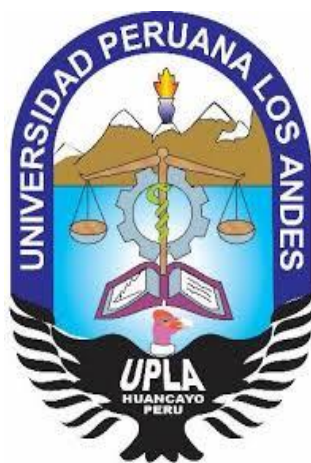


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**TESIS**

**Estrés Laboral y Productividad en Trabajadores de la  
Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor : Bach. Cunyas Peña Rosario Fiorella  
Bach. Ñaupari Medina María del Carmen

Asesor : Dr. Bejar Mormontoy Aguedo Alvino

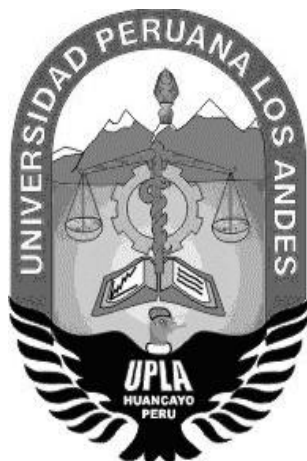
Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y  
Culminación : 10.08.2021 – 09.08.2022

Huancayo – Perú  
2022

**Conformación del jurado****UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES****Facultad de Ciencias Administrativas y Contables****TESIS****Estrés laboral y productividad en trabajadores de la Municipalidad Provincial  
de Huancayo-2021****PRESENTADA POR:****Bach. Cunyas Peña Rosario Fiorella****Bach. Ñaupari Medina María del Carmen****PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:****Licenciado en Administración****ESCUELA PROFESIONAL DE Administración y Sistemas****APROBADA POR EL JURADO:****PRESIDENTE :****PRIMER MIEMBRO :****SEGUNDO MIEMBRO :****TERCER MIEMBRO :****Huancayo, ... de ..... del 2021**

Universidad Peruana Los Andes  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Estrés laboral y productividad en trabajadores de la Municipalidad  
Provincial de Huancayo-2021

Para optar : El título profesional de Licenciado en  
Administración

Autores : Bach. Cunyas Peña Rosario Fiorella  
Bach. Ñaupari Medina María del Carmen

Asesor : Dr. Bejar Mormontoy Aguedo Alvino

Línea de investigación institucional : Ciencias empresariales y gestión de los  
recursos

Fecha de inicio y culminación : 10 .08. 2021 – 09 .08.2022

HUANCAYO – PERÚ  
2021

**Asesor**

Dr. Bejar Mormontoy Aguedo Alvino

### **Dedicatoria**

Dedicado a mis padres Alfredo y Carmela por estar junto a mí en cada momento de mi vida sobre todo en los momentos de estudios y sacrificios para llegar a cumplir esta meta, porque ustedes siempre serán el motor que impulsen mis sueños y mis esperanzas, les dedico a ustedes este logro amados padres como una meta más conquistada, a ustedes que son mis mejores guías de vida.

Dedicado a mis padres Andrés y Anita por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, a mi hijo por ser el motor y el motivo de mi crecimiento, porque detrás de mis logros ellos fueron el empuje para poder lograrlo, a Dios por estar presente en cada uno de mis pasos y ser mi fuerza y esperanza para no desfallecer.

### **Agradecimiento**

Expresamos nuestro profundo agradecimiento a la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Escuela Profesional de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes, por los cinco años de formación profesional que nos brindaron con docentes calificados, del cual adquirimos conocimientos científicos necesarios para afrontar en un entorno laboral competitivo y desarrollar actividades empresariales que forjen a nuestro país.

Rosario Fiorella y Maria del Carmen.

#### Contenido

CONFORMACION DEL JURADO .....	2
ASESOR .....	4

DEDICATORIA .....	5
AGRADECIMIENTO .....	6
CONTENIDO .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CONTENIDO DE TABLAS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CONTENIDO DE FIGURAS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
RESUMEN .....	12
ABSTRACT.....	14
INTRODUCCION.....	16
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	18
1.2. Delimitación del problema .....	22
1.2.1. Delimitación espacial .....	22
1.2.2. Delimitación temporal .....	22
1.2.3. Delimitación conceptual o temática .....	22
1.3. Formulación del problema .....	23
1.3.1. Problema general .....	23
1.3.2. Problemas específicos.....	23
1.4. Justificación .....	23
1.4.1. Social .....	23
1.4.2. Teórica .....	24
1.4.3. Metodológica .....	24

1.5. Objetivos .....	24
1.5.1. Objetivo general .....	24
1.5.2. Objetivos específicos .....	25
CAPITULO II: MARCO TEORICO .....	26
2.1. Antecedentes .....	26
2.1.1. Internacionales .....	26
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	28
2.1.4. Antecedentes locales.....	31
2.2. Bases teóricas o científicas .....	33
2.2.1. Sobre la variable estrés laboral .....	33
2.2.2. Sobre la variable productividad .....	44
2.3. Marco conceptual .....	54
CAPITULO III: HIPÓTESIS .....	56
3.1. Hipótesis general .....	56
3.2. Hipótesis específicas .....	56
3.3. Variables .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CAPITULO IV: METODOLOGIA .....	59
4.1. Método de investigación .....	59
4.2. Tipo de investigación .....	60
4.3. Nivel de investigación .....	60
4.4. Diseño de investigación .....	61



4.5. Población y muestra .....	62
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	64
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	66
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	69
CAPITULO V: RESULTADOS .....	70
5.1. Descripción de resultados .....	70
5.1.1. Confiabilidad .....	70
5.1.2. Resultados descriptivos .....	71
5.2. Contraste de hipótesis .....	80
ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS .....	86
CONCLUSIONES .....	90
RECOMENDACIONES .....	91
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	92
ANEXOS .....	98
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	99
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables .....	100
Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento .....	101
Anexo 4. Instrumento de investigación .....	102
Anexo 5. Consentimiento informado .....	105
Contenido de tablas	
Tabla 1. Diferencias entre el estrés positivo y negativo .....	39
Tabla 2. Población estratificada.....	62

Tabla 3. Muestra estratificada .....	63
Tabla 4. Ficha técnica del primer instrumento .....	64
Tabla 5. Ficha técnica del segundo instrumento.....	64
Tabla 6. Escala de valoración para el instrumento .....	65
Tabla 7. Rangos de interpretación de coeficiente de correlación .....	67
Tabla 8. Escala de calificación de validez .....	68
Tabla 9. Baremo de interpretación de alfa de Cronbach .....	69
Tabla 10. Resultado de la prueba de confiabilidad para el primer instrumento .....	70
Tabla 11. Resultado de la prueba de confiabilidad para el segundo instrumento ..	<b>¡Error!</b>

**Marcador no definido.**

Tabla 12. Resultados de la variable estrés laboral .....	71
Tabla 13. Resultados de la dimensión carga laboral .....	73
Tabla 14. Resultados de la dimensión identificación y realización en el trabajo .....	74
Tabla 15. Resultados de la dimensión ansiedad .....	75
Tabla 16. Resultados de la dimensión disponibilidad de tiempo .....	76
Tabla 17. Resultados de la dimensión capacidad de desconectar del trabajo.....	77
Tabla 18. Resultados de la variable productividad .....	78
Tabla 19. Resultados de la dimensión eficiencia .....	79
Tabla 20. Resultados de la dimensión eficacia .....	80
Tabla 21. Contrastación de hipótesis general .....	81
Tabla 22. Contrastación de la primera hipótesis específica .....	83
Tabla 23. Contrastación de la segunda hipótesis específica .....	84



### Contenido de figuras

Figura 1. Estrés laboral .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Figura 2. Carga laboral .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Figura 3. Identificación y realización en el trabajo .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Figura 4. Ansiedad .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Figura 5. Disponibilidad de tiempo .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Figura 6. Capacidad de desconectar del trabajo .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Figura 7. Productividad .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Figura 8. Eficiencia.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Figura 9. Eficacia .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## Resumen

El presente trabajo de investigación, tiene como título Estrés laboral y productividad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo – 2021, formulando el problema general: ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo – 2021?, por lo cual el objetivo principal es la relación existente entre estas dos variables. A lo largo de los años, el nivel de estrés en los colaboradores, viene siendo un factor predominante referente a la generación de producción, donde en el mayor de los casos, no es tomado en cuenta por los gerentes o jefes de departamento, debiendo ser considerado en sus planes estratégicos organizacionales, es aspectos como: identificación de este tipo de enfermedad, prevención y capacitaciones o talleres motivacionales para su control, mitigando las causas que puedan originarlas. Con el fin, de tener trabajadores eficientes y eficaces que puedan realizar de manera correcta sus actividades, estando preparados para afrontar situaciones complejas propias de su labor cotidiano y salir de manera airosa de ello, donde el cliente o usuario final sea beneficiario de una atención de calidad. Se tuvo como método el general científico, método específico el hipotético – deductivo, el tipo de investigación fue básica, diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio fue de 499 colaboradores de la entidad pública (CAS, Ley 276 y Ley 728), obteniendo una muestra de 73 sujetos de estudio, siendo una muestra probabilística finita. La herramienta para recabar la información fue el cuestionario, aplicando la técnica de la encuesta, comprendida en 20 ítems para la variable estrés laboral y 20 ítems para la variable productividad laboral. Posteriormente se dio uso al software estadístico SPSS, obteniendo la matriz de datos de los resultados descriptivos con las tablas y gráficos de frecuencias y porcentajes inferenciales que probaron las hipótesis planteadas. Los resultados muestran que el estrés laboral es percibido al 44.67% (a veces)

por los encuestados, en el nivel medio alto. Concluyendo que, existe relación significativa entre estrés laboral y productividad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo ( $r_s=.752 < 0.05$ ).

***Palabras clave:*** estrés laboral y productividad

### **Abstract**

This research work is entitled "Work stress and productivity in workers of the Provincial Municipality of Huancayo - 2021", formulating the general problem: What relationship exists between work stress and productivity in workers of the Provincial Municipality de Huancayo - 2021? having as the main objective the relationship between these two variables. Over the years, the level of stress in employees has been a predominant factor regarding production generation, where in most cases, it is not taken into account by managers or department heads, having to be Considered in its strategic organizational plans, it is aspects such as: identification of this type of disease, prevention and motivational training or workshops for its control, mitigating the causes that may originate them. In order to have efficient and effective workers who can carry out their activities correctly, being prepared to face complex situations typical of their daily work and to get out of it gracefully, where the client or end user is the beneficiary of an attention of quality. The general scientific method was used, the specific hypothetical-deductive method, the type of research was basic, non-experimental cross-sectional design. The study population was 499 collaborators of the public entity (CAS.), obtaining a sample of 73 study subjects, being a finite probabilistic sample. The tool to collect the information was the questionnaire, applying the survey technique, comprised of 20 items for the work stress variable and 20 items for the work productivity variable. Subsequently, the SPSS statistical software was used, obtaining the data matrix of the descriptive results with the tables and graphs of frequencies and inferential percentages that tested the hypotheses. The results show that work stress is perceived at 44.67% (sometimes) by the respondents, at the medium-high level. Concluding that, there is a significant relationship between work stress and productivity in workers of the Provincial Municipality of Huancayo ( $r_s = .752 < 0.05$ ).

**Keywords:** work stress and productivity



## **Introducción**

Al haber culminado nuestros estudios de Pre Grado, en la modalidad presencial de la Universidad Peruana los Andes, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, escuela Profesional de Administración y Sistemas. Se pone a conocimiento la presente investigación, que tiene por título: Estrés laboral y productividad en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo – 2021. Que tiene como objetivo, determinar qué relación existe entre el estrés laboral y la productividad en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo.

Para poder realizar la investigación, se procedió a buscar información sobre las variables de estudio, por lo que, se encontró poca información relevante referente al tema propuesto, generándonos interés en poder investigar más a fondo, buscando los recursos teóricos adaptados al enfoque del estudio. Por ello, también dar como aporte a futuros investigadores, que desean realizar investigaciones utilizando algunas de las variables propuestas, ya sea en los niveles empresariales públicos y privados.

El contenido del presente trabajo está dividido en 5 capítulos, detallando de la siguiente manera:

Capítulo I: Se planteo, sistematizo y formulo el problema, determinando el objetivo general y los específicos, las justificaciones; delimitaciones del trabajo de investigación

En el Capítulo II: Se desarrolló el marco teórico, compuestos por los antecedentes internacionales, nacionales y locales, las bases teóricas de acuerdo a las variables y dimensiones de estudio, la definición de conceptos relacionados a la investigación, el planteamiento de las hipótesis (general y específicos) y la operacionalización de las variables.

En el l Capítulo III: se desarrollo el método, el tipo, el nivel, el diseño, la población y la muestra de estudio, las técnicas de recolección y análisis de datos.

En el Capítulo IV: se muestro los resultados de la investigación, el cual contiene las técnicas de procesamiento y análisis de datos, la relación entre variables y sus dimensiones, la contrastación de las hipótesis y las discusiones respectivas, concluyendo con recomendaciones y anexos.

## **CAPÍTULO I:**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

A nivel mundial muchas empresas, sufren el problema del estrés laboral en la generación de productividad en sus diferentes niveles organizacionales; la eficiencia y eficacia se está perdiendo en el trabajador, producto de que la salud mental y física se ve muy afectada. Medir esta problemática, es buscar las posibles soluciones ante esta afectación, facilitando medidas de acción para fortalecer las condiciones de trabajo mejorando el desempeño de forma gradual, lo que conllevaría a un futuro éxito empresarial.

Bajo este contexto, la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2004), menciona que el estrés produce desequilibrio emocional en las personas que lo padecen, producto de un trabajo recargado de obligaciones y responsabilidades, ocasionando perjuicio a lo largo del tiempo, para las empresas con índices de desarrollo.

En el plano internacional, países como Japón, China, Estado Unidos, Corea del Sur, entre otros países emergentes; muestran una total preocupación por los altos índices de estrés, que vienen pasando los trabajadores, incluso llegando a tener olas de suicidios masivos por el trabajo en exceso, superando días de ardua labor. La competitividad es cada vez más fuerte en los mercados económicos privados y públicos, ya que exige tener profesionales altamente calificados, con capacidades intelectuales relevantes, que ayuden a solucionar problemas complejos que se presentan en las organizaciones.

