. Con respecto a la prueba estadística del Rho de Spearman, el resultado que se obtuvo fue -0.471, este resultado determina una relación inversa (-), esto nos quiere decir que mientras existan mayores factores estresantes será menor la productividad

#### **IV. Discusión De Resultados.**

Con respecto a la discusión en base al objetivo general se pudo determinar la relación que existe entre los factores estresantes y el desempeño laboral, esto se puede ver reflejado en la tabla 8, se pudo recaudar información suficiente para rechazar la hipótesis nula, debido a que el resultado es 0.000, por lo tanto, es menor a 0.05, se pudo afirmar que si existe una relación entre la variable de los factores estresantes y la dimensión del desempeño laboral

Estos resultados se pueden ver corroborados por la investigación de Yunita & Saputra (2019); en su artículo científico, utilizando la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación de - 0.644, que demuestra, una relación negativa o inversa, con lo que se pudo determinar que a mayor estrés se de en la organización el desempeño de los colaboradores será mucho menor.

En base a los resultados obtenidos se pudo confirmar que siempre que existan factores estresantes en cualquier organización, estos tendrán consecuencias negativas en base al desempeño laboral, ya que estos factores crean problemas en los colaboradores tales como problemas de estrés, memoria, irritación, concentración, entre otros problemas que impidan cumplir con sus labores.

Con estos resultados, de una u otra manera se puede relacionar con la teoría de Ivancevich & Matteson (1978), donde mencionan lo siguiente: el estrés puede ser una respuesta que se presenta de forma adaptativa, en base a diferentes características de manera individual o dadas por diferentes procesos psicológicos, dadas por algunas consecuencias de una o varias acciones, a causa de eventos externos que el individuo o persona no tiene planeado.



Con respecto al primer objetivo específico de la presente investigación, determinar la relación entre los factores estresantes y el desempeño de la tarea, se observa en la tabla 9, con respecto a la prueba estadística del Rho de Spearman, el resultado que se obtuvo fue -0.391, este resultado determina una relación inversa (-), esto nos quiere decir que mientras existan mayores factores estresantes será menor el desempeño de las tareas.

Estos resultados se pueden ver corroborados en el artículo científico realizado en Portugal (Dalgaard, et. al, 2017). a cargo de varios autores, explican el desempeño de los trabajadores relacionado con los factores de estrés de una organización estatal” (federal), donde los resultados obtenidos en los trabajadores fueron los siguientes, el 64% de encuestados manifestaron un nivel medio de desempeño en el trabajo, viéndose que los factores de estrés laboral generan un condición negativa en la memoria para un buen desempeño de las tareas que se dan en las funciones brindadas a los trabajadores.

Los resultados obtenidos pueden entrar en comparación con lo vertido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), donde los factores que estresan a los trabajadores provienen de una acumulación de consecuencias, tales como, física, mental y/o emocional, que ocasionan daño a un trabajador en base a desequilibrios que se presentan en las organizaciones, en algunos casos las empresas se hacen responsables de estas situaciones, mientras que otras no (p. 2).

Con respecto al segundo objetivo específico, que busca establecer la relación entre los factores estresantes y el civismo, se encuentra en la tabla 10, Con respecto a la prueba estadística del Rho de Spearman, el resultado que se obtuvo fue -0.387, este resultado determina una relación inversa (-), esto nos quiere decir que mientras existan mayores factores estresantes será menor será el civismo

Con los resultados obtenidos se pudo dar comparación con Chiavenato, I. (2014), quien menciona que, las empresas hoy en día no buscan ni requieren de trabajadores que se encuentren debajo de un nivel medio en base a su desempeño, para que cualquier empresa llegue al éxito debe contar con talento humano que su desempeño sea alto y por consiguiente se logre la competitividad.

Con respecto al tercer objetivo, que fue explicar la relación entre factores estresantes y la dimensión de la productividad, en la tabla 11, se pudo apreciar con respecto a la prueba estadística del Rho de Spearman, el resultado que se obtuvo fue -0.471, este resultado determina una relación inversa (-), esto nos quiere decir que mientras existan mayores factores estresantes será menor la productividad.

Estos resultados coinciden con el artículo de Zellars, Tepper & Duffy, (2018); donde la correlación de los factores estresantes y las dimensiones del desempeño, si existe una relación con los factores estresantes y el desempeño, de forma negativa, esto quiere decir que a mayor estrés menos desempeño laboral, esto repercute en la productividad y no hay una capacidad de llegar a los resultados de la empresa.

Se pudo observar que los factores de estrés se presentan en mayor proporción cuando se trata del tema de la productividad, ya que es una condicionante con el rendimiento del trabajador, ya que este busca obtener toda la capacidad de las personas para beneficio de la organización.

Estos resultados pueden tener una comparación con la teoría de Brewer (2004) quien menciona que, los factores del estrés laboral se pueden evidenciar de forma emocional y/o física en algún individuo perteneciente a alguna organización, frente a una mala gestión por parte de la empresa, y esto se verá reflejado en la baja productividad. (p.19).

## V. Conclusiones

Se llegó a la conclusión de que, si existe una relación entre los factores estresantes y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Jesús Nazareno, Ayacucho Provincia Huamanga, 2021, lo que permite decir que la relación es inversa (negativa) moderada entre ambas variables. Donde a mayores factores estresantes menos desempeño de los trabajadores habrá. Se pudo apreciar que el desempeño laboral de los colaboradores se encuentra en un nivel medio, ya que la organización evalúa mediante metas, y es por ello que los trabajadores no se pueden descuidar del todo con respecto a esta dimensión. Los factores estresantes están presentes en esta institución, es por ello que el desempeño laboral decae de forma moderada, debido a que los trabajadores, no tienen un perfecto desempeño de sus tareas, el civismo se puede evidenciar de forma regular, y la productividad no es un punto fuerte en esta organización.