Así mismo, Perozo (2003) menciona que, un buen clima laboral es producto de la motivación constante que recibe el trabajador, porque habrá una interacción social empresarial que permite satisfacción y ánimos de realizar funciones extras. Se debe tener en cuenta, que el clima organizacional es variable según las situaciones que se afronten, depende de ello estar preparados y poder superarlo sin ningún tipo de complicaciones.

En América Latina, el estrés laboral y productividad en entidades públicas, como en los gobiernos municipales, vienen empleando viejos esquemas estructurales, obsoletos y disfuncionales. Lo que genera malestar físico – mental y cambios en la conducta de los trabajadores, ocasionando menor productividad en sus funciones, perjudicando a los usuarios, compañeros de trabajo y la misma entidad. Todo ello, es dirigido por el escaso planeamiento estratégico organizacional y la falta de supervisión que no existe.

Ante esta problemática continental, muchos gobiernos de la región elaboran su Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN), el cual incluye, las funciones que debe tener cada entidad pública y las actividades que debe cumplir el

trabajador público, para otorgar un buen servicio al ciudadano. Un aspecto importante, dentro de los planes estratégicos, es la consideración del control de estrés laboral y la generación de productividad eficiente en los colaboradores, del cual se están obteniendo resultados importantes en países como Chile y Colombia.

En el Perú, un estudio sobre estrés laboral y productividad en entidades públicas, que se hizo viral en la emisora de frecuencia modulada Radio Programas del Perú (RPP noticias 2015), se hizo un estudio, donde el 58% de los peruanos que laboran en una entidad publicas muestran altos índices de estrés con afectaciones a la salud, donde el 78% menciona que afecta su productividad laboral, para el logro de los objetivos anuales que plantea la entidad. Además, el 96% de los encuestados indican que, en el área de recurso humanos, desconocen de estos temas y mucho menos realizan actividades de prevención.

Keith y Newstrom (199), mencionan, el estrés es indudablemente un estado que toda persona lo pasa, en empresas públicos y privados, porque altera las emociones, pensamiento y condición física de la persona, por la presión constante que está sometida. Al no tenerse un control o prevención, los síntomas que se presentan serán diversos y la productividad de trabajo bajara considerablemente.

En la Municipalidad Provincial de Huancayo, la gestión de Recursos Humanos, lo direccionan miembros del partido político en gestión, teniendo severos problemas de acción, por la falta de conocimiento y habilidad, para tratar los temas de estrés y productividad en la entidad pública, si bien es cierto cada periodo de gestión designa sus funcionarios de confianza, es importante que creen entornos saludables, para que la sociedad sea beneficiaria del servicio y lo trabajadores

realicen sus funciones de la manera más productiva con bajos niveles de estrés Correo (2020).

Por lo que el estrés laboral se manifiesta de la siguiente manera:

- **la carga laboral**, ya que los trabajadores realizan trabajos fuera de horario siendo estos no reconocidos por la entidad, generando sentimientos de tensión y ansiedad en algunos trabajadores.
- **Identificación y autorrealización en el trabajo**, se genera un estrés por falta de planificación de las tareas del día, donde el trabajador no se siente identificado con su labor siendo esto una negativa para la productividad y obtención de resultados de la Municipalidad.
- **Disponibilidad de tiempo**, siendo los trabajadores obligados a laborar en horarios no programados dentro de la jornada a la cual se rigen.
- **Capacidad de desconectar con el trabajo**, ya que el trabajador siente estrés por no contar con pausas activas durante su jornada laboral y además de sentir tensión al salir del trabajo por no llegar a culminar las actividades pendientes por una mala organización.

Todas estas dimensiones mencionadas son puntos a tener en cuenta, ya que vienen a ser el por qué los trabajadores sienten estrés y por lo tanto su productividad es deficiente.

Dentro de la productividad podemos decir que se manifiesta de la siguiente manera en:

- **Eficiencia**, dentro de esta variable se describe que los trabajadores de la Municipalidad no cuentan con la habilidad necesaria para poder

agilizar las labores, siendo esto una debilidad para los mismos trabajadores.

- **Uso de tecnología**, la Municipalidad no cuenta con los recursos tecnológicos suficientes para poder gestionar sus proyectos y dejando así de facilitar dichos recursos a algunos de sus trabajadores retrasándolos y ocasionando sobre carga laboral.

En el presente estudio, se investigará sobre el estrés laboral y productividad en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo, con el fin de tener un mejor conocimiento sobre las afectaciones más comunes que presentan los trabajadores referentes al estrés y cuáles son las consecuencias en la productividad a favor o en contra de la entidad. Además, saber si se aplican medidas preventivas o acciones voluntarias para la mejora organizacional.

## **1.2. Delimitación del problema**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

La investigación se delimita espacialmente en las instalaciones del Municipalidad Provincial de Huancayo, que consiga como dirección la Calle Real N° 800 (Plaza Huamanmarca).

### **1.2.2. Delimitación temporal**

Temporalmente, este estudio se delimita en la ejecución que comprende desde el mes de junio del 2021, a diciembre del 2021.

### **1.2.3. Delimitación conceptual o temática**

Conceptualmente, la presente investigación se enfoca en las variable estrés laboral, desde el nivel que afecta las actividades del personal, que tiene una incidencia psicológica y física en la realización de sus funciones diarias con la productividad, que se ve afectada en la consecución de objetivos, a través del empleo de recursos y manejo del tiempo en la institución.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la productividad en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021?

### **1.3.2. Problemas específicos**

1. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021?
2. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021?

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Social**

La presente investigación pretender ayudar a las entidades públicas como las Municipalidades, a tener una visión más clara sobre el estrés laboral y su afectación en la generación de productividad, a lo largo de la recopilación

de información, no se encontró un estudio profundo sobre la problemática en mención, ya que es un estudio arduo y profundo que por ende requiere continuo análisis, según sea presentando las circunstancias laborales al contexto actual. Para el estudio, se mencionarán o darán a conocer las posibles causas que genera el estrés laboral en el municipio, complementando con el efecto que causa a la productividad en contra de la institución.

#### **1.4.2. Teórica**

La investigación propuesta busca mediante la teoría y los conceptos básicos la importancia sobre el estrés laboral y la productividad de la entidad, ya sea pública o privada. Muchas entidades, que logran tener un clima organizacional agradable, es por el resultado de que previenen temas de estrés y dan solución inmediata a las posibles consecuencias que puedan generar; siendo más claro, las empresas privadas, son las que más realizan este tipo de análisis, pero en el plano público, hay un total desconocimiento de las acciones que se debe realizar en estos casos. Ello le permitirá al investigador contrastar diferentes conceptos de las variables en una realidad concreta.

#### **1.4.3. Metodológica**

Para lograr los objetivos de estudio, se acude al empleo de la herramienta del cuestionario y como técnica la encuesta para poder medir ambas variables, dividiéndose en dos partes: variable estrés laboral y productividad laboral, que debe tomarle al encuestado en rellenar en un aproximado de 15 minutos. Pero antes, la herramienta de investigación deberá ser validados por cuatro expertos para su aplicación, para que puedan ser



como medio de referencia para posteriores estudios, con características compatibles, en estudios para entidades públicas como las Municipalidades.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Establecer qué relación existe entre el estrés laboral y la productividad en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

1. Identificar la relación que existe entre el estrés laboral y la eficiencia en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021.
2. Analizar la relación que existe entre el estrés laboral y la eficacia en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Internacionales

Casas (2016) en su artículo *El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores en el área administrativa del Municipio del Cantón Salcedo de la provincia de Cotopaxi*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. El objetivo fue, determinar la relación entre estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de municipio. El método de investigación fue, de nivel descriptivo – correlacional, tipo de investigación básica, no experimental transversa.

Concluye que, existe altos grados de inconformidad en las labores que realizan los colaboradores de la municipalidad, provocando elevados niveles de estrés, porque toman acciones de liderazgo participativo, asumiendo funciones que no les corresponde, impidiendo generar ideas motivadoras individuales y grupales, lo que en cierto punto cohibe o no propaga en valor agregado que todo colaborador quiere integrar en sus funciones.

Espín (2020) su tesis titulado *Clima organizacional y estrés laboral en el GAD Municipal Santiago de Pillaro*. Para optar el título de Licenciado en Psicólogo Industrial. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. El objeto de estudio fue, determinar la influencia del clima organizacional en el estrés laboral de los colaboradores del GAD Municipal. Metodológicamente fue, el

método cualitativo y cuantitativo, con el uso de herramientas observacional, documentales, artículos y cuadros estadísticos.

Concluye, al aplicar el test de evaluación de clima organizacional y la escala de estresores validados Ecos-S, que la influencia del estrés laboral afecta el clima organizacional del municipio, comprobando el grado de correlación de Spearman como alta positiva, lo que afecta el trabajo cotidiano entre los compañeros.

Villalpando (2016) en su trabajo de investigación *Maquicentros una alternativa a la productividad cas: Municipio del Alto*. Para optar el título de Economista. Universidad Mayor de San Andrés. La Paz – Bolivia. Cuyo objetivo principal fue, efectuar un análisis de los elementos que intervienen en el proceso productivo, de trabajo, uso de los insumos públicos, para que se entienda la problemática del sector público. El método que utilizó fue, deductivo y análisis – descriptivo.

Concluye que, el país de Bolivia no implanta en sus entidades públicas políticas de promoción productivas eficaces, que responda a visiones estratégicas en plazo determinados que puedan también ser modificados. A consecuencia de ello, el Municipio de El Alto, enfrenta niveles de desempleo alto y marginalidad, por la falta de producción laboral de sus colaboradores; como consecuencia enfrenta problemas sociales, disturbios sociales, entre otros problemas internos.

Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E., & GONZALEZ, M. S. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Revista Espacios*, 40(7), 8. El objeto de estudio, refiere

sobre el nivel que existe entre estrés laboral y las diversas formas como afrontarlo, de manera colectiva y personal en las entidades del estado ecuatoriano.

Concluye que, las personas de manera individual emplean diversas estrategias para evitar el estrés, donde incluso alguno de ellos ni lo perciben, porque se encuentran concentrados en sus labores.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Bazán (2016) en su tesis titulada *Bienestar psicológico y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad de los Olivos, 2016*. Para optar el título de licenciada en Psicología. Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. Cuyo objetivo fue, determina la relación entre la variable bienestar psicológico y el estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad. Metodológicamente fue, descriptivo correlacional, corte transversal, descriptivo correlacional, la muestra fue de 108 colaboradores administrativos.

Concluye que, luego del análisis de datos, aplicando la escala de medición de estrés laboral de la Organización internacional de trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), adaptado para la investigación, existe una relación significativa muy baja entre variables, cuando mayor es el bienestar psicológico del personal de la municipalidad, menores serán los niveles de estrés laboral.

Quispe (2018) en su estudio de investigación *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016*. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de

empresas. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas – Perú. El objetivo principal fue, determinar la relación del estrés laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad.

Metodológicamente fue, de enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, de corte transversal, con una población de 328 colaboradores de la entidad y una muestra de 178 trabajadores.

Concluye, realizado los análisis estadísticos en el software SPSS V.24, existe relación moderada baja entre estrés laboral y desempeño en las funciones, que realiza el personal en la municipalidad, según su percepción los trabajos no tienen mucha carga laboral, ya que existe un sistema adecuado en las funciones individuales y grupales, por ello se obtiene bajo niveles de estrés en toda la plana laboral de la mencionada entidad.

Churata (2020) en su tesis titulada *Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico del departamento de Puno, 2019*. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales. Universidad Peruana Unión. Juliaca – Perú. Cuyo objetivo principal fue, determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad. El método utilizado fue, correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, no probabilístico, con una población de 23 colaboradores.

Concluyendo, los resultados de la investigación demostraron que existe una relación significativa entre las variables de gestión administrativa y

productividad laboral, indicando que mientras haya una mejor gestión administrativa respecto a temas específicos de motivación en sus diferentes niveles, se incrementara la productividad laboral que generaran el trabajador la entidad, donde el principal beneficiario será la población o usuarios.

Isla (2016) tesis titulada *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Lloc, 2016*. Para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú. Donde el objetivo principal fue, determinar si existe una relación directa entre el estrés laboral y desempeño de los trabajadores de la Municipalidad. Metodológicamente fue, diseño de investigación descriptiva, corte transversal, método inductivo – analítico.

Concluye que, los trabajadores tomados como referencia de la investigación de la municipalidad, sufre de estrés laboral, producto que se identificó que no hay planes de capacitación, evaluación del desempeño individual y charlas motivacionales. No hay un reconocimiento sobre las funciones que realizan, al tener un logro, lo que conlleva una desmotivación constante, los sistemas de información son muy burocráticos, impidiendo lazos de socialización entre los funcionarios de mayor cargo y colaboradores.

Rupay (2016) en su investigación *Estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Angaraes – Huancavelica, 2015*. Para optar el grado de Maestro en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Huancavelica – Perú. Su objetivo general fue, determinar la relación que existe entre el estrés y rendimiento laboral de los colaboradores de la municipalidad. El método que utilizo fue, el científico, tipo no experimental,

diseño transversal – correlacional, no probabilístico, con una población y muestra de 30 colaboradores.

Concluye que, al aplicar la prueba de chi cuadrado, se obtuvo como resultado que el estrés esta relacionado de manera directa con el rendimiento, con un nivel positivo alto al 9.79. los trabajadores no se sientes motivados y las labores que realizan no son lo estipulados en su contrato de trabajo, realizan funciones de otras áreas e incluso se pasan las ocho horas de ley que se debe cumplir, donde no le retribuyen económicamente las horas extras y por ende se sienten estresados.

#### **2.1.4. Antecedentes locales**

Chircca y Villanueva (2018) en su tesis titulada *Relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo – 2016*. Para optar el título de licenciado en Administración de empresas Especialidad Hotelería y Turismo. Universidad Nacional del Centro del Perú. Su objetivo fue, identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad. El estudio fue correlacional, no experimental, tipo básica, muestra de 100 colaboradores, aplicación estadística no probabilístico.

Concluyen que, al haber aplicado la herramienta de recolección de datos, se obtuvo como resultado con un nivel de confianza al 95%, que no existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional, ya que está realizando sus funciones eficientes a favor de la ciudadanía.

## **2.2. Bases teóricas o científicas**

### **2.2.1. Sobre la variable estrés laboral**

El estrés consecuencia de la acumulación de reacciones negativas que almacena el cuerpo y lo dañan de forma física y psíquica con el pasar de los años. Las reacciones químicas que producen el cuerpo, son consecuencia del miedo, frustración, pena, desmotivación y otras sensaciones que la persona siente; la frecuencia cardiaca va aumentando, la respiración presenta anomalías, los músculos se tensionan y la presión arterial empieza a subir.