Por otra parte, con respecto al O.E 1 se concluye que si existe una relación entre los factores estresantes y la dimensión desempeño de la tarea de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Jesús Nazareno, Ayacucho Provincia Huamanga, 2021, donde a través de la prueba estadística del Rho de Spearman, el resultado que se obtuvo fue  $-0.391$ , este resultado determina una relación inversa (-), esto nos quiere decir que mientras existan mayores factores estresantes será menor el desempeño de las tareas. Los factores estresantes tienen que ver de forma moderada baja con el desempeño de las tareas de los trabajadores de la institución, debido a que es una institución pública se necesitan cumplir con las tareas a diario de forma correcta, ya que esto puede afectar a los usuarios de la municipalidad, en otros casos retrasar con la gestión de turno.

Con respecto al O.E 02 se pudo concluir que si existe una la relación entre los factores estresantes y la dimensión civismo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Jesús Nazareno, Ayacucho Provincia Huamanga, 2021, para lo cual se menciona con respecto a la prueba estadística del Rho de Spearman, el resultado que se obtuvo fue  $-0.387$ , este resultado determina una relación inversa (-), esto nos quiere decir que mientras existan mayores factores estresantes será menor será el civismo. Por lo tanto, se puede afirmar que el civismo en la organización se encuentra en un nivel medio, ya que se cumplen las funciones en base a ideas corporativas. Debido a los factores estresantes que se presentan en la municipalidad, el civismo de los trabajadores no es el adecuado, ya que el civismo en este caso de la investigación es el respeto, la solidaridad, la cooperación, las buenas formas, la moderación, la discreción, cierta empatía, la voluntad, el esfuerzo o la generosidad, que tienen los trabajadores de la municipalidad frente a sus propios compañeros o vecinos que acudan a la municipalidad por diferentes casos.

Con respecto al O.E 03 se pudo concluir que, si existe una relación entre los factores estresantes y la dimensión productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Jesús Nazareno, Ayacucho Provincia Huamanga, 2021, donde se percibió en base a la prueba estadística del Rho de Spearman, el resultado que se obtuvo fue  $-0.471$ , este resultado determina una relación inversa (-), esto nos quiere decir que mientras existan mayores factores estresantes será menor la productividad. Los colaboradores en esta organización tienen en claro y presente que se deben de cumplir con las metas organizacionales, es por ello que para lograr la productividad se requiere de mayor esfuerzo, y este punto será un diferenciador con las demás instituciones, debido a ello es que los trabajadores están conscientes que pertenecen a una organización que trabaja en base a metas y es fundamental que cada uno cumpla debidamente con sus funciones.

## **VI. Recomendaciones**

Tener en cuenta a los factores estresantes que puedan perjudicar a los colaboradores, en base a charlas, reuniones de distracción, conversatorios individuales y grupales, para oír los problemas que acongojan a los trabajadores, y otras actividades que se crean convenientes sugeridas por el personal de la municipalidad de Jesús nazareno. Todo esto mencionado con la finalidad de descartar el estrés laboral que se pueda dar, y en tal sentido exista un correcto desempeño laboral en base a un correcto desempeño de las tareas, un civismo que sea ejemplar para otras instituciones públicas, y una productividad adecuada en beneficio de la misma organización y la población del distrito de Jesús Nazareno.

Gestionar el apoyo organizacional, a través de un plan de capacitación continua, sobre la mejora en la atención que deben de tener en la municipalidad estudiada, donde se realice una capacitación en las autoridades y jefes de la municipalidad para que haya un mejor trato hacia los trabajadores de dicha institución, todo esto con la finalidad de reducir los índices de factores estresantes.

Evaluar las funciones del personal a través de una revisión y actualización del Manual Organizacional de Funciones de la institución, para que de esta manera se distribuya equitativamente la sobrecarga en el trabajo que ellos aducen y se genere un correcto desempeño de las tareas. Si se trabaja en este punto, cada colaborador de la municipalidad trabajará específicamente en ciertas funciones que les son establecidas para el puesto de trabajo que ocupan y en tal sentido los factores estresantes no serán un problema para ellos.

Realizar charlas de retroalimentación donde los trabajadores mencionen a los jefes inmediatos o directos sugerencias frente a cómo manejar el personal, para que de esta manera los trabajadores que son los subordinados se comprometan cívicamente en desempeñar mejor sus funciones dentro del trabajo, en base al respeto hacia los compañeros

y usuarios de la municipalidad, fomentar la solidaridad entre compañeros para reducir los índices de estrés, generar cooperación para el cumplimiento de las metas organizacionales, empatía en varias situaciones debido a que todos los trabajadores pueden pasar por malos momentos, y la generosidad debe ser un pilar que se vea reflejado desde los altos mandos.

Evaluar el desempeño laboral en base a metas y realizar consultorías al finalizar cada evaluación, para determinar si se cumplió o no con los objetivos de la institución, posteriormente determinar si la productividad esta siendo afectada por algunos factores estresantes, sea este el caso crear planes estratégicos que ayuden con la productividad y haciendo un seguimiento personal a cada trabajador. Por otra parte, al jefe de la unidad de recursos humanos, realizar constantemente monitoreo y evaluaciones de productividad a través del cumplimiento de los objetivos institucionales para que de esta manera se puedan tomar decisiones adecuadas y oportunas en la gestión del talento, como por ejemplo programas de incentivos o reconocimiento por áreas de trabajo.