La Organización Mundial de la Salud (1994) conceptualiza, que la enfermedad del estrés son reacciones propias del cuerpo que en conjunto dañan el sistema nervioso y físico de la persona. El estrés en las personas, se presentan a cualquier tipo de edad, dependiendo del nivel de funciones que realice en su vida cotidiana o el grado de responsabilidad que asuman, es una constante que debe ser controlado y tratado como parte médico según se requiera.

Para Leka (2004) define estrés laboral, es una reacción ante las presiones y exigencias laborales cotidianas, en la mayoría de los casos es porque desconocen sobre algún tema o sus capacidades no pueden solucionar un problema que se presente en el momento. Los malos jefes exigentes que abusan de su poder, ponen en situaciones de desesperación a los trabajadores que no saben cómo solucionar un problema, lo que conlleva a estresarse inmediatamente, se frustran al no resolver un problema, su salud mental y física desmejora, hasta llegar a complicaciones extremas.

Según Franklin (2011) dentro de las causas de estrés laboral, están las exigencias respecto al resolver una situación al menor tiempo, logro de



objetivos inmediatos y todo tipo de presión. Es considerable que el estrés puede ser constructivo, si se tiene una motivación saludable constante; por el contrario, es destructivo cuando se tensiona al trabajador producto de la inferencia de trabajo en exceso no reconocido.

También Chiavenato (2009), define estrés laboral como una forma inseparable de la forma e vida actual, las exigencias, falta de conocimientos, necesidades laborales, cumplimiento de objetivos y metas, falta de medios y recursos, acciones de sus compañeros de trabajo, los límites laborales, todo ello hace que la gente este expuesta al estrés. En las empresas, el estrés esta latente en las organizaciones, donde algunos lo manejan de manera controlada para evitar consecuencias a futuro (p.378).

El estrés laboral, es característica propia de las sociedades industrializados o emergentes, la presión laboral provoca dificultades mentales y físicas de la persona, afectando de manera directa al entorno íntimo y sociedad.

#### **2.2.1.1. Tipos de estrés laboral**

Para Slipak (1996) identifica dos tipos de estrés según el alcance y situaciones que este ocasione.

##### **A. Estrés laboral crónico**

Es la exposición continua a situaciones complicadas y prolongadas, que acumulan estrés en el trabajo, es la evolución del estrés episódico, caracterizado por el Síndrome de Burnout, es más dañino en periodos de mediano y largo plazo.

Las discusiones o conflictos entre compañeros de trabajo, continua rotación de funciones dentro de la empresa, exigencia en las áreas más recurrentes de atención, servicio al cliente, son algunas de los motivos que alteran las emociones producto del estrés, incluyendo como otro factor el acoso laboral al cual son sometidos los colaboradores.

### **B. Estrés laboral episódico**

Son modos de estrés momentáneos y puntuales en el tiempo, su característica es de poca duración controlado de manera rápida por la persona. Depende mucho, del área funcional en el cual se desarrolla la persona, como ejemplo: los trabajadores operativos son los que tienen cortos niveles de estrés a diferencia del personal de nivel jerárquico alto cognitivo.

### **C. Distrés**

Cuando el trabajo es excesivo, prolongado o intenso y se supera las situaciones con la adaptación del individuo de manera física, se pasa del nivel de distrés a un mal estrés. Depende como se adapte la persona y la disposición que tiene la persona para solucionarlo con respuestas rápidas y efectivas, lo que puede beneficiar en el largo plazo de manera profesional e individual.

### **D. Eutrés**

Son situaciones que la persona afronta de manera positiva, afirmativa y creativa, resolviendo problemas de manera objetiva coherente, desarrollando sus capacidades cognitivas y destrezas.

### 2.2.1.2. Características del estrés laboral

Según Chiavenato (2009) menciona que cada persona o grupo de trabajo tiene características particulares, con el cual se presenta su nivel de estrés, derivados del tipo de organización y sus funciones, las cuales:

1. Las personas tienen bien definidas sus distintos tipos de capacidades para que realicen un trabajo.
2. Según sus necesidades, tratan de satisfacerlos.
3. El carácter de las personas son características propias que deben adecuarse con el resto de personas con quienes interactúan en una organización
4. Las emociones siempre son una constante en una organización, siempre que sean controladas, no alteran los objetivos de la empresa.
5. Cuando provocan trabajos extenuantes de esfuerzo físico y mental, el estrés se eleva de manera inmediata, peor si no se cuenta con apoyo del equipo de trabajo y se asume responsabilidades con consecuencias finales.

### 2.2.1.3. Causas del estrés laboral

Algunas de las posibles causas de estrés laboral, según la Organización Mundial de la Salud (1994) son:

- a) **Condiciones del ambiente de trabajo.** – es producto del inadecuado uso de los recursos que tiene que utilizar el trabajador y la ergonomía de los muebles que no son adecuados, que afectan la salud física de los colaboradores. Como, por ejemplo: elevadas o

bajas temperaturas de la zona de trabajo, luz baja o alta, zona ruidosa, malos muebles, sillas viejas, etc.

- b) **Falta de reconocimiento.** – es una posible causa de estrés laboral, cuando no se reconoce el esfuerzo logrado por parte del empleador. No solo debe ser económica, sino de manera intrínseca, dándole un reconocimiento por la labor efectuada o incluso de tener un mejor puesto de trabajo dentro de la empresa.
- c) **Abuso de poder.** – la mala gestión dirigida por la persona encargada, por su falta de criterio de capacidad de mando, abuso en las tareas funcionales y toma de decisiones autocráticas; no solo hace estresar de manera individual al colaborador, sino que afecta a toda la organización, la competitividad se vuelve desuso y la productividad baja de manera significativa. Los gritos e insultos, frustran al trabajador, afectando sus emociones.
- d) **Acoso laboral.** – en situaciones de falta de respeto en el entorno laboral, se producen burlas, intimidaciones, insultos, violencia, amenazas e insinuaciones al personal femenino. Son casos que, aumenta el estrés laboral, llegando a la gravedad de intervención psicológica.
- e) **Falta de apoyo.** – no existe apoyo entre los compañeros y subordinados, lo que eleva el nivel de estrés, ante trabajos que requiere apoyo mutuo y coordinado. Aparece sensaciones de miedo y frustración, la presión de realizar un trabajo con tiempos determinados y sin apoyo, genera sentimientos negativos vulnerables.

- f) **Tareas peligrosas.** – son funciones que ponen en peligro la salud e integridad física del trabajador, peor aún si el personal no está capacitado o sufre por periodos cortos, el mantenerse en constante alerta, genera la elevación del cortisol en la corriente sanguínea, lo que resulta perjudicial para la salud.
- g) **Responsabilidad laboral.** – el responsable está en constante concentración por periodos de largas jornadas de trabajo, incluso teniendo personal a cargo, el estrés aparece cuando no se cumple lo planificado o simplemente no hay control de las funciones.
- h) **Ritmo de trabajo.** – cuando los trabajos son monótonos y de excesiva carga laboral, debido al funcionamiento de la empresa, el estrés es una constante, en los periodos laborables. Es perjudicial, porque siempre se tendrá las mismas situaciones y los mismos problemas, alterando el nivel emocional de los trabajadores de manera personal y en el trabajo.

#### 2.2.1.4. Estrés positivo y negativo laboral

Según Gonzales Bustavino (2011) las reacciones del estrés laboral se dividen en dos niveles positivo y negativo, producto de una excitación física, de actos conscientes y voluntarios que mantiene el cuerpo es un estado de disponibilidad inmediata.

*Tabla 1.* Diferencias entre el estrés positivo y negativo

Estrés positivo	Estrés negativo
-----------------	-----------------

Productividad y creatividad	Bajos niveles de productividad
Agilidad mental	Accidentes laborales
Actitud positiva	Depresión personal
Entusiasmo	Irritabilidad
Fortalecimiento físico	Enfermedades crónicas
Optimismo	No hay concentración
Vitalidad	Cansancio
Relaciones personales optimas	Falta de comunicación

Fuente: Gonzales Bustavino (2011)

### 2.2.1.5. Fases del estrés laboral

El investigador Han Selye (1975) indica que el estrés laboral, pasa por diferentes etapas y depende de distintos componentes, alguno de ellos es acumulable de experiencias anteriores. Y los divide en tres fases, los cuales son:

- I. **Fase de alarma:** es el inicio de del estrés en el trabajo, se ocasiona productos de las funciones que realizan y el organismo empieza a presentar algunas deficiencias; la agresión verbal y física es más recurrente. El cuerpo internamente segrega altos niveles de cortisol que aceleran el corazón y la forma de respiración, el sudor en las manos producto de la angustia y elevada presión arterial.
- II. **Fase de resistencia:** el estrés va aumentando con el transcurrir del tiempo, el cuerpo resiste en horarios de trabajo para que no haya cansancio, regulariza las sintomatologías en situaciones bajo control. El tiempo que dura esta fase de estrés es variado, parte influyente son los factores psicosociales y biológicos que tan predispuesto este el colaborador.
- III. **Fase de agotamiento:** última fase del estrés laboral, donde el cuerpo ya no hace uso de sus recursos fisiológicos y biológicos. La

persona ya presenta desgaste mental y físico e incluso tomando actitudes irritables de baja motivación, agresivos compulsivos que como consecuencia pueden hasta perder el trabajo, el complemento de todo ello es el llamado Síndrome de Burnout.

#### **2.2.1.6. Dimensiones de la variable estrés laboral**

##### **a. Dimensión carga laboral**

La carga laboral será aquel equilibrio entre el trabajo físico como psicológico que el sujeto desarrolla en su entorno laboral y que genera de manera directa beneficios a su ambiente laboral.

López y Moreno (2019) en su investigación definen a la carga laboral de siguiente manera “La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve subordinado la persona en su jornada laboral”. (p.25).

Sin embargo, la carga laboral también será definido por López y Moreno (2019) de la siguiente manera “por la totalidad de las actividades laborales, el trabajo físico y mental habita en compensación variable dependiendo de la tarea. Por ello, el progreso técnico envuelve un desarrollo de las exigencias mentales en los puestos de trabajo menor que las exigencias físicas; sin embargo, aún existen puestos en donde las necesidades físicas siguen aumentando.” (p. 26).

Para Hirota y Pino (2016) trabajo en exceso es “La carga laboral o carga de trabajo se define como el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral”. (p.19). como autor de formas de

carga laboral tenemos a Frederick W. Taylor, quien con sus estudios logro identificar de manera detallada, los tiempos de trabajo en exceso, utilizando el cronometro, innovando de esta manera el sistema productivo en las empresas industrializadas. Pero a lo largo de los años se fue dejando de utilizar, porque presentaba vacíos en los tiempos improductivos de los colaboradores.

Se consideraron los siguientes indicadores:

1. Trabajo fuera de horario
2. Trabajo exigente
3. Desbordamiento
4. Exigencia

#### **b. Dimensión identificación y autorrealización en el trabajo**

Para Mera (2013) la autorrealización es el logro de los objetivos planificados de forma previa, producto de su naturaleza el resultado de todo esfuerzo es el logro de una meta, obteniendo una recompensa satisfactoria que mejora su motivación y proponiéndose nuevos logros. Cada persona es dueña de sus decisiones ya sean buenas o malas (p. 24).

Las necesidades varían según las necesidades de las personas, unas la toman a manera de ejemplo hacia sus seres queridos y otros por presiones sociales. Para el logro, de un objetivo se tienen que satisfacer la pirámide explicada por Maslow.

1. Autoidentificación con las funciones
2. Realización del trabajo
3. Creatividad



4. Planificación de las tareas

5. Interacción

### **c. Dimensión ansiedad**

Para Ceccarelli (2017, p. 24, citando a Virudes) define a la ansiedad como un malestar psicofísico, por presentar síntomas de inquietud, desosiego e intranquilidad, considerándose como una amenaza a corto plazo. Los tipos de ansiedad normal y patológica se caracterizan, porque el primero sufre pánicos constante y el segundo inmovilización del cuerpo.

Para Malca (2018) define a la ansiedad como “el miedo o ansiedad intensa en una o más situaciones sociales en las que el individuo está expuesto al posible examen por parte de otras personas, ser observado y actuar delante de otras personas.” (p.19).

También Guillen y Ordoñez (2017, p. 26) en su investigación definen a la ansiedad de la siguiente manera, es una repuesta emocional de las personas de forma expresiva y experimental, en algunos casos de manera peligrosa. Dentro de sus características esta el temor, pensamiento negativos e inseguridad, el sistema nervioso de forma física presenta pequeño movimiento no formados o conocidos como tics nerviosos, alterando la conducta del individuo.

Ansiedad es un malestar psicológico, con una preocupación inexplicada, tensión en sus músculos y difíciles problemas de comunicación , con déficit de concentración y memorización en el estudio.

1. Afectación por sucesos

2. Sentimientos de tensión

3. Nerviosismo

4. Ansiedad

#### **d. Disponibilidad de tiempo**

Avalos (2018, p. 15) en palabras de Gorelly y Moneri menciona lo siguiente el trabajo en tiempo establecidos esta estipulado en los contratos laborales; que debe ser cumplido por el contratante y los contratados, con las sanciones y beneficios que este especificados. Todo ello, permite medir de manera cuantitativa la prestación de servicio, para que su remuneración sea entregada de manera justa.

El autor Avalos (2018, p. 16) también menciona lo siguiente respecto a la disponibilidad de trabajo, como elemento constitutivo el tiempo prestado por el colaborador, es el dispuesto sin algun tipo de afectación que desea una retribución económica; donde el tiempo es establecido por el contratante, consecuentemente aceptada por la otra parte.

#### **e. Capacidad de desconectar con el trabajo**

Vera (2018) menciona respecto a la desconexión laboral lo siguiente, es un derecho de un trabajador que labora de forma virtual no presencial, avalada por las leyes. Que si se alterara, por llamadas fuera de horario, envio de mensajes, envio de correos electrónicos es una vulneración de sus derecho, por lo que, si existiera previo acuerdo, podría incluirse como pago extra en su remuneración (p.53).

El autor Vera (2018) también menciona que la desconexión laboral “puede ser definido como el derecho para el empleado (droit por le salarié) de no permanecer conectado a una herramienta informática profesional, fuera de su tiempo de trabajo” (p.54).