## VII. Referencias

- Ashraf, F., y Khan, M.S. (2014). Does emotional intelligence moderate the relationship between workplace bullying and job performance? *Asian Business and Management*, 13(2), 171-190.
- Ballestrini, S. (2017). *Metodología de la Investigación, guía práctica*. (2 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Belmont (1979). *Informe de Belmont, Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación*. Estados Unidos: Comisión Nacional para la Protección de los Sujetos Humanos de la Investigación Biomédica y Comportamental.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigacion agregado*, 115-116.
- Brewer, A. (2004). *Work stress at risk*. New Mexico city: Herder.
- Calderón, J. y Luna, H. (2018). *Estrés laboral y desempeño de los colaboradores en la empresa Procasa Srl, Chimbote – 2018*. (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote.
- Dalgaard, V., Aschbacher, K., Andersen, J. Glasscock, D., Willert, M., Carstensen, O. (2017). Return to work after work-related stress: a randomized controlled trial of a work-focused cognitive behavioral intervention. *Scand. J. Work Environ. Health* 43,436–446. Recuperado de: [10.5271/sjweh.3655](https://doi.org/10.5271/sjweh.3655)
- FMI. (2018). *Human talent management, in different entities, factual study*. Retrieved <http://fmi.com/empleo-management/2105975>.
- Gallego Osorio, J. A., Molina Rojas, J. C., & Silva Vega, M. (2021). *Diagnóstico de estrés y satisfacción laboral en servidores públicos de Corantioquia bajo modalidad de trabajo remoto en tiempos de pandemia por covid-19*.
- Gestión: El diario de economía y Negocios de Perú (2019). *Empleo, Management y estrés laboral*.: <http://gestion.pe/empleo-management/2118098>.
- Gonzales, R. (2015). *Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias*. (tesis de maestría). Universidad Rafael de Landívar. Guatemala

- Henríquez, L. (2017). Estrés laboral y engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo. (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Hernández, V. (1996). *El Estrés En El Trabajo: Un Enfoque Sico-Administrativo.*: <https://www.uv.mx/iesca/files/2013/01/estres1996.pdf>
- Hernández R. (2014). Metodología de la Investigación. (Sexta Edición). México D.F: McGraw-Hill.
- Idalberto, C. (2014). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Ivancevich M., John y Michael T. Matteson. (1987). Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial. 2a. ed., México: Editorial Trillas Serie: Teoría y práctica organizacional.
- Lu, M., Xu, X. y Zhang, R. (2017). Revisiting the relationship between job demands and job performance: The effects of job security and traditionality. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 90(1), 28–50: <https://doi.org/10.1111/joop.12158>
- Matteson, M.T. e Ivancevich, J.M. (1987) *Controlling Work Stress. Effective Human Resource and Management Strategies*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Montalván y Bonilla (1996). Actitudes laborales y estrés asistencial: Un modelo de relación secuencial. Universidad de Malaga. <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1996/vol1/arti5.htm>
- Mackay, C., Cousins, R., Kelly, P, Lee, S., y McCaig, R. (2015). “Management Standards” and work-related stress in the UK: Policy background and science. *Work and Stress*, 18(2), 91–112. <https://doi.org/10.1080/02678370410001727474>.
- Malik, F., Schat, O., Raziq, M., y Faiz, AR. (2018). Workplace psychological aggression, job stress, and vigor: A test of longitudinal effects. *Journal of Interpersonal Violence*, 00(0), 1-19. <https://doi.org/10.1177/0886260518770650>.
- Motowidlo, S., y Van Scotter, J. (2014). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 475–480. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.4.475>.



- Muldoon, J., Kisamore, L., Liguori, W., Jawahar, J., y Bendickson, J. (2016). Emotional stability and contextual job performance: The moderating effects of meaning and autonomy. *Academy of Management Proceedings*, 2016(1), 15232. <https://doi.org/10.5465/ambpp.2016.15232abstract>.
- Nur, S. (2017). Konflik, stres kerja dan kepuasan kerja pengaruhnya terhadap kinerja pegawai pada Universitas Khairun Ternate. *Jurnal EMBA*, 1(3), 739–749. <https://doi.org/10.1109/siu.2009.5136498>.
- Ñaupas, S., Mejía, R., Novoa, J. y Villagómez, F. (2013). *Metodología de la investigación, enfoque cuantitativos y cualitativos*. Editorial: México, Pearson
- OIT. (2018). Study of public organizations, main determining factors. <https://internationalorganizationofwork/reporter-citizen/1148134>. Robbins, S. y Judge, T. (2014). *Administración*. (15th ed.). Mexico: Edit. Pearson
- Redator. (13 de Abril de 2021). <https://rockcontent.com/>.  
<https://rockcontent.com/es/blog/productividad-en-el-trabajo/>
- Ramli, A. (2018). Manage of job stress and measure employee performance in health services. *Business and Entrepreneurial Review*, 18(1), 53–64.
- Rehman, M., y Shahnawaz, G. (2018). Machiavellianism, job autonomy, and counterproductive work behaviour among indian managers. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 34(2), 83–88. <https://doi.org/10.5093/jwop2018a10>.
- Rosseel, Y. (2017). Lavaan: An R package for structural equation modeling. R package version 0.5-15 <http://lavaan.org>. *Journal of Statistical Software*, 48(2), 1–36. [https://econpapers.repec.org/article/jssjstsof/v\\_3a048\\_3ai02.htm%0Ahttp://www.jstatsoft.org/v48/i02/](https://econpapers.repec.org/article/jssjstsof/v_3a048_3ai02.htm%0Ahttp://www.jstatsoft.org/v48/i02/).
- Rovira, A. (Julio de 2021). <https://www.alexrovira.com/>.  
<https://www.alexrovira.com/reflexiones/blog/articulo/civismo>
- Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F: Mc Graw Hill.

- Sattar, H., Khaliq, L., y Butt, M. (2018). Effect of performance management on employees well-being via perceived job control. *Human Resource Research*, 2(1), 18. <https://doi.org/10.5296/hrr.v2i1.13155>
- Şeşen, H., Soran, S., y Caymaz, E. (2015). Dark side of organizational citizenship behavior (OCB): Testing a model between OCB, social loafing and organizational commitment. *International Journal of Business and Social Science*, 5(5), 125–135.
- Seligman, P. (2017). *Autentica Felicidad*. Barcelona España.
- Simanjuntak, B., y Hamali, A. (2016). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank BNI 1946 (Persero) Tbk Kantor Cabang Asia Afrika Bandung. *Banking and Management Review*, 5(1), 1–10.
- Spector, E., Bauer, A., y Fox, S. (2018). Measurement artifacts in the assessment of counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior: Do we know what we think we know? *Journal of Applied Psychology*, 95(4), 781–790. <https://doi.org/10.1037/a0019477>.
- Schutte, N. S., & Loi, N. (2014). Connections between emotional intelligence and workplace flourishing. *Personality and Individual Differences*, 66, 134-139. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2014.03.031>
- Toderi, S., y Balducci, C. (2016). HSE management standards indicator tool and positive work-related outcomes. *International Journal of Workplace Health Management*, 3(2),362–369. <https://doi.org/10.1108/ijwhm.2010.35403baa.002>.
- Topcic, M., Baum, M., y Kabst, R. (2016). Are high-performance work practices related to individually perceived stress? A job demands-resources perspective. *International Journal of Human Resource Management*, 27(1), 45–66. <https://doi.org/10.1080/09585192.2015.1043136>.
- Van Dyne, L., y LePine, A. (2018). Helping and voice extra-role behaviors: Evidence of construct and predictive validity. *Academy of Management Journal*, 41(1), 108–119. [doi.org/10.2307/256902](https://doi.org/10.2307/256902).

- Wijaksono, B., Hubeis, A. V., y Saptono, T. (2017). Pengaruh kualitas kerja terhadap kinerja Bank BNI Syariah Cabang Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 3(2), 254–265.//doi.org/10.17358/jabm.3.2.254
- Wood, S., Daniels, K., y Ogbonnaya, C. (2018). Use of work–nonwork supports and employee well-being: the mediating roles of job demands, job control, supportive management and work–nonwork conflict. *International Journal of Human Resource Management*, 5192, 1–32. <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1423102>.
- Yana, D. (2015). Stres kerja pada perawat Instalasi Gawat Darurat di RSUD Pasar Rebo Tahun 2014. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 1(2), 107–115. <https://doi.org/10.1234/arsi.v1i2.2176>.
- Yang, T., Shen, Y., Zhu, M., Liu, Y., Deng, J., Chen, Q., y See, L. (2015). Effects of co-worker and supervisor support on job stress and presenteeism in an aging workforce: A structural equation modelling approach. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 13(1), 1–15. <https://doi.org/10.3390/ijerph13010072>.
- Yani, M-D., y Dwiyaniti, E. (2017). Hubungan kompensasi finansial dan stres kerja dengan kinerja karyawan PT. Dok dan perkapalan Surabaya (Persero). *The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health*, 5(2), 163. <https://doi.org/10.20473/ijosh.v5i2.2016.163-172>.
- Yunita, I., y Saputra, I. (2019). Millennial generation in accepting mutations: Impact on work stress and employee performance. *International Journal of Social Sciences and Humanities* 3(1),102–114. <https://doi.org/10.29332/ijssh.v3n1.268>.
- Zellars, K., Tepper, B., y Duffy, M. (2018). Abusive supervision and subordinates' organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 87(6), 1068–1076. Recuperado de: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.6.1068>.

## VIII. Anexos



FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES  
RESOLUCIÓN N°1068-2022/FADHU/US

Piura, 03 de noviembre del 2022

### VISTO

La solicitud N° 0071-2022/FADHU-DTS-US de fecha 03 de noviembre del 2022, presentada por la Escuela Profesional de Trabajo Social, quien informa que los estudiantes **SANCHEZ ORE MIDORI TATIANA** y **QUINONES DUEÑAS NATHALY PATRICIA** solicitan la rectificación de su nombre y contando con la aprobación del Decanato se autoriza; y;

### CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que: "La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica (...). Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes."

Que, acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, "La autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley demás normativas aplicables. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico". La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la Constitución Política del Estado y la Ley Universitaria N° 30220.

Que, acorde con lo establecido en la Ley Universitaria N° 30220, indica:

- Artículo N° 8°: Fines de la Universidad, inciso 8.3) "Realizar y promover la investigación científica, tecnológica y humanística la creación intelectual y artística".

Que, el Reglamento de Investigación de la USS Versión 8, aprobado con Resolución de Director N°015-2022/PD-US, señala:

- Artículo 72°: Aprobación del tema de investigación: El Comité de Investigación de la escuela profesional evalúa los temas del proyecto de investigación y del trabajo de investigación que está acorde a las líneas de investigación institucional a Facultad para la emisión de la resolución.
- Artículo 73°: Aprobación del proyecto de investigación: El (os) estudiante (s) expone ante el Comité de Investigación de la escuela profesional el proyecto de investigación para su aprobación y emisión de la resolución de facultad.
- Artículo N° 67: "El asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad".

Que, Reglamento de Grados y Títulos Versión 08 aprobado con resolución de directorio N° 020-2022/PD-US, señala:

- Artículo 21°: "Los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad o Escuela de Posgrado, según corresponda, para la emisión de la resolución respectiva. El período de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación (...)."
- Artículo 24°: "La tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito de la escuela académica profesional (...)."
- Artículo 25°: "El tema debe responder e ajustarse de las líneas de investigación institucionales de la USS S.A.C."
- Artículo 28°: "El jurado evaluador será designado mediante resolución emitida por la facultad o por la Escuela de Posgrado al mismo que estará conformado por tres docentes, quienes cumplirán las funciones de presidente, secretario y vocal (...)."

RESOLUCIÓN N° 1068-2022/FADHU-USS.