Se consideraron los siguientes indicadores:

1. Salida del trabajo
2. Facilidad de adaptación
3. Sistemas de información

## **2.2.2. Sobre la variable productividad**

### **2.2.2.1. Definición de la variable productividad**

La productividad se genera mediante del esfuerzo del capital humano ya sea por el esfuerzo físico complementando con las maquinas o el esfuerzo mental de análisis cognitivo constante para el beneficio económico de la organización. Todo proceso de productividad debe incluir las capacitaciones constantes, beneficios y motivación intrínseca o extrínseca; forma parte fundamental del crecimiento personal y empresarial.

Propenko (2001) indica que la medida de la productividad en una organización, es la vinculación del número y calidad de recursos, sobre el número de bienes usados para la producción, implicado el tiempo de salida del producto final.

Para Bain (2002) productividad es la relación con los insumos que se usan para obtener un producto, la mano de obra eficiente y eficaz combina los recursos de uso, para el resultado específico deseable.

Rodríguez y Núñez (2011) en su artículo, conceptualiza que la productividad laboral en cualquier tipo de organización, es un conjunto de actividades de manera directa e indirecta, cuyo enfoque es por las metas personales o las planteadas en tiempos estipulados por la organización, maximizando los recursos y un adecuado plan de financiamiento.

#### 2.2.2.2. Tipos de productividad

Para Facho (2017) divide en tres tipos de productividad laboral, siendo:

- a. **Productividad total:** dentro de un sistema de trabajo y que incluye los procesos correspondientes, se evalúan los factores intervinientes para la producción de un producto o un resultado de logro en específico, tomándose medidas correctivas en la plena ejecución de la producción, para así evitar contratiempos o gastos innecesarios que les conlleve.
- b. **Productividad marginal:** es la evaluación final del producto logrado o el resultado del análisis profundo efectuado; lo importante en este tipo de productividad es la maximización del tiempo que se tomó y cuán mejorable puede ser, para futuros proyectos.
- c. **Productividad laboral:** principalmente se evalúa a la persona, el nivel de eficiencia y eficacia lograda, en cuanto tiempo logro los resultados, cuáles fueron sus resultados, si necesita capacitaciones

de actualización o por último tomar la decisión, si no está preparado la persona, separarlo de la organización (Dowzinsing).

### **2.2.2.3. Beneficios de la productividad**

Las empresas exigen a sus colaboradores de manera individual como colectivamente. Como beneficio hacia la organización, los objetivos que se implantan deben ser cumplidos en tiempos establecidos, lo que generaría mayores ingresos económicos y tomar decisiones constantes para el bien de la empresa. Una organización productiva, genera más inversión, más empleo y bienestar social. Por ello, su importancia de tener personal calificado y que se enfoque en las funciones de la mejora continua.

Para Singh (2008) el beneficio de la productividad en una organización está en sus colaboradores, que dirigen todo su esfuerzo para el logro de metas; lo que genera mayor rentabilidad para cubrir una necesidad de clientes cada vez más exigente.

Carro y Gonzales (2016) una organización productiva, mejora constantemente en la toma de decisiones, sobre los objetivos a lograr, producto del esfuerzo del capital humano. Los encargados de dirigir al personal, deben verificar la dirección estratégica que se cumpla con rigurosidad, tomar medidas sobre las falencias que se presenten y asumir acciones correctivas. También dentro de los beneficios, es capacitar al capital humano, para que genere mayor producción en los procesos con resultados notables.

Para Perea (2006) menciona que, los mismos trabajadores que se sienten identificados con la empresa, dirigen su propio trabajo, para el logro de metas. La finalidad principal, es la obtención de rentabilidad, justificando su trabajo y bienestar organizacional.

#### **2.2.2.4. Medición de la productividad**

Deming (1981) mide los sistemas productivos principales y los representa, de la siguiente manera: económico financiero, procesos productivos y de recursos humanos.

##### **A. Sistema productivo económica financiero**

Explica la interrelación que existe entre los indicadores de eficiencia, rentabilidad y costo. Ayudando a identificar la fortalezas y debilidad de la organización. Este tipo de sistema parte de los beneficios sobre los activos de operación que se tienen, dividiéndolo en dos bloques.

En el primer bloque, se mide los indicadores de uso de los materiales y productividad de la mano de obra, vinculados a la acción del proceso de uso de insumos y costos variables. El segundo bloque, disgrega los indicadores de productividad laboral y capital, refiriéndose al uso de maquinarias, tecnologías, inventarios, etc. Como ventaja económica financiera, ordena los indicadores de productividad y se reduce los gastos innecesarios que se puedan presentar, aumentan las ventas, el costo laboral por hora donde el trabajo será reconocido.

Quienes elaboran este tipo de sistema son los gerentes administrativos financiero, teniendo informado al área de producción y recursos humanos.

### **B. Sistema de medición de productividad del proceso**

Es el reflejo de las acciones de función específica que se realiza en la organización, este tipo de indicador es variable en el tiempo, producto de las exigencias del mercado competitivo. En el proceso de productividad, se basará las acciones de índole físico – técnico, no hay mucha intervención de aspecto económico, pero puede incidir de forma indirecta.

En una organización que quiere generar productividad laboral, en escalas de generación de productos o resultados individuales, sus procesos de trabajo deben alcanzar altos índices de efectividad, quien el benefactor principal es el usuario o cliente, lo que produce ingresos económicos a la empresa. Un proceso dentro de un sistema de trabajo, contempla desde la atención, pasando por la satisfacción y concluyendo por aumento del capital.

### **C. Sistema de productividad del recurso humano**

Los colaboradores operativos, son participes del diseño de medición sobre las labores que realizan, en sus respectivas áreas de trabajo. La intención de este tipo de diseño, es observar cómo mejorar el desempeño laboral y su productividad, que tan motivados se sienten, el esfuerzo que realizan de manera directa respecto a los objetivos de la empresa, la reducción de tiempo y esfuerzo.

El personal está en constante evaluación, si los supervisores cumplen con su trabajo, la toma de decisiones en este tipo de sistema es la más delicada y sensible, en el mayor de los casos se tiene que despedir al personal, que no cumpla las expectativas de la organización, siempre respetando sus derechos laborales y no afecte a ambas partes. El principio de este sistema, está en reclutar personal que se va a contratar, la capacitación que va a tener y la experiencia y experticia que cada uno tiene, para desarrollarse en una su área de trabajo; por eso, es fundamental realizar filtros de evaluación, para tener al personal idóneo.

#### **2.2.2.5. Ventajas de la productividad**

Considera Facho (2017) cuatro ventajas principales, para la productividad laboral en una organización.

- las debilidades que tenga un personal, lo convierte en fortalezas.
- las estrategias se convierten en resultados en corto tiempo.
- la empresa se vuelve más competitiva en el mercado económico.
- los procesos de trabajo se masifican de manera eficiente, corrigiendo acciones que llevan al error, en el menor tiempo posible.

#### **2.2.2.6. Dimensiones de la variable productividad**

##### **A. Dimensión eficiencia**

Robbins y Judge (2013), mencionan que en un trabajo son los logros obtenidos con bajos recursos.



Según el estudio de Recursos Humano de la firma Deloitte, identifica seis reglas que se debe seguir para ser una persona eficiente de las cuales son

### **1. Agilidad.**

Es una forma de conseguir un logro a través de los negocios comerciales Cristina Cubero (2019), gerente de Consultoría de Deloitte, afirma que son parte de las habilidades de los trabajadores de manera grupal e individual.

También se destaca, que los talentos deben estar debidamente seleccionados para mejorar los procesos. Reforzando sus fortalezas y corrigiendo las debilidades.

### **2. Liderazgo digital.**

Una mala inversión de los empresarios, es mandar a sus directivos a realizar capacitaciones de liderazgo, para que el equipo de trabajo los siga. Por lo que, se pone en claro que un líder no se forma en un taller, lo idóneo sería en mover las estructuras organizacionales que los líderes manejen las herramientas digitales.

"Es en las batallas donde se descubren los verdaderos líderes", afirmó.

Para Cubero, el líder que es visto como un "héroe" no sirve en la era en que vivimos porque no es capaz de colaborar.

"Más que liderar, tienen que trabajar en conjunto y tienen que entender que hoy pueden ser líderes y mañana no, porque mañana tendrán que trabajar en equipo", afirmó.

### **3. Adquisición de talento.**

Más del 60% de las empresas, no utilizan de manera adecuada la tecnología y los servicios que ofrecen, la colaboración abierta no existe, el talento no es valorado por el amiguismo o colocación de puestos a dedo.

Deloitte, menciona que las empresas deben invertir en tecnología y recursos humanos, porque ello refuerza los objetivos planteados y prioriza los necesarios para el logro de metas.

#### **4. Aprendizaje y desarrollo.**

El conocimiento va de la mano de la práctica y la tecnológica no debe ser aprendida de manera analógica o conceptual.

Los trabajadores actualmente desconocen el uso de las herramientas virtuales, son muy teóricos en algunos casos los que tienen un nivel profesional, siendo muy difícil adaptarse a los entornos virtuales.

En centro América específicamente Costa Rica, el aprendizaje y enseñanza se realiza en vivo, bajo plataformas de pago, como una de las ventajas es que puede ser de nueva vistas por los móviles, cuando la persona interesada necesita un repaso o acordarse de algunas teorías.

#### **5. Gestión de rendimiento con foco en el desarrollo.**

Las empresas locales económicamente se mueven a paso firme, presentando falencias que se puedan mejorar.

Ante el asesoramiento de un coaching, muchas de las empresas esta empezando a mejorar, porque se enfocan en motivar a los empleados y brindar un servicio de calidad.

La evaluación y retroalimentación en las empresas, diagnostican y proponen soluciones a las empresas, los procesos de trabajo son analizados a profundidad, con el fin de la mejora continua.

## **6. Experiencia del empleado.**

La experiencia del trabajador es muy importante para poder desenvolverse, en el proceso de contratación pasan diferentes filtros y si alguno de ellos tiene noción de lo que se quiere lograr, simplemente se capacita de forma intensiva.

El trabajo que realiza el colaborador debe ser efectivo y significativo, todo trabajador debe lograr propósitos de eficiencia y eficacia; pero no solo se basa en ello, sino que debe crear un ambiente positivo, crecer, autoevaluarse y tener acciones de liderazgo.

### **B. Dimensión eficacia**

Robbins y Judge (2013), es el grado de satisfacción que genera a sus clientes.

#### **Eficacia en la administración**

La eficacia administrativa, es el logro de metas organizacionales con bajos recursos disponibles, realizados de manera correcta.

El éxito organizacional, se realiza en base a la suma de todas las formas organizacionales, que van desde el plano de menor jerarquía hasta los mas alto funcionarios. La productividad

y generación de activos determina la competitividad empresarial ante los competidores locales y extranjeros.

Bajo este contexto, una administración eficaz es resultado de los objetivos propuestos, complementados bajo la visión de corto plazo de una organización con enfoque al logro de objetivos.

### **Importancia de la eficacia**

En el entorno económico empresarial, muchas de las empresas quieren sobre salir sobre la competencia y muchos de los gerentes elaboran objetivos complejos de realizar, con el propósito de ser más eficiente y eficaz.

Los modelos administrativos mas usado son el **modelo de gestión de Covey y el sistemas Kanbam**. La neurociencia se viene imponiendo para la aplicación de logros, porque se aplica de forma consciente sin dañar la integridad y malograr los equipos de trabajo,

### **Más flexibilidad**

Las empresas están en un entorno que cambia de forma continua, incluso las necesidades de los clientes pueden variar de un momento para otro. Esto implica que las organizaciones tienen que tener un cierto grado de **flexibilidad en cuanto a su forma de trabajar y hasta en sus objetivos**. Si son demasiado rígidas y burocráticas pueden perder mucha cuota de mercado ante el más mínimo cambio.

### **Aumentando la agilidad**

Se tiene como referencia otorgar cambios al menor tiempo posible, siempre y cuando la organización es flexible bajo condiciones óptimas, sin algún tipo de restricción.

### **Avance continuo hacia la excelencia**

Una motivación personal y grupal, hace que se obtenga logros bajo excelencia, siempre y cuando se haga de la manera más correcta, sin buscar un beneficio personal perjudicando al resto o a las demás áreas de trabajo,

### **Uso de la tecnología**

La tecnología siempre estuvo desde su creación, pero solo los visionarios le dieron valor a su uso. La pandemia refleja a las empresas y personas, que su uso es vital en un mundo globalizado, por lo que, se necesita invertir en plataformas digitales para mantenerse en un mercado cada vez más competitivo.

### **2.3. Marco conceptual**

- 1. Estrés laboral:** Chiavenato (2009), define al estrés laboral como una forma inseparable de la vida moderna, las exigencias, falta de conocimientos, urgencias laborales, cumplimiento de objetivos y metas, falta de medios y recursos, acciones de sus compañeros de trabajo, los límites laborales, todo ello hace que la gente esté expuesta al estrés. En las empresas, el estrés acosa a las instituciones, donde algunos lo manejan de manera controlada para evitar consecuencias a futuro (p.378).
- 2. Carga laboral,** López y Moreno (2019) en su investigación definen a la carga laboral de siguiente manera “La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve subordinado la persona en su jornada laboral”. (p.25).
- 3. Identificación y autorrealización en el trabajo,** Mera (2013) define a la autorrealización como se puede esperar que aflore cualquier intranquilidad y descontento, con lo cual otra necesidad pueda desarrollarse o incluso mutar, a menos que la persona esté haciendo algo que es propio de ellos o de su propia naturaleza, por ejemplo los músicos deben hacer música, los artistas plásticos pintar, los poetas deben escribir, para estar en paz con ellos mismos; los seres

humanos pueden ser y deben ser lo que su verdadera y propia naturaleza les dicte, a esta necesidad se le denomina necesidad de autorrealización. (p. 24)

4. **Ansiedad**, Malca (2018) define a la ansiedad como “el miedo o ansiedad intensa en una o más situaciones sociales en las que el individuo está expuesto al posible examen por parte de otras personas, ser observado y actuar delante de otras personas.” (p.19).
5. **Disponibilidad de tiempo**, Avalos (2018, p. 16) también menciona lo siguiente respecto a la disponibilidad de trabajo de acuerdo a lo señalado en los puntos precedentes, podemos concluir que una manifestación fundamental de la relación de trabajo en sus elementos constitutivos- es el tiempo empleado por el trabajador para la prestación de sus servicios; tiempo que va a suponer una puesta a disposición de su fuerza de trabajo, limitada por la sujeción ante la entidad empleadora, quien va a dirigir la prestación en tanto que es el dueño del capital, y consecuentemente, del riesgo de la actividad.
6. **Capacidad de desconectar con el trabajo**, Vera (2018) también menciona que la desconexión laboral “puede ser definido como el derecho para el empleado (droit por le salarié) de no permanecer conectado a una herramienta informática profesional, fuera de su tiempo de trabajo” (p.54).
7. **Productividad laboral**: Rodríguez y Núñez (2011) la productividad laboral en cualquier tipo de organización, es un conjunto de actividades de manera directa e indirecta, cuyo enfoque es por las metas personales o planteadas en tiempos estipulados por la organización, maximizando los recursos y un adecuado plan de financiamiento.
8. **Eficiencia**, autores Robbins y Judge (2013), consideran que es el grado en el cual una organización puede lograr sus fines a un bajo costo.
9. **eficacia**, autores Robbins y Judge (2013), consideran que es el grado en el cual una organización satisface las necesidades de su clientela o de sus consumidores.