- Artículo 29°: Son funciones del jurado evaluador. Inciso a) El jurado actuará como cuerpo colegiado emitiendo las observaciones en un plazo de máximo de siete días hábiles, contabilizados a partir del día siguiente de la recepción del informe. Vencido dicho plazo, la Dirección de Escuela Profesional o la Dirección de la Escuela de Posgrado, según corresponda, coordinará con el jurado para realizar las observaciones en un plazo no mayor a 3 días hábiles. b) Verificar el levantamiento de las observaciones realizadas a través de su dictamen de expediente para sustentación, informando a la Dirección de Escuela profesional o a la Dirección de la Escuela de Posgrado, según corresponda. c) Asistir al acto de sustentación en la fecha, hora y lugar programados. d) Evaluar la sustentación y defensa de la investigación, y el secretario emite el acta de sustentación.
- Artículo 31°: "Para la sustentación, se otorgará el plazo de seis (6) meses calendario contados a partir del día hábil siguiente en que se obtiene el dictamen de expediente para la sustentación. El plazo señalado podrá prorrogarse previa solicitud dirigida al decano de la facultad o al director de la Escuela de Posgrado, por un plazo máximo de seis (6) meses adicionales; vencido este, se pierde el derecho de sustentar la investigación, y se debe presentar una investigación con nuevo tema".
- Artículo 32°: "Se deberá presentar al Director de la Escuela Profesional o al Director de la Escuela de Posgrado, según corresponda, el trabajo de investigación o de la tesis, con una anticipación de 10 días hábiles al acto de sustentación programado, a fin de que este sea remitido al jurado evaluador (presidente, secretario y vocal)".
- Artículo 33°: "Cuando la sustentación obtenga la calificación de Deficiente (desaprobado), podrá requerir nueva fecha de sustentación, después de haber transcurrido un plazo de 70 días calendario contados a partir de la fecha en que desaprobó".
- Artículo 34°: "Si el egresado desaprobado no solicita nueva fecha de sustentación, el plazo para sustentar el mismo tema vence después de un año, contando dicho plazo desde la fecha que sustentó por primera vez. Vencido el plazo, se debe presentar nuevo tema de investigación y realizar los trámites correspondientes. La decisión del jurado evaluador es impugnabile".
- Artículo 40°: Si el/los autor(es) de la investigación no logra(n) el nivel de preparación hasta en una tercera sustentación, será(n) desaprobado(s). En este caso tiene(n) la posibilidad de reiniciar el trámite, desde la presentación de un nuevo proyecto.

Que con Resolución N° 1154-2021/FDH-USS de fecha 22 de setiembre del 2021, en donde se aprueba el tema de investigación denominado: "LOS FACTORES ESTRESANTES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD JESÚS NAZARENO-AYACUCHO PROVINCIA HUAMANGA, 2021" a cargo de la estudiante QUINONES DUEÑAS NATHALY y SÁNCHEZ ORÉ MIDORI TATIANA.

Que con Resolución N° 1229-2021/FDH-USS de fecha 07 de octubre del 2021, en donde se designa como asesor a la docente MG. SALAZAR GARCIA ELIZABETH SARA de la investigación denominada: "LOS FACTORES ESTRESANTES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD JESÚS NAZARENO-AYACUCHO PROVINCIA HUAMANGA, 2021" a cargo de los estudiantes QUINONES DUEÑAS NATHALY y SÁNCHEZ ORÉ MIDORI TATIANA.

Que con Resolución N° 0017-2022/FDH-USS de fecha 19 de enero del 2022, en donde se designa como jurado evaluador a los siguientes docentes: MG. CORTEZ CIUDAD ZORA HAYDEE (presidente), MG. GONZALES MONTERO LUZ ANGELICA (secretario) y DR. MORALES HUAMAN HUMBERTO NAN (vocal) de la investigación denominada: "LOS FACTORES ESTRESANTES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD JESÚS NAZARENO-AYACUCHO PROVINCIA HUAMANGA, 2021" a cargo de los estudiantes QUINONES DUEÑAS NATHALY y SÁNCHEZ ORÉ MIDORI TATIANA.

Que, visto la solicitud N° 0071-2022/FADHU-DTS-USS de fecha 03 de noviembre del 2022, presentado por la Escuela Profesional de Trabajo Social, quien eleva la solicitud presentada por la (el) estudiantes SANCHEZ ORE MIDORI TATIANA y QUINONES DUEÑAS NATHALY PATRICIA, en donde solicitan la rectificación de sus nombres en la Investigación denominada: "LOS FACTORES ESTRESANTES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD JESÚS NAZARENO-AYACUCHO PROVINCIA HUAMANGA, 2021".

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

RESOLUCIÓN N° 1089-2022/FAOHU-USS

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: MODIFICAR**, aplicando la Fe de Erratas que se aprueba en la Resolución N° 1154-2021/FDH-USS de fecha 22 de setiembre del 2021, Resolución N° 1229-2021/FDH-USS de fecha 07 de octubre del 2021, Resolución N° 0017-2022/FDH-USS de fecha 19 de enero del 2022.

**ARTÍCULO SEGUNDO: APROBAR** La Fe de Erratas siguiente:

**DICE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: AUTORIZAR Y APROBAR** el cambio de los temas de los **PROYECTOS DE TESIS** del **CURSO-TALLER ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TESIS DE PREGRADO Y POSGRADO DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS** de la escuela profesional de Trabajo Social, siendo los nuevos proyectos de tesis de los siguientes alumnos, conforme al siguiente detalle:

12	- GUIÑONES DUEÑAS NATHALY - SANCHEZ ORE MIDORI TATIANA	"LOS FACTORES ESTRESANTES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD JESÚS NAZARENO-AYACUCHO PROVINCIA HUAMANGA, 2021"
----	---	--

**DEBE DECIR:**

**ARTÍCULO PRIMERO: AUTORIZAR Y APROBAR** el cambio de los temas de los **PROYECTOS DE TESIS** del **CURSO-TALLER ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TESIS DE PREGRADO Y POSGRADO DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS** de la escuela profesional de Trabajo Social, siendo los nuevos proyectos de tesis de los siguientes alumnos, conforme al siguiente detalle:

12	- GUIÑONES DUEÑAS NATHALY PATRICIA - SANCHEZ ORE MIDORI TATIANA	"LOS FACTORES ESTRESANTES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD JESÚS NAZARENO-AYACUCHO PROVINCIA HUAMANGA, 2021"
----	--	--

**DICE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: AUTORIZAR y APROBAR** los cambios de los temas de investigación Tesis en la resolución de **ASESOR** del **CURSO-TALLER ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TESIS DE PREGRADO Y POSGRADO DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS**, manteniéndose los mismos asesores tal como se detalla a continuación:

12	- GUIÑONES DUEÑAS NATHALY - SANCHEZ ORE MIDORI TATIANA	"LOS FACTORES ESTRESANTES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD JESÚS NAZARENO-AYACUCHO PROVINCIA HUAMANGA, 2021"	MIG SALAZAR GARCIA ELIZABETH SARA
----	---	--	-----------------------------------