### **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis general**

El estrés laboral se relaciona directa y estadísticamente significativa con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021.

#### **3.2. Hipótesis específicas**

1. Existe una relación directa y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021.

2. Existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021.



**- Operacionalización de variables**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala
<b>V1: estrés laboral</b>	Chiavenato (2009) define al estrés laboral como una forma inseparable de la vida moderna, las exigencias, falta conocimiento, urgencias laborales, cumplimiento de objetivos y metas, falta de medios y recursos, acciones de sus compañeros de trabajo, los límites laborales, todo ello hace que la gente este expuesto al estrés. En las empresas, el estrés acosa a las organizaciones, donde algunos lo manejan de manera controlada para evitar consecuencias a futuro (p.378)	La definición operacional de la condición estrés laboral, es aquella que permite realizar la medición de la carga laboral a través de la identificación y autorrealización en el trabajo, identificación de los niveles de ansiedad, según la disponibilidad de tiempo que tiene para desconectarse con el trabajo que realiza el colaborador.	D1: Carga laboral	Trabajo fuera de horario Trabajo exigente Desbordamiento Exigencia	<b>Ordinal:</b>
			D2: Identificación y autorrealización en el trabajo	Autoidentificación con las funciones. Realización en el trabajo Creatividad Planificación de las tareas Interacción	
			D3: Ansiedad	Afectación por sucesos Sentimiento de tensión Nerviosismo Ansiedad	
			D4: Disponibilidad de tiempo	Disponibilidad Horas extras Trabajo en casa Autocontrol	
			D5: capacidad de desconectar con el trabajo	Salida del trabajo Facilidad de adaptación Sistemas de información	
<b>V2: productividad</b>	Rodriguez y Nuñez (2011) la productividad laboral en cualquier tipo de organización, en un	La definición operacional de productividad laboral, permite medir los grados de eficiencia y eficacia,	D1: Eficiencia	Realización de actividades Generación de valor Utilización de recursos Comunicación	

	conjunto de actividades de manera directa e indirecta, cuyo enfoque es por las metas personales o planteadas en los tiempos estipulados.	en las entidades públicas municipales	D2: Eficacia	Manejo de recursos Tiempo Ambiente laboral Metas	<b>Ordinal</b>
--	--	---------------------------------------	--------------	---	----------------

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA**

### **4.1. Método de investigación**

#### **- Método general**

La investigación se enmarco en el método científico, que recopila hechos de manera ordenada y a base de procedimientos de investigación, análisis y contrastación, que Vara (2012) enfoque que “deberá basarse en la formulación del problema y la respuesta mediante hipótesis que luego serán contrastadas” (p. 201).

Por lo que, en esta investigación se pretende seguir un conjunto de métodos ordenados para poder estudiar un problema concreto formulado en base a información, y luego contrastar la hipótesis en base a esta, con un sustento científico basado en la recopilación de información.

#### **- Método específico**

El presente estudio se basará en el método hipotético deductivo de forma específica. Para Ferreira y De Longhi. (2014, p. 20 - 22) este método es el que

usa como estrategia la combinación entre el trabajo científico del método inductivo con el método deductivo. Siendo que, se analiza la problemática de forma empírica, y se va desarrollando esta, de forma deductiva basada en la información disponible, para luego formular el problema de investigación.

Por lo que, en esta investigación se desarrollará el problema a través de un análisis de información recopilatorio en base a los criterios iniciales, siendo las

causas, síntomas y pronóstico del problema, enfocados al diseño y ejecución de la investigación.

#### **4.2. Tipo de investigación**

La investigación planteada y aplicada fue básica, ya que tuvo como propósito mejorar el conocimiento, al respecto, Caballero (2014) manifiesta sobre este tipo que “tiene como objetivo mejorar el conocimiento per se, más que generar resultados o tecnologías que beneficien a la sociedad en el futuro inmediato.” (p. 146).

Entonces, esta investigación se enmarco en la mejora del componente teórico a través del análisis de los resultados a obtener en la aplicación de la investigación.

#### **4.3. Nivel de investigación**

Esta investigación se enfocará en un nivel correlacional, que según Hinojosa (2017, p. 47) este nivel corresponde a la identificación de las propiedades y características de un fenómeno que se someta a análisis, que permite la medición o evaluación de estas, en base a sus dimensiones o componentes y se determine la relación entre estas a través de pruebas estadísticas basadas en sus características.

Por lo que la presente investigación, se basara en la descripción del fenómeno relacionado al estrés laboral y su relación la productividad, desde la perspectiva fenomenológica de establecer el nivel y describirlo en base a las condiciones halladas.

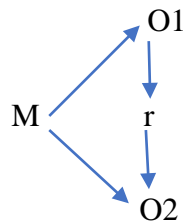
#### **4.4. Diseño de investigación**

Esta investigación se da bajo un diseño no experimental, de corte transversal; donde se plantea que:

- **Es no experimental**, no se manipulara las variables y dimensiones; en ese sentido, Cruz, Olivares y González (2014, p. 352) indican que este diseño se enfoca en la observación solamente, sin intervenciones ni participación que afecte el fenómeno observado, por eso, no existe un control sobre estas y los resultados son superficiales.

- **Es transversal**, la aplicación del instrumento se dio en un solo momento; en esa línea, Gómez, Deslauriers y Alzate (2010, p. 59) manifiestan que este diseño tiene como finalidad describir como es el comportamiento de un fenómeno es un momento específico, que permite describir cómo se manifiesta con respecto a las variables de estudio.

Siendo el esquema el siguiente:



Donde:

M= muestra

O1= observacion V1

O2=observacion V2

r= correlacion entre variables

#### 4.5. Población y muestra

### - Población

Como población de estudio, se consideró a todos los trabajadores de la institución siendo un total de 499. Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014) la población es “el conjunto de todos los casos o elementos que concuerdan con una serie de especificaciones de un fenómeno de estudio, que reúnen características parecidas.” (p. 174).

Dándose la estratificación como sigue:

*Tabla 2. Población estratificada*

Régimen laboral	Número de trabajadores
276	93
728	156
CAS	250
TOTAL	499

### - Muestra

Sobre la muestra, Muñoz (2011) manifiesta que “es un grupo o porción de la población que tiene características que representan a esta, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y, en consecuencia, representativa de dicha población.” (p.110).

Siendo así que se calculara una muestra probabilística finita, bajo el siguiente calculo:

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

Donde:

n= tamaño de la muestra

Z= Es la variable estándar para el nivel de confianza de 95% cuyo valor es de 1.96

p= proporción de la población que posee las características 0.95 q=1-q=0.05 e=

5%= 0.05 margen de error dispuesto a aceptar

N= tamaño de la muestra

$$n = \frac{1.96^2 * 0.95 * 0.05 * 499}{0.05^2(499 - 1) + 1.96^2(0.95 * 0.05)}$$

$$=72.9682$$

Siendo la muestra total de estudio el de 73 sujetos de estudio, que serán elegidos al azar para la aplicación del instrumento de investigación, estratificados de la siguiente forma en base a la población diferenciada:

*Tabla 3. Muestra estratificada*

<b>Régimen laboral</b>	<b>Número de trabajadores</b>	<b>Muestra</b>
276	93	12
728	156	26
CAS	250	35
Total	499	73

Fuente: Oficina de Recurso Humanos – Municipalidad Provincial de Huancayo

#### **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

- Técnica

La técnica que se empleó para la obtención de la información fue la encuesta, que Pimienta y De la Orden (2017, p. 315) la definen como la técnica más común para el levantamiento de información a un nivel cuantitativo sobre un fenómeno que

se investiga, que involucra la aplicación de un instrumento uniforme en base a la formulación de indicadores para la obtención de datos numéricos.

Se formularán dos instrumentos, una por cada variable, que consiste en la siguiente ficha técnica:

*Tabla 4. Ficha técnica del primer instrumento*

Datos a consignar	Especificación
Nombre Objetivo Autoras: Adaptación: Administración: Duración: Sujetos de aplicación: Fecha de ejecución:	Cuestionario para medir el estrés laboral Medir el nivel de estrés laboral de trabajadores Rosa Fiorela Cunyas Peña, Maria del Carmen Ñaupari Medina Formulación propia Individual 30 minutos Trabajadores de la institución 01 de agosto al 01 de setiembre del 2021

*Fuente: elaboración propia*

*Tabla 5. Ficha técnica del segundo instrumento*

Datos a consignar	Especificación
Nombre Objetivo: Autoras: Adaptación:  Administración: Duración: Sujetos de aplicación Fecha de ejecución:	Cuestionario para medir la productividad Evaluar los niveles de productividad de los trabajadores Rosario Fiorella Cunyas Peña, Maria del Carmen Ñaupari Medina Lorenzo Gilvonio E.P (2018). <i>La productividad laboral y competencia laboral de los servicios públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación laboral del MTPE- Lima 2017</i> ( tesis maestría Universidad Cesar Vallejo <i>Individual</i> <i>30 minutos</i> <i>Trabajadores de la institución</i> <i>01 de agosto al 01 de setiembre 2021</i>

*Fuente: elaboración propia*

#### - Instrumento

El instrumento fue el cuestionario, que según Cruz, Olivares y González (2014) “es un instrumento formado por una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener la información necesaria para la realización de una investigación.” (p. 33). Donde se empleará una escala ordinal, basada en la de Likert, que contiene los siguientes valores:



*Tabla 6.* Escala de valoración para el instrumento

NIVEL	VALORACION
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

#### 4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

##### - Estadística descriptiva

Como primera técnica para el procesamiento de datos, se empleará la estadística descriptiva, siendo que Guisande, Vaamonde y Barreiro (2013, p. 145) plantean que es un procedimiento que permite ordenar y clasificar los datos cuantitativos recabados en la medición, mediante la aplicación del instrumento determinado, donde se presenta en tablas de distribución de frecuencia y gráficos (barras, histograma, circulares, etc.).

##### - Estadística inferencial

Para las pruebas de correlación que permitan validar o rechazar las hipótesis planteadas, se empleara la estadística inferencial, al respecto Martínez (2012, p. 123) expresa que corresponde al análisis datos cuantitativos recabados en la aplicación de la investigación, con el propósito de establecer la correlación entre las propiedades del objeto de estudio, mediante el cálculo de la probabilidad de ocurrencia. Donde se ejecutará una prueba de correlación bajo las siguientes condiciones:

##### 1. Regla de decisión del nivel de significancia

Donde se determinará la validez o rechazo de las hipótesis planteadas, acorde a la significancia obtenida en las pruebas estadísticas, mediante la regla de decisión:

**a) Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna:** *Si el nivel de significación*

*(p) es mayor que 0.05 (sig.  $p > 0.05$ ), acorde a nivel de confiabilidad ( $\alpha=1-0.95$ ).*

**b) Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula:** *Si el nivel de significación*

*(p) es menor que 0.05 (sig.  $p < 0.05$ ), acorde a nivel de confiabilidad ( $\alpha=1-0.95$ ).*

## 2. Nivel de correlación en base al coeficiente

Donde se evaluará el coeficiente de correlación obtenido en las pruebas estadísticas, para determinar el nivel de relación que existen entre variables y dimensiones, acorde a las hipótesis planteadas

*Tabla 7. Rangos de interpretación de coeficiente de correlación*

<b>CORRELACION NEGATIVA</b>	-1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a 0.24
<b>No existe correlación alguna</b>	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
<b>Correlación positiva perfecta</b>	+1

Fuente: Martínez (2012).20212, p135)

### - Validez de los instrumentos

Los instrumentos que se formularán serán validados por juicio de expertos, siendo que, Schmelkes y Elizondo Schmelkes (2010) definen que la validez de jueces o expertos, “tiene como finalidad constatar la validez de los ítems formulados, siendo que el experto evalúa de manera independiente la coherencia y claridad con la que están redactados estos, y su claridad en la obtención de información.” (p. 235).

Siendo que, la validez de expertos ser calificada en base a la siguiente escala:

*Tabla 8. Escala de calificación de validez*

(MB) Correcto	(B) Bueno	(R) Regular	(M) incorrecto
---------------	-----------	-------------	----------------

Para la determinación de la validez del instrumento, se sometió al juicio de 3 expertos, para que puedan determinar los criterios de congruencia y validez del instrumento, siendo los siguientes:

<b>Datos del experto evaluador</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Evaluación de criterio</b>
Juan Manuel Sánchez Soto	Doctor en Administración	CORRECTO
Abdón Casiano Maita Franco	Doctor en Administración	CORRECTO
Luid Antonio Vizurraga Camargo	Magister en Administración	CORRECTO

Obteniendo una calificación de CORRECTO del juicio de expertos evaluadores, se procedió a continuar con la prueba de confiabilidad estadística.

#### **- Confiabilidad**

La confiabilidad de los instrumentos, son a través del análisis de consistencia, mediante la aplicación de una prueba piloto y su análisis en comparación con el baremo de interpretación. En la misma línea, Martínez (2012) menciona que la confiabilidad es “Una operación estadística cuyo objetivo es estimar el nivel de confianza o fiabilidad de un instrumento o aparato de medición” (p. 146).

El valor de alfa de Cronbach que se obtendrá será analizado bajo el siguiente baremo de interpretación:

*Tabla 9.* Baremo de interpretación de alfa de Cronbach

Rangos	Interpretación
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta

0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Fuente: Martinez (2012, p.151)

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

La investigación se realiza teniendo en cuenta los procedimientos y requerimientos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de Pregrado de la Universidad Peruana los Andes. Además, en relación al levantamiento de información, se solicitará las autorizaciones pertinentes a la institución, para la aplicación del cuestionario, sin falseamiento de datos, respetando los resultados obtenidos, sin modificar las conclusiones, simplificar, exagerar u ocultar los resultados. No se utilizarán datos falsos ni se elaborarán informes mal intencionados, se respetará la propiedad intelectual de los autores y se citará de manera correcta cuando se utilicen partes de textos o citas de otros autores.

### **CAPÍTULO V:**

### **RESULTADOS**

#### **5.1. Descripción de resultados**

##### **5.1.1. Confiabilidad**

##### **- Confiabilidad del primer instrumento**

Para la determinación de la validez del primer cuestionario para la variable estrés laboral, se ejecutó una prueba piloto, aplicando un cuestionario compuesto por 20 ítems a una porción de la muestra (n=50), obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 10. Resultado de la prueba de confiabilidad para el primer instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
.893	20

Rangos	Interpretación
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Interpretación: Al haberse analizado los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba piloto, se determina que, en base al valor del alfa de Cronbach obtenido ( $\alpha=.893$ ), y su comparación con el baremo de interpretación (0.81 a 1.00), se determinó que el instrumento tiene una confiabilidad alta, por lo que se procedió a su aplicación.

#### - Confiabilidad del segundo instrumento

Para la determinación de la validez del primer cuestionario para la variable productividad, se ejecutó una prueba piloto, aplicando un cuestionario compuesto por 20 ítems a una porción de la muestra ( $n=50$ ), obteniéndose los siguientes resultados:

Interpretación: Al haberse analizado los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba piloto, se determina que, en base al valor del alfa de Cronbach obtenido ( $\alpha=.821$ ), y su comparación con el baremo de interpretación (0.81 a 1.00), se determinó que el instrumento tiene una confiabilidad alta, por lo que se procedió a su aplicación.

## 5.1.2. Resultados descriptivos

## - Resultados descriptivos de la variable estrés laboral

Tabla 11.

Resultados de la variable estrés laboral

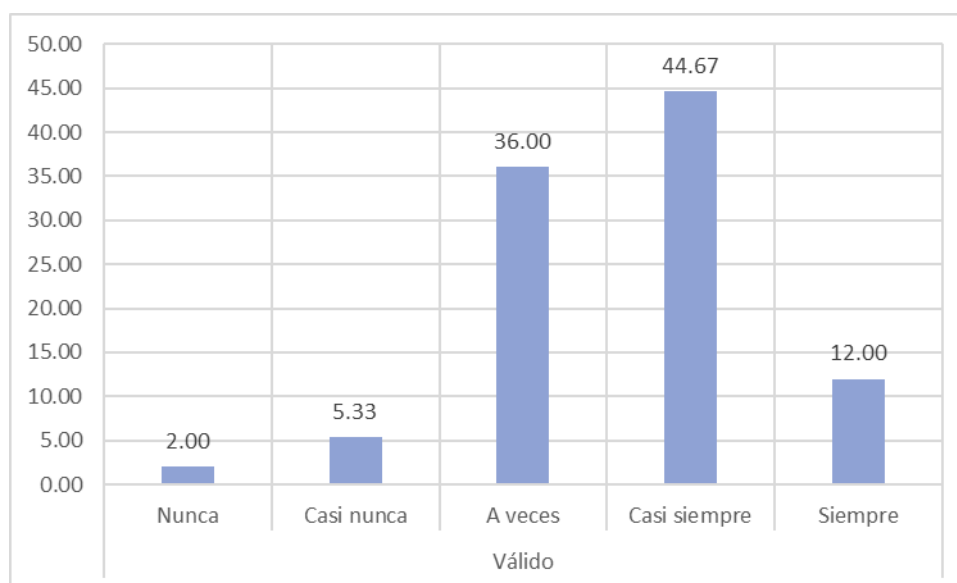
		Estrés laboral	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	2.00
	Casi nunca	4	5.33
	A veces	26	36.00
	Casi siempre	33	44.67
	Siempre	9	12.00
	Total	73	100

Fuente: elaboración propia

Interpretación: De los 73 encuestados, se denota que el 2% y 5.33% perciben el estrés laboral como nunca y casi nunca respectivamente, en contraste con el 36% en a veces, en tanto que el 44.67% y 12% en casi siempre y siempre.

Figura 1.

Estrés laboral



Fuente: elaboración propia

Interpretación: se denota un porcentaje alto en un nivel alto (44.67% casi siempre), que contrasta con los demás valores de la escala

## Resultados descriptivos de la dimensión carga laboral

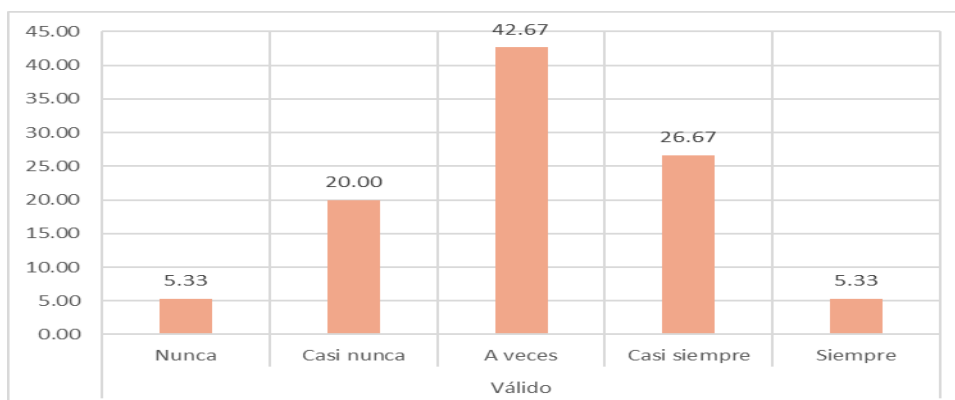
*Tabla 12.*  
Resultados de la dimensión carga laboral

Carga laboral		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	5.33
	Casi nunca	14	20.00
	A veces	31	42.67
	Casi siempre	20	26.67
	Siempre	4	5.33
	Total	73	100

Fuente: elaboración propia

Interpretación: de los datos obtenidos de los 73 encuestados, se tiene como resultado que el 5.3% como nunca y el 20% casi nunca, perciben sobre la carga laboral, el 42.7% como a veces, 26.7% como casi siempre y el 5.3% como siempre.

*Figura 2.*  
Carga laboral



Fuente: elaboración propia

Interpretación: se aprecia un porcentaje en nivel medio alto (42.67% a veces), que se diferencia de los valores de escala.

## Resultados descriptivos de la dimensión identificación y realización en el trabajo

*Tabla 13.*  
Resultados de la dimensión identificación y realización en el trabajo

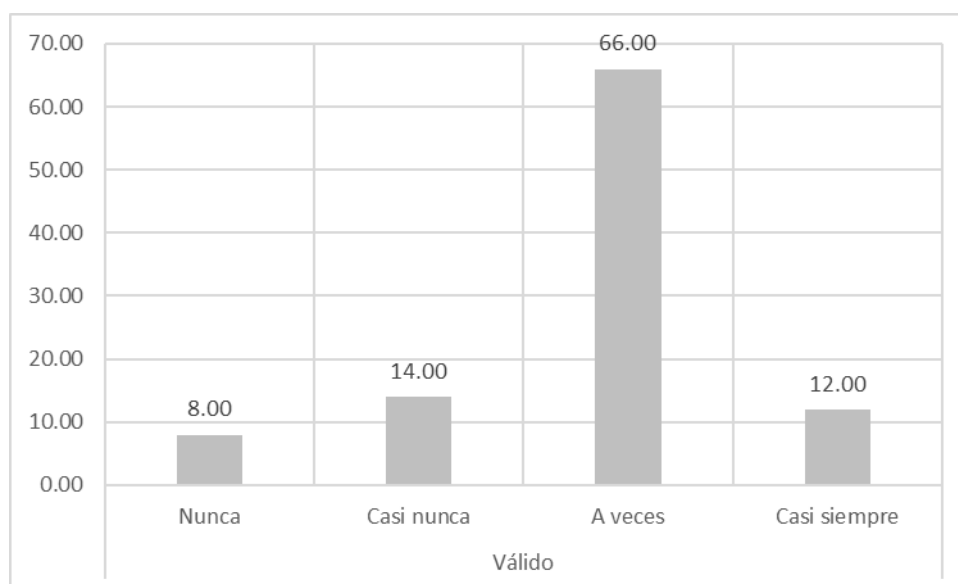


<b>Identificación y realización en el trabajo</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nunca	6	8.00
Casi nunca	10	14.00
A veces	48	66.00
Casi siempre	9	12.00
Total	73	100

Fuente: elaboración propia

Interpretación: de los 73 encuestados, denotan sobra la dimensión identificación y realización en el trabajo, que el 8% y 14% que nunca y casi nunca no se sienten realizados y no se identifican con la entidad donde laboran, el 66% a veces sienten esa sensación y el 12% casi siempre están identificados con la entidad y lograron su realización personal.

*Figura 3.*  
Identificación y realización en el trabajo



Fuente: elaboración propia

Interpretación: el grafico refleja en un nivel intermedio alto (66% a veces), difiere de la demás escala de valores.

## Resultados descriptivos de la dimensión ansiedad

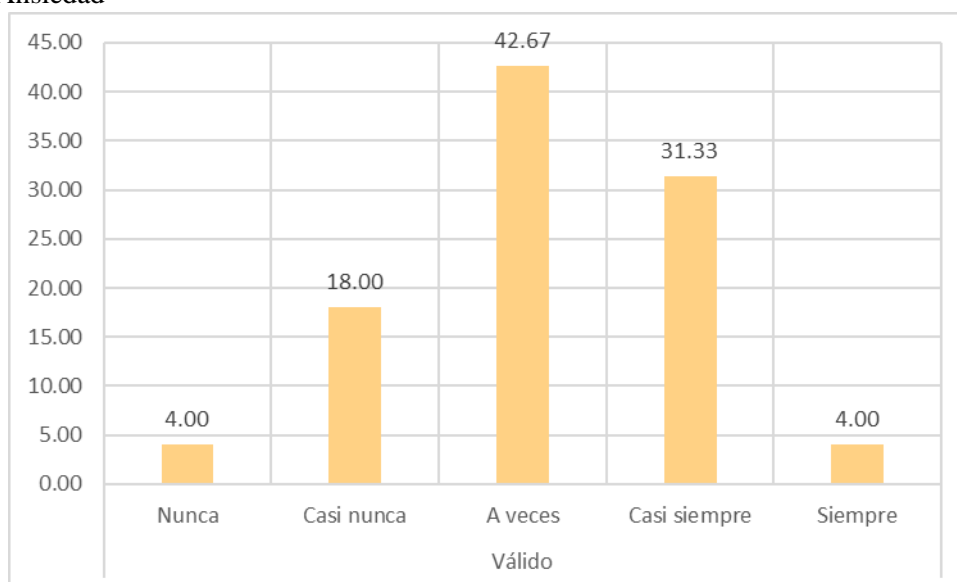
*Tabla 14.*  
Resultados de la dimensión ansiedad

		<b>Ansiedad</b>	
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Nunca	3	4.00
	Casi nunca	13	18.00
	A veces	31	42.67
	Casi siempre	23	31.33
	Siempre	3	4.00
	Total	73	100

Fuente: elaboración propia

Interpretación: del total de los 73 encuestados, sobre la dimensión ansiedad el 4% nunca siente ansiedad en el trabajo y el 18% casi nunca están ansiosos, a diferencia del 42.67% sienten esa sensación y que el 31.33% y 4% casi siempre y siempre consideran tener cuadros de ansiedad.

*Figura 4.*  
Ansiedad



Fuente: elaboración propia

Interpretación: el gráfico estadístico refleja un nivel medio alto (42.67% a veces) que difiere de la demás escala de valores.

## Resultados descriptivos de la dimensión disponibilidad de tiempo

*Tabla 15.*

Resultados de la dimensión disponibilidad de tiempo

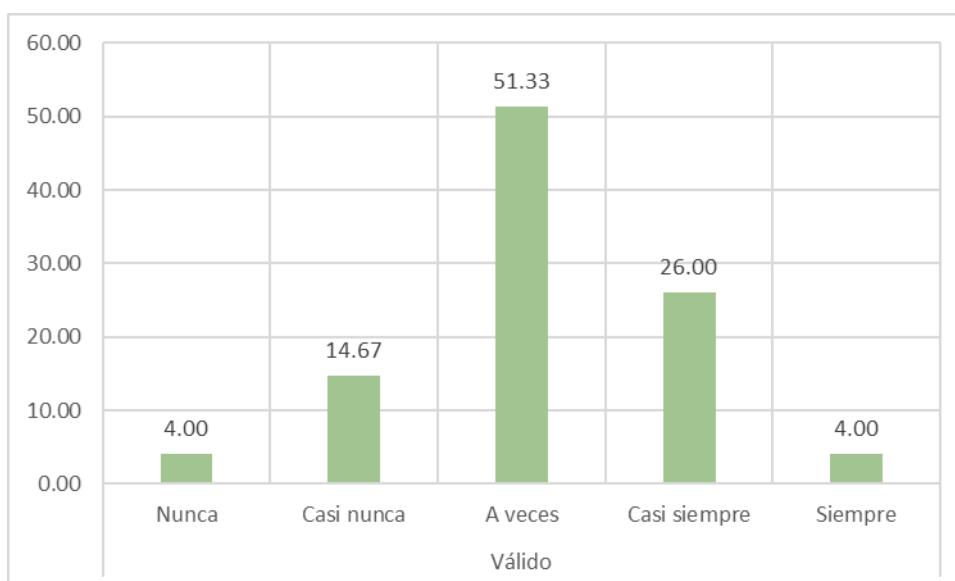
<b>Disponibilidad de tiempo</b>		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	4.00
	Casi nunca	11	14.67
	A veces	37	51.33
	Casi siempre	19	26.00
	Siempre	3	4.00
	Total	73	100

Fuente: elaboración propia

Interpretación: de los 73 encuestados, se obtuvo datos sobre la dimensión disponibilidad de tiempo, que el 4% y 14.67% consideran que no disponen de ello respectivamente, el 51.33% a veces distribuyen su tiempo y el 26% y 4% casi siempre y siempre definitivamente no disponen de tiempo para otras actividades

*Figura 5.*

Disponibilidad de tiempo



Fuente: elaboración propia

-  
Interpretación: se denota un porcentaje a un nivel intermedio (51.33% a veces), que contrasta con los demás valores de la escala.