**DEBE DECIR:**

**ARTÍCULO PRIMERO: AUTORIZAR y APROBAR** los cambios de los temas de investigación Tesis en la resolución de **ASESOR** del **CURSO-TALLER ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TESIS DE PREGRADO Y POSGRADO DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS**, manteniéndose los mismos asesores tal como se detalla a continuación:

RESOLUCIÓN N° 1069-2022F ADHU-USS

12	- QUIÑONES DUEÑAS NATHALY PATRICIA - SANCHEZ ORE MIDORI TATIANA	"LOS FACTORES ESTRESANTES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD JESÚS NAZARENO-AYACUCHO PROVINCIA HUAMANGA, 2021"	M.G. SALAZAR GARCIA ELIZABETH SARA
----	--	--	------------------------------------

DICE:

**ARTÍCULO SEGUNDO:** DESIGNAR JURADO EVALUADOR de los proyectos de investigación (TESIS) a los siguientes docentes:

6	- QUIÑONES DUEÑAS NATHALY PATRICIA - SANCHEZ ORE MIDORI TATIANA	"LOS FACTORES ESTRESANTES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD JESÚS NAZARENO-AYACUCHO PROVINCIA HUAMANGA, 2021"	<b>PRESIDENTE:</b> M.G. CORTEZ CIUDAD ZOILA HAYDÉE <b>SECRETARIO:</b> M.G. GONZALES MONTERO LUZ ANGELICA <b>VOCAL:</b> DR. MORALES HUAMÁN HUMBERTO NÁN
---	--	--	--

DEBE DECIR:

6	- QUIÑONES DUEÑAS NATHALY PATRICIA - SANCHEZ ORE MIDORI TATIANA	"LOS FACTORES ESTRESANTES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD JESÚS NAZARENO-AYACUCHO PROVINCIA HUAMANGA, 2021"	<b>PRESIDENTE:</b> M.G. CORTEZ CIUDAD ZOILA HAYDÉE <b>SECRETARIO:</b> M.G. GONZALES MONTERO LUZ ANGELICA <b>VOCAL:</b> DR. MORALES HUAMÁN HUMBERTO NÁN
---	--	--	--

**ARTÍCULO TERCERO:** DISPONER que las áreas competentes tomen conocimiento de la presente resolución con la finalidad de dar las facilidades para la ejecución de la presente investigación.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



**Dra. Dioses Lescano Nelly**  
Decana de la Facultad de Derecho y Humanidades



**Mg. Delgado Vega Paula Elena**  
Secretaria Académica Facultad de Derecho y Humanidades



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

**MODELO DE AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN**

Ayacucho, 12 de noviembre del 2021

**Quien suscribe:**

**Sr. NESTOR CHOQUELLAHUA PALOMINO**

Representante de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno

**AUTORIZA:** Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **FACTORES ESTRESANTES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS NAZARENO, AYACUCHO PROVINCIA DE HUAMANGA, 2021.**

Por el presente, el que suscribe, Lic. Adm. NESTOR CHOQUELLAHUA PALOMINO, Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, AUTORIZO a las alumnas: MIDORI TATIANA SANCHEZ ORE Y NATHALY PATRICIA QUIÑONES DUEÑAS, identificado con DNI N° 45469665 Y 43348001 respectivamente, Estudiantes de la Escuela Profesional de Trabajo Social, y autor del trabajo de investigación denominado: **FACTORES ESTRESANTES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS NAZARENO, AYACUCHO PROVINCIA DE HUAMANGA, 2021.**

Al uso de dicha información que conforma el expediente técnico, así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

**REFERENCIA: INFORME N° 523-2021-MDJN-OGARR.HH.**

Atentamente,



## Cuestionario correspondiente a los Factores Estresantes

**Edad:** .....  
**Ocupación:** .....  
**Distrito a cual pertenece:**.....  
**Tiempo de servicio:**.....

ITEMS	OPCIONES				
	Nunca (5)	Casi nunca (4)	A veces (3)	Casi Siempre (2)	Siempre (1)
1. ¿Con qué frecuencia frente a un problema, se dialoga en equipo para fijar el mejor proceso a seguir?					
2. ¿Con qué frecuencia antes de realizar un trabajo, se reúnen para conversar de lo que se tiene que hacer?					
3. ¿Con qué frecuencia sus compañeros de trabajo lo apoyan en sus actividades?					
4. ¿Con qué frecuencia sus compañeros se muestran solidarios con sus semejantes?					
5. ¿Con qué frecuencia siente que el trabajo que realiza de forma diaria es adecuado?					
6. ¿Con qué frecuencia siente que su trabajo es cambiante y entretenido?					
7. ¿Con qué frecuencia usted realiza trabajos que le parecen agradables?					
8. ¿Con qué frecuencia las tareas que ejecuta son satisfactorias?					
9. ¿Con qué frecuencia se queda a laborar solo las horas especificadas en su contrato?					
10. ¿Con qué frecuencia siente que la remuneración por sus horas extras son adecuadas?					
11. ¿Con qué frecuencia sabe usted los días y las horas que debe trabajar?					
12. ¿Con qué frecuencia no se ha quedado por urgencias imprevistas?					
13. ¿Con qué frecuencia le entregan el tiempo suficiente para realizar un trabajo?					
14. ¿Con qué frecuencia tiene plazo de ampliar una actividad que se encuentra realizando?					