Resultados descriptivos de la dimensión capacidad de desconectar del trabajo

*Tabla 16.*

Resultados de la dimensión capacidad de desconectar del trabajo

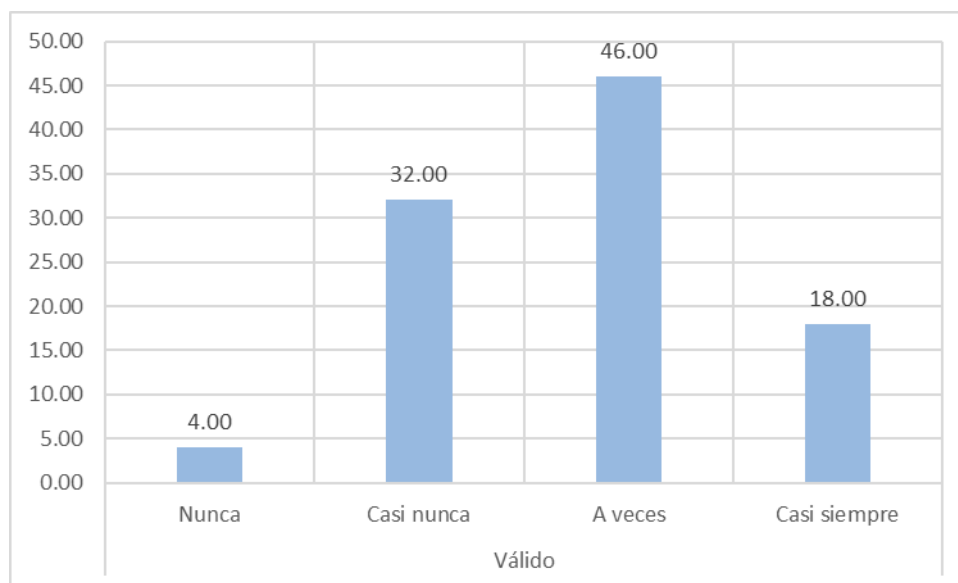
<b>Capacidad de desconectar del trabajo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	4.00
	Casi nunca	23	32.00
	A veces	34	46.00
	Casi siempre	13	18.00
	<u>Total</u>	<u>73</u>	<u>100</u>

Fuente: elaboración propia

Interpretación: de los 73 encuestados, se tienen datos sobre la dimensión desconectar del trabajo, que el 4% y el 32% nunca y casi nunca realizan esta acción, el 46% a veces sienten la necesidad de desconectarse y el 18% casi siempre están desconectados del trabajo.

*Figura 6.*

Capacidad de desconectar del trabajo



Fuente: elaboración propia

-  
Interpretación: el gráfico indica un porcentaje a un nivel alto (46% a veces) que contrasta con las demás escalas de valores.

#### Resultados descriptivos de la variable productividad

*Tabla 17.*

Resultados de la variable productividad

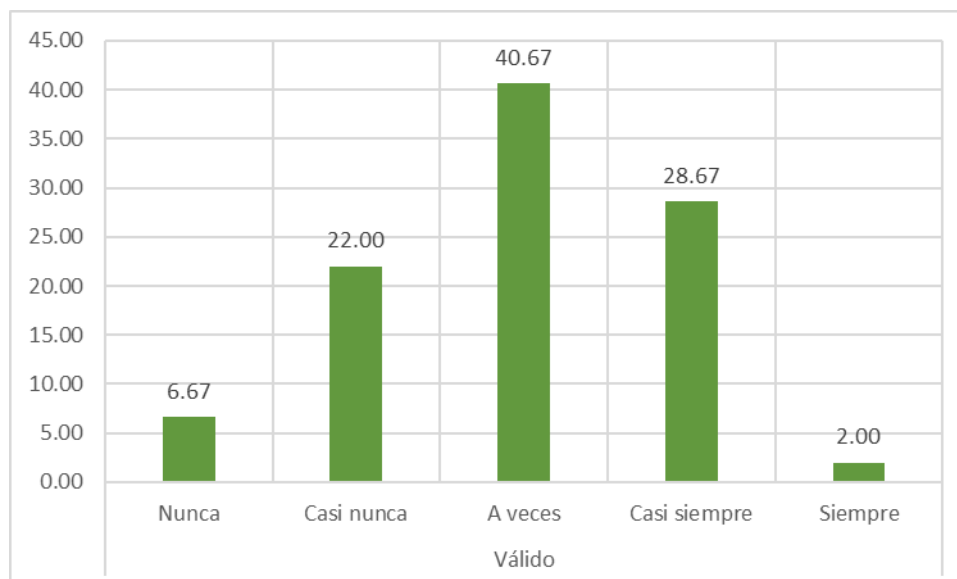
		<b>Productividad</b>	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	6.67
	Casi nunca	16	22.00
	A veces	30	40.67
	Casi siempre	21	28.67
	Siempre	1	2.00
	Total	73	100

Fuente: elaboración propia

Interpretación: de los 73 encuestados, se generaron datos sobre la variable productividad, donde 6.67% y 22% nunca y casi nunca se sintieron productivos en la entidad, en contraste del 40.67% a veces sienten que generan producción en sus labores y el 28.67% y 2% casi siempre y siempre se consideran productivos en la organización.

*Figura 7.*

Productividad



Fuente: elaboración propia

Interpretación: se aprecia un porcentaje alto en un nivel intermedio (40.67% a veces), que difiere de las demás escalas de valores.

#### Resultados descriptivos de la dimensión eficiencia

Tabla 18.

Resultados de la dimensión eficiencia

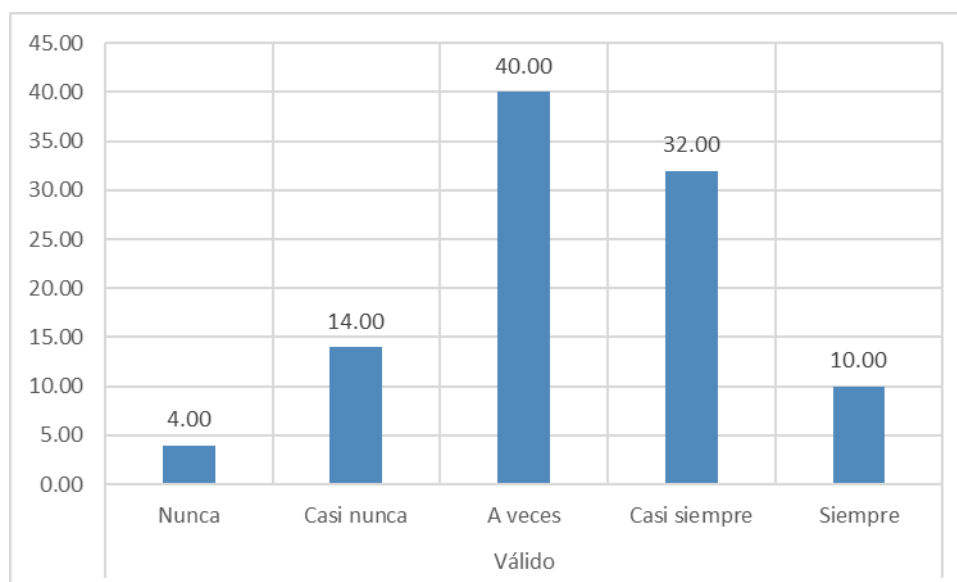
<b>Eficiencia</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	4.00
	Casi nunca	10	14.00
	A veces	29	40.00
	Casi siempre	24	32.00
	Siempre	7	10.00
	Total	73	100

Fuente: elaboración propia

Interpretación: se denota de los 73 encuestado de la dimensión eficiencia, que el 4% y 14% nunca y casi nunca fueron eficiente es su trabajo en la entidad, a diferencia del 40% a veces se sintieron eficiente en su trabajo y el 32% y 10% casi siempre y siempre consideran que son eficientes.

Figura 8.

## Eficiencia



Fuente: elaboración propia

Interpretación: se observa del gráfico de valores de escala, a un nivel alto intermedio (40% a veces).

## Resultados descriptivos de la dimensión eficacia

Tabla 19.

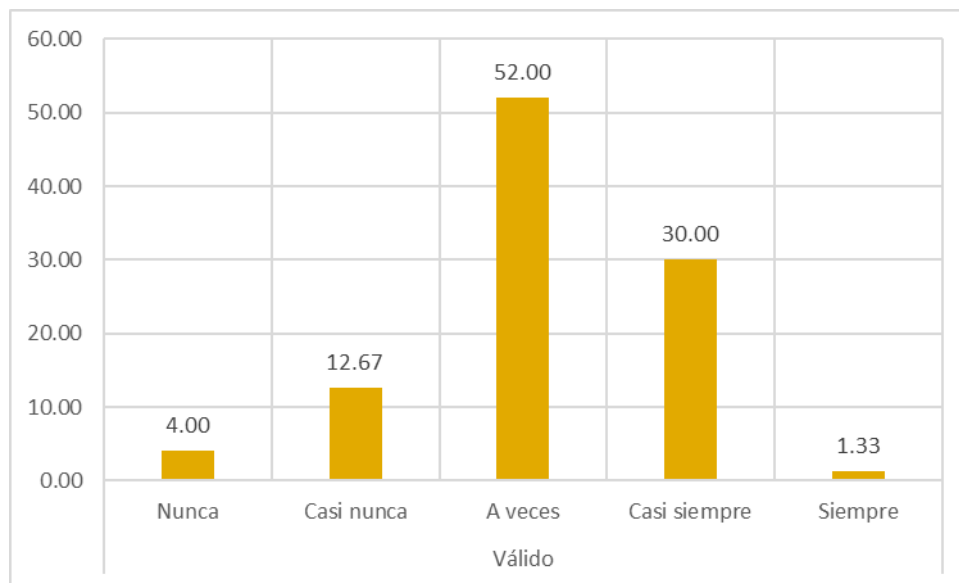
Resultados de la dimensión eficacia

		<b>Eficacia</b>	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	4.00
	Casi nunca	9	12.67
	A veces	38	52.00
	Casi siempre	23	30.00
	Siempre	1	1.33
	Total	73	100

Fuente: elaboración propia

Interpretación: de los 73 encuestados, del análisis de datos obtenidos de la dimensión eficacia, que el 4% y 12% nunca y casi nunca se sintieron eficaces al realiza una labor dentro de la entidad, el 52% a veces realizaron acciones eficaces y el 30% y 1.33% casi siempre y siempre respectivamente, consideran que realizan su trabajo de forma eficaz.

*Figura 9.*  
Eficacia



Fuente: elaboración propia

Interpretación: se denota un porcentaje alto en un nivel intermedio (52% a veces), que difiere de la demás escala de valores.



## 5.2. Contraste de hipótesis

### 1. Contrastación de la hipótesis general

#### - Planteamiento de hipótesis

H0: El estrés laboral NO se relaciona de forma significativa con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021.

H1: El estrés laboral se relaciona de forma significativa con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021.

#### - Prueba de correlación

Tabla 20.  
Contrastación de hipótesis general

			Correlaciones		
Rho Spearman	de	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	Estrés laboral	Productividad laboral
			Sig. (bilateral)	1.000	.752**
			N	.73	.73
		Productividad laboral	Coefficiente de correlación	.752**	1.000
			Sig. (bilateral)	.000	.
			N	73	73

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

<b>Correlación negativa perfecta</b>	<b>- 1</b>
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
<b>No existe correlación alguna</b>	<b>-0.09 a +0.09</b>
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
<b>Correlación positiva fuerte</b>	<b>+0.75 a +0.89</b>

**Interpretación:** Se denota que, según la prueba de correlación, existe una relación significativa entre las variables ( $r_s=.752$ ), a un nivel fuerte según la tabla de interpretación. - **Regla de decisión**

a) Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna: Si el nivel de significación ( $p$ ) es mayor que 0.05 ( $sig. p > 0.05$ ), acorde a nivel de confiabilidad ( $\alpha=1-0.95$ ).

b) Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula: Si el nivel de significación ( $p$ ) es menor que 0.05 ( $sig. p < 0.05$ ), acorde a nivel de confiabilidad ( $\alpha=1-0.95$ ).

**Interpretación:** Según la regla de decisión, se acepta la hipótesis alterna ( $sig. p = 0.000 < 0.05$ ), por lo que puede afirmarse que, el estrés laboral SI se relaciona de forma estadísticamente significativa con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo.

**- Conclusión estadística**

Existe una relación significativa ( $sig. p = 0.000 < 0.05$ ) entre el estrés laboral y la productividad laboral, a un nivel medio ( $r_s=.752$ ).

**2. Contrastación de la primera hipótesis específica**

**- Planteamiento de hipótesis**

H0: NO existe una relación significativa entre el estrés laboral y la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021.

H1: Existe una relación significativa entre el estrés laboral y la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021.

**- Prueba de correlación**

*Tabla 21.*

## Contrastación de la primera hipótesis específica

<b>Correlaciones</b>				
			Estrés laboral	Eficiencia
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.773**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	73	73
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	.773**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	73	73

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

<b>Correlación negativa perfecta</b>	<b>- 1</b>
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
<b>No existe correlación alguna</b>	<b>-0.09 a +0.09</b>
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
<b>Correlación positiva fuerte</b>	<b>+0.75 a +0.89</b>
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
<b>Correlación positiva perfecta</b>	<b>+1</b>

**Interpretación:** Se denota que, según la prueba de correlación, existe una relación significativa entre las variables ( $r_s=.773$ ), a un nivel fuerte según la tabla de interpretación. - **Regla de decisión**

- Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna: Si el nivel de significación ( $p$ ) es mayor que 0.05 ( $sig. p > 0.05$ ), acorde a nivel de confiabilidad ( $\alpha=1-0.95$ ).
- Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula: Si el nivel de significación ( $p$ ) es menor que 0.05 ( $sig. p < 0.05$ ), acorde a nivel de confiabilidad ( $\alpha=1-0.95$ ).

**Interpretación:** Según la regla de decisión, se acepta la hipótesis alterna ( $sig. p = 0.000 < 0.05$ ), por lo que puede afirmarse que, SI existe una relación

estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo.

#### - Conclusión estadística

Existe una relación significativa (*sig. p* = 0.000 < 0.05) entre el estrés laboral y la eficiencia, a un nivel medio ( $r_s=.773$ ). donde la eficiencia

### 3. Contrastación de la segunda hipótesis específica

#### - Planteamiento de hipótesis

H0: NO existe una relación significativa entre el estrés laboral y la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021.

H1: Existe una relación significativa entre el estrés laboral y la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021.