## FICHA TÉCNICA – Cuestionario de los factores estresantes

### VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de expertos, en investigación y en la temática de investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, Cuestionario de factores estresantes, se aplicó una prueba piloto con 15 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach, cuyo cálculo fue  $\alpha = 0,854$ , este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,854	14

### DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Ítems
Nivel de control	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
Demanda laboral	9, 10, 11, 12, 13, 14

### PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Los factores estresantes				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Los factores estresantes	14	70	52 a 70	Alto
			33 a 51	Medio
			14 a 32	Bajo
Dimensiones de los factores estresantes				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Nivel de control	8	40	31 - 40	Alto
			20 - 30	Medio
			8 - 19	Bajo
Demanda laboral	6	30	22 - 30	Alto
			14 - 21	Medio
			6 - 13	Bajo

Cuestionario correspondiente al Desempeño Laboral

ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1. Conoce cada una de sus funciones por desarrollar, dentro de su puesto de trabajo de acuerdo a la coyuntura.					
2. Posee el conocimiento de las normas y especificaciones del trabajo.					
3. Posee capacidad de análisis frente a una problemática existente.					
4. Analiza las situaciones existentes para proponer mejoras de desarrollo, siendo beneficioso para la municipalidad					
5. Presenta un trabajo donde está de acorde con la misión - visión institucional					
6. Colabora y coopera con sus compañeros de trabajo para metas específicas.					
7. Brinda y comparte confianza a sus compañeros					
8. Aporta con el crecimiento de la empresa a través de su cumplimiento de funciones adecuadas					
9. Genero un buen desempeño a través de la resolución de problemas presentados en el cumplimiento de mis funciones.					

10. Aporto soluciones cuando se genera un cuello de botella en algún tipo de servicio brindado dentro de la municipalidad					
11. Muestro compromiso en el cumplimiento de mis responsabilidades a pesar de quedarme horas extras.					
12. Muestro un buen comportamiento predisponiéndome al ser productivo cuando me necesita.					
13. Soy productivo mostrando un comportamiento de liderazgo a la hora brindar una atención al cumplimiento de mis funciones.					
14. Alcanzo las metas establecidas de mi área de trabajo.					
15. Muestro un excedente del cumplimiento de metas dentro de la municipalidad, siendo de esta manera un elemento productivo.					

## FICHA TÉCNICA – Cuestionario del desempeño

### VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de expertos, en investigación y en la temática de investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, Cuestionario del desempeño, se aplicó una prueba piloto con 15 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach, cuyo cálculo fue  $\alpha = 0,877$ , este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,877	15

### DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Ítems
Desempeño de la tarea	1, 2, 3, 4,
Civismo	5, 6, 7, 8.
Productividad	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15.

## PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Desempeño				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Desempeño	15	75	57 - 75	Alta
			36 - 56	Media
			15 - 35	Baja
Dimensiones del desempeño				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Desempeño de la tarea	4	20	16 - 20	Alta
			10 - 15	Media
			4 - 9	Baja
Civismo	4	20	16 - 20	Alta
			10 - 15	Media
			4 - 9	Baja
Productividad	7	35	27 - 35	Alta
			17 - 26	Media
			7 - 16	Baja

# GUIA JUICIO DE EXPERTOS

## GUIA, JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: ... Luis Alberto Caldeón Yalesqué

Centro laboral: Universidad Cesar Vallejo

Título profesional: ... Estadista

Grado: ... Doctor .Mención: ... Estadística Matemática

Institución donde lo obtuvo: ... Universidad Nacional de Trujillo

Otros estudios: ... Administración del Marketing

### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tiene que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspo(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

### 3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					X
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables (coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular (orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad (extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado (inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura teórica básica del instrumento (organización)					X
<b>Puntaje parcial</b>					
<b>Puntaje total</b>	<b>25</b>				



**Nota:** Índice de validación del juicio de experto (IVJE) = [puntaje obtenido / 75] x 100=100%

**4. Escala de validación**

Muy baja 00-20 %	Baja 21-40 %	Regular 41-60 %	Alta 61-80%	Muy Alta 81-100%
El instrumento de investigación está observado		El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación		El instrumento de investigación está apto para su aplicación
<b>Interpretación:</b> Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

**5. Conclusión general de la validación y sugerencias** (en coherencia con el nivel de validación alcanzado) Cuestionario de factores estresantes apto a aplicación.

**6. Constancia de Juicio de experto**

El/la que suscribe, Luis Alberto Calderón Yarlequé (identificado(a) con DNI. N°40097132) certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) testis:

1. .... SANCHEZ ... ORÉ ... MIDORI ... TATIANA .....

.....

2. .... QUIÑONES ... DUEÑAS ... NATHALY ... PATRICIA .....

en la investigación denominada: .... Los factores estresantes y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad - Jesús Nazareno - Ayacucho Provincia Huamanga, 2021.



Evaluador: Dr. Luis Alberto Calderón Yarlequé

DNI: 40097132

## GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: ... Luis Alberto Calderón Yartequá

Centro laboral: Universidad Cesar Vallejo

Título profesional: ... Estadista

Grado: ... Doctor ... Mención: ... Estadística Matemática

Institución donde lo obtuvo: ... Universidad Nacional de Trujillo

Otros estudios: ... Administración del Marketing

### 2. Instrucciones

Estimado(s) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual fines que evaluar con criterio ético y estricto científico, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un espe(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

### 3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORIA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto técnico de forma (visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					X
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
<b>Puntaje parcial</b>					
<b>Puntaje total</b>	<b>75</b>				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (IVJE) = [puntaje obtenido / 75] x 100=100%

#### 4. Escala de validación

Muy baja 00-20 %	Baja 21-40 %	Regular 41-60 %	Alta 61-80%	Muy Alta 81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. **Conclusión general de la validación y sugerencias** (en coherencia con el nivel de validación alcanzado): Cuestionario de desempeño laboral apto a aplicación.

#### 6. Constancia de Juicio de experto

El/la que suscribe, Luis Alberto Calderón Yarlequé (Identificado(a) con DNI, N°40097132) certifico que realizó el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) testistas

1. .... SANCHEZ, ORÉ, MIDORI, TATIANA, .....

2. .... QUIÑONES, DUEÑAS, NATHALY, PATRICIA, .....

..... en la investigación denominada: ..... Los factores estresantes y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad - Jesús Nazareno - Ayacucho Provincia Huamanga, 2021.



\_\_\_\_\_  
Evaluador: Dr. Luis Alberto Calderón Yarlequé

DNI: 40097132

## GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: JESÚS ROMERO PACORA

Centro laboral: Universidad Cesar Vallejo

Título profesional: Metodólogo

Grado: ...Magister ...Mención: ...Metodología de la investigación

Institución donde lo obtuvo: ... Universidad Nacional del Santo

Otros estudios: ...

### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estricto científico, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un **x** una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

### 3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORIA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					X
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables (coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular (orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad/extensión					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado (inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
<b>Puntaje parcial</b>					
<b>Puntaje total</b>	<b>75</b>				

**Nota:** Índice de validación del juicio de experto (IVJE) = [puntaje obtenido / 75] x 100=100%

#### 4. Escala de validación

Muy baja 00-20 %	Baja 21-40 %	Regular 41-60 %	Alta 61-80%	Muy Alta 81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere ajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado) Cuestionario de factores estresantes apto a aplicación.

#### 6. Constancia de Juicio de experto

El/la que suscribe, JESÚS ROMERO PACORA Identificado(a) con DNI N°06253522 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesisistas

1.....

SANCHEZ...ORÉ...MIDORI...TATIANA.....

2..... QUIÑONES...DUEÑAS...NATHALY...PATRICIA.....

....., en la investigación denominada:....., Los factores estresantes y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad - Jesús Nazareno - Ayacucho Provincia Huamanga, 2021.



\_\_\_\_\_  
Evaluador: Dr. JESÚS ROMERO PACORA

DNI: 06253522

## GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

Nombre y Apellidos: JESÚS ROMERO PACORA

Centro laboral: Universidad Cesar Vallejo

Título profesional: Metodólogo

Grado: ...Magister ...Mención: ...Metodología de la investigación

Institución donde lo obtuvo: ... Universidad Nacional del Santa

Otros estudios: ...

### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tiene, que evaluar con criterio ético y estricta científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un  una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

### 3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					X
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables (coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular (orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad (extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado (inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
<b>Puntaje parcial</b>					
<b>Puntaje total</b>	<b>75</b>				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (IVJE) =  $[\text{puntaje obtenido} / 75] \times 100 = 100\%$

#### 4. Escala de validación

Muy baja 00-20 %	Baja 21-40 %	Regular 41-60 %	Alta 61-80%	Muy Alta 81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere ajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. **Conclusión general de la validación y sugerencias** (en coherencia con el nivel de validación alcanzado: Cuestionario de desempeño laboral apto a aplicación.

#### 6. Constancia de Juicio de experto

El/la que suscribe, JESÚS ROMERO PACORA (Identificado(a) con DNI. N°06253522) certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesis/as

1.....

SANCHEZ...ORÉ...MIDORI...TATIANA.....

2..... QUIÑONES...DUEÑAS...NATHALY...PATRICIA.....

....en la investigación denominada..... Los factores estresantes y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad - Jesús Nazareno - Ayacucho Provincia Huamanga, 2021.



\_\_\_\_\_  
Evaluador: Dr. JESÚS ROMERO PACORA  
DNI: 06253522

## GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: LUZ ANGELICA GONZALES MONTERO

Centro laboral: UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

Título profesional: LIC. TRABAJO SOCIAL

Grado: MAESTRÍA PSICOLOGÍA EDUCATIVA

Institución donde lo obtuvo UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO

Otros estudios: LIC. EDUCACIÓN PRIMARIA- UNIVERSIDAD NACIONAL "PEDRO RUIZ GALLO"

### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

**1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente**

### 3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORIA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					X
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
<b>Puntaje parcial</b>					
<b>Puntaje total</b>					<b>75</b>

**Nota:** Índice de validación del juicio de experto (IVJE) = [puntaje obtenido / 75] x 100=100%



#### 4. Escala de validación

Muy baja 00-20 %	Baja 21-40 %	Regular 41-60 %	Alta 61-80%	Muy Alta 81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
<b>Interpretación:</b> Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

**5. Conclusión general de la validación y sugerencias** (en coherencia con el nivel de validación alcanzado): Cuestionario de factores de estrés apto a aplicación.

#### 6. Constancia de Juicio de experto

Ella que suscribe, LUZ ANGELICA GONZALES MONTERO identificado(a) con DNI N°06253522 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por las tesis:

1.....

SANCHEZ...ORÉ...MIDORI...TATIANA.....

2.....QUIRONES...DUEÑAS...NATHALY...PATRICIA.....

.....

En la investigación denominada: Los factores estresantes y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad - Jesús Nazareno - Ayacucho Provincia Huamanga, 2021

  
Luz Angelica Gonzales Montero  
TRABAJADORA SOCIAL  
ETM 9499

DNI: 16489435  
CELULAR: 942482469

## GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: LUZ ANGELICA GONZALES MONTERO

Centro laboral: UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

Título profesional: LIC. TRABAJO SOCIAL

Grado: MAESTRÍA PSICOLOGÍA EDUCATIVA

Institución donde lo obtuvo UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO

Otros estudios: LIC. EDUCACIÓN PRIMARIA- UNIVERSIDAD NACIONAL "PEDRO RUIZ GALLO"

### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

**1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente**

### 3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORIA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)				x	
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)				X	
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido				x	
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(incuidad)				X	
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)				x	
<b>Puntaje parcial</b>					
<b>Puntaje total</b>					<b>70</b>

**Nota:** Índice de validación del juicio de experto (IVJE) = [puntaje obtenido / 70] x

100=100%

#### 4. Escala de validación

Muy baja 00-20 %	Baja 21-40 %	Regular 41-60 %	Alta 61-80%	Muy Alta 81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado): Cuestionario de desempeño apto a aplicación.

#### 6. Constancia de Juicio de experto

Ella que suscribe, LUZ ANGELICA GONZALES MONTERO Identificado(a) con DNI. N°06253522 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por las testistas:

1.....

SANCHEZ...ORÉ...MIDORI...TATIANA.....

2.....QUIÑONES...DUEÑAS...NATHALY...PATRICIA..... En la investigación denominada: Los factores estresantes y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad - Jesús Nazareno - Ayacucho Provincia Huamanga, 2021.



---

Luz Angelica Gonzales Montero  
TRABAJADORA SOCIAL  
ETAP. 3098

DNI: 16489435  
CELULAR: 942482469