#### - Prueba de correlación

Tabla 22.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

<b>Correlaciones</b>				
			Estrés laboral	Eficacia
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.814**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	73	73
	Eficacia	Coeficiente de correlación	.814**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	73	73

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

<b>Correlación negativa perfecta</b>	<b>- 1</b>
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
<b>No existe correlación alguna</b>	<b>-0.09 a +0.09</b>
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
<b>Correlación positiva fuerte</b>	<b>+0.75 a +0.89</b>
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
<b>Correlación positiva perfecta</b>	<b>+1</b>

**Interpretación:** Se denota que, según la prueba de correlación, existe una relación significativa entre las variables ( $r_s=.814$ ), a un nivel fuerte según la tabla de interpretación. - **Regla de decisión**

- Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna: Si el nivel de significación ( $p$ ) es mayor que 0.05 ( $sig. p > 0.05$ ), acorde a nivel de confiabilidad ( $\alpha=1-0.95$ ).
- Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula: Si el nivel de significación ( $p$ ) es menor que 0.05 ( $sig. p < 0.05$ ), acorde a nivel de confiabilidad ( $\alpha=1-0.95$ ).

**Interpretación:** Según la regla de decisión, se acepta la hipótesis alterna ( $sig. p = 0.000 < 0.05$ ), por lo que puede afirmarse que, SI existe una relación significativa entre el estrés laboral y la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo.

#### - Conclusión estadística

Existe una relación significativa ( $sig. p = 0.000 < 0.05$ ) entre el estrés laboral y la eficacia, a un nivel medio ( $r_s=.814$ ).

## Análisis y discusión de resultados

Los resultados de objetivo general, demuestra que existe relación significativa entre el estrés laboral y productividad laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo, con ( $r_s=.752$ ,  $p < 0.05$ ); donde el estrés laboral es percibido al 44.67% como a veces por los colaboradores de la entidad pública.

Bajo la premisa antecedida, se tiene una investigación similar de Isla (2016) El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Lloc, luego de realizar su aplicación y análisis de información, menciona que en dicha entidad los funcionarios públicos sufren altos niveles de estrés, por el hecho de que no existen evaluaciones de desempeño, capacitaciones constantes y talleres de charlas motivacionales de forma grupal e individual, afectando su productividad en actividades que realizan a diario por la misma rutina del trabajo que realizan. Así mismo, las autoridades encargadas de manejar grupos de personas, ya sea en su área o gerencia respectiva, desmerecen el reconocimiento público hacia el logro de funciones, desmotivando constantemente al personal a cargo.

Otro estudio similar, es de Rupay (2016) Estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Angaraes – Huancavelica, considerando que el estrés laboral se relaciona de manera directa con el rendimiento productivo en el trabajo que realizan, porque la entidad no cumple con las funciones estipuladas en su contrato, generando un estrés elevado en sus colaboradores, productos de laboral más de ocho horas diarias, sin retribución económica y abuso de poder.

Un estudio que difiere, es de Chircca y Villanueva (2018) *Relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de*

*Huancayo*, según el nivel de confianza de su investigación al 95%, no encontró una relación entre las variables estrés laboral y clima organizacional, realizándose de manera eficientes estas acciones, favoreciendo de manera indirecta a los ciudadanos.

Para Chiavenato (2011), el estrés laboral, es una enfermedad parte de la vida moderna, lo que normalmente es ocasionado por la falta de conocimiento del trabajo que se realizara, no saber utilizar los recursos necesarios para realizar una labor, la falta de comunicación y apoyo con sus colegas; todo las posibles causas son agentes que generan el estrés, donde las personas tienen que aprender a controlarlo o recibir un apoyo externo, para que no genere consecuencias futuras en su entorno laboral.

Los resultados del primer objetivo específico, muestra que existe relación significativa entre el estrés laboral y eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo, ( $r_s=.773$ ,  $p < 0.05$ ). Donde la eficiencia es percibida por los trabajadores de la Municipalidad al 40.00% (a veces) en un nivel medio alto.

Un estudio similar es de Casa (2016) El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores en el área administrativa del Municipio del Cantón Salcedo de la provincia de Cotopaxi. De los resultados obtenidos, se identificó que existen alto grados de inconformidad de parte de las actividades labores que realizan los colaboradores de la entidad, ocasionado por el estrés continuo que tienen, porque asumen responsabilidades que no les corresponde, su toma de decisiones no es supervisada y sienten que no generan ideas de impacto innovador.

Un estudio que contrasta la investigación, es de Quispe (2018) Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Del análisis de información existe una relación moderada baja entre estrés y el desempeño de los colaboradores en la entidad pública, considera que hay un sistema de trabajo óptimo para

las funciones eficientes que tienen que realizar, bajando los niveles de estrés que le producir al colaborador, sintiéndose cómodo y motivado a la vez.

Según Robbins y Judge (2013), una persona eficiente, es aquella que puede realizar una labor de forma correcta, con alto estándares de calidad con bajo costo hacia sus objetivos planteados.

Por último, los resultados del segundo objetivo específico, demuestra que existe una relación significativa entre el estrés laboral y la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo, con ( $r_s=.814, p < 0.05$ ). Donde la eficacia presenta un alto nivel intermedio del 50% (a veces) en los colaboradores de la entidad.

Un estudio similar es de Villapando (2016) Maquicentros una alternativa a la productividad cas: Municipio del Alto, el cual concluye que, las entidades públicas de Bolivia, no implanta políticas de promoción productivas eficaces, que representen resultados hacia los objetivos establecidos, no responden a un trabajo visionarios estratégico eficaz, lo que genera desempleo por falta de producción laboral y consecuencia de orden social.

Otro estudio similar es de Churata (2020) Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico del departamento de Puno, concluye en su estudio que, mientras exista una mejor gestión administrativa sobre funciones puntuales eficaces dentro de la entidad pública, mayor será la productividad que generen un personal motivado, consecuentemente realiza su trabajo de la manera más rápida y bien hecho.

Para Robbins y Judge (2013), eficacia es el grado en que una persona o empresa, satisface de manera directa y rápida las necesidades de sus clientes. Para ello, se debe tener conocimiento de forma minuciosa de todo lo que se ofrece, sin alterar o revalorar de lo real que se ofrece, ya que afectaría una posible compra a favor de la organización. En el aspecto



laboral de la persona, su trabajo debe estar estandarizado con límites de tiempo, con acciones de trabajo planificado, que active de forma breve y rápida una atención o labor a realizar dentro de una organización.

## Conclusiones

1. Respecto a la hipótesis general, el análisis de datos reflejo que, si existe una relación significativa entre la variable estrés laboral y productividad laboral en los trabajadores ( $r_s=.752$ ,  $p < 0.05$ ) a un nivel positiva fuerte, de acuerdo a la escala de correlación dada, aceptando la hipótesis alterna porque demuestra que el estrés laboral forma parte influyente a la generación de la producción en el trabajo en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancayo.
2. La eficiencia forma parte fundamental de realizar un trabajo de la manera correcta, en cualquier función que desempeñe el colaborador y adaptarse a los cambios que se presenten en la forma o actividad de las acciones que realiza el trabajador. Por lo tanto, se evidencia en la investigación que existe una relación significativa entre la variable estrés laboral y la dimensión eficiencia ( $r_s=.773$ ,  $p < 0.05$ ) a un nivel positivo fuerte, según la escala de correlación dada.
3. Se evidencia que existe una relación significativa entre la variable estrés laboral y la dimensión eficiencia, en un nivel positivo fuerte, según la escala de correlación dada. Según los datos obtenidos de los encuestados, muchos de ellos consideran que los distintos tipos de estrés afectan su eficacia en el trabajo que realizan y también no existe una herramienta de medición de lo que realizan a favor de la entidad.

## Recomendaciones

1. Al demostrar que el estrés laboral forma parte influyente a la generación de la producción en el trabajo en los colaboradores se recomienda que la Municipalidad

Provincial de Huancayo realice actividades de relajación al inicio de semana con la finalidad de iniciar y terminar una semana productiva

2. De acuerdo a los resultados obtenidos y viendo que existe una relación significativa entre la variable estrés laboral y la dimensión eficiencia se recomienda que la Municipalidad Provincial de Huancayo brinde capacitaciones y asesoramiento de los nuevos cambios que se den en modalidad de trabajo para poder ser eficientes y que los trabajadores puedan adaptarse a ese cambio.
3. Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Huancayo que pueda implementar una herramienta de medición para poder ver la productividad de cada empleador y según área, logrando así que sus trabajadores puedan ser más eficaces en el cumplimiento de metas y objetivos de la institución. Así mismo, realizar actividades anti-estrés con el fin de incentivar, motivar y generar una actitud siempre positiva de los trabajadores hacia su labor dentro de la institución.

### **Referencias bibliográficas**

Bain, R. (2000). Productividad: La solución a los problemas de la empresa. México: Editorial Mc. Graw Hill.

- Bazán (2016). Bienestar psicológico y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad de los Olivos, 2016. Tesis de licenciatura. Universidad Cesar Vallejo.  
Disponibile en: [Bazan EJ.pdf \(ucv.edu.pe\)](#)
- Caballero Romero, A. (2014). *Metodología integral para planes y tesis: la metodología del como formularlos*. México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Carro, R., & González, D. (2016). Productividad y competitividad (1a ed.; A.O., ed.).  
Retrieved from  
[http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02\\_productividad\\_competitividad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf)
- Casa Inte, G. M (2015) El estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores en el área administrativo del Municipio del Cantón Salcedo de la Provincia de Cotopaxi. Ecuador. Universidad Técnica de Ambato.
- Ceccarelli Manrique, E. C. (2017). Niveles de ansiedad en sujetos que practican el malabarismo en la ciudad de Lima Metropolitana. (Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima.)  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1396>
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional (2a ed.). México: Editorial McGrawhil.
- Chircca Pérez, H. C. (2018). Relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo–2016. Disponible en:  
[UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ \(uncp.edu.pe\)](#)
- Churata (2020) Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico del departamento de Puno, 2019. Tesis de

licenciatura. Universidad Peruana Unión. Juliaca – Perú. Disponible en:  
[Jhon\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2020.pdf \(upei.edu.pe\)](http://upei.edu.pe/Jhon_Tesis_Licenciatura_2020.pdf)

Cruz del Castillo, C., Olivares, S. y González, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V.

Economipedia (2021) productividad laboral. disponible en:  
<https://economipedia.com/definiciones/productividad-laboral.html>

Espín Torres, D. J. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral en el Gad Municipal Santiago de Pillaro* (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Carrera de Psicología Industrial).

Facho, J. (2017). *Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima*. Retrieved from  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6006/Facho\\_GJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6006/Facho_GJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ferreira A. y De Longhi A. L. (2014). *Metodología De La Investigación I, Volumen 1*. Argentina: Editorial Brujas.

Gallud Jardiel, E. (2015). *Manual práctico para escribir una tesis*. España: Editorial Verbum, S. L.

Gómez Mendoza, M. Á., Deslauriers, J. P. y Alzate Piedrahita, M. V. (2010). *Cómo hacer tesis de maestría y doctorado: Investigación, escritura y publicación*. Colombia: ECOE Ediciones Ltda.

- Gonzales Bustavino J (2011). El estrés. Disponible en:  
[http://html.rincondelvago.com/elestrés\\_1.html](http://html.rincondelvago.com/elestrés_1.html)
- Guisande González, C., Vaamonde Liste, A. y Barreiro Felpeto, A. (2013). *Tratamiento de datos con R, STATISTICA y SPSS*. España: Diaz de Santos Ed.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc. Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. México, Sexta edición.
- Hinojosa Pérez, J. A. (2017). *El arte de hacer una tesis: Para pos y pregrado con casos prácticos*. Primera edición. Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Hirota Darmont, L. M. y Pino Cardenas, A. (2016). Metodología para diagnosticar el equilibrio entre la carga laboral y el desempeño. (Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.) <http://hdl.handle.net/10757/620820>
- Isla (2016) El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Lloc, 2016. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Trujillo. Disponible en: [islaamaya\\_dalva.pdf](http://islaamaya_dalva.pdf) ([unitru.edu.pe](http://unitru.edu.pe))
- Keith, D. y Newstrom, J. W. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mc Graw Hill
- Leka, S. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia: Organización Mundial de la Salud
- Lezama, M. A. R. Y. V. I. C., & Molina, R. (2005). Clima organizacional y estrés laboral en los empleados de una organización de Gobierno Municipal. *Universidad Rafael Urdaneta*.

- Malca Vicente, J. D. (2018). Ansiedad social y pensamientos automáticos en estudiantes universitarios de una Institución Pública de Lima Metropolitana. (Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional Federico Villareal, Lima.) <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2599>
- Martinez Bencardino, C. (2012). *Estadística y muestreo*. Colombia: ECOE Ediciones Ltda.
- Mera Cevallos, C. (2013). Motivación y desempeño laboral: un estudio con los ejecutivos de ventas de Corporación Markbar 2012. (Tesis de grado, Universidad de Guayaquil, Ecuador.) <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/13296>
- Moreno Núñez, E. y López Shapiama, C. V. (2019). Carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – ESSALUD, 2019. (Tesis de grado, Universidad Norbert Wiener, Lima.) <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3222>
- Muñoz Razo, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Organización Mundial de la Salud (1994) recuperado de <https://abcdelestres.wordpress.com/2015/05/13/el-estres-segun-la-organizacion-mundial-de-la-salud/>
- Perea, J. (2006). Gestión de recursos humanos: enfoque sistémico en una perspectiva global. Revista IIPSI. Universidad Mayor de San Marcos. Lima, Perú
- Perozo, G. (2003) *El Clima y Cultura Organizacional*. Venezuela.
- Pimienta Prieto, J. H. y De la Orden Hoz, A. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

- Portero de la Cruz, S. (2019). Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias. (Tesis doctoral, Universidad de Córdoba, España.) <http://hdl.handle.net/10396/18579>
- Propenko (2001). La Gestión de la Productividad. Suiza, Ginebra: Copyright Organización Internacional del Trabajo.
- Quispe (2018) Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas – Perú. Disponible en: [Raquel Lucía Tesis Bachiller 2016.pdf \(unajma.edu.pe\)](#)
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a La Economía*, 1(1696–8360), 20. Retrieved 61 from <http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- RPP Noticias (2015) el 58% de peruanos sufren estrés, <https://rpp.pe/peru/actualidad/el58de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>
- Rupay (2016) Estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Angaraes – Huancavelica, 2015. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: [rupay\\_pa.pdf \(ucv.edu.pe\)](#)
- Sánchez Trujillo, M. G. y García Vargas, M. de L. E. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Schmelkes, C. y Elizondo Schmelkes, N. (2010). *Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación (tesis)*. México: Oxford University Press México, S.A. de C.V.



Singh (2008). Human factor and organizational productivity in textile industry and agricultural machinery industry in north India (Tesis Doctoral). Panjab University, Chandigarh. India

Tam Málaga J., Vera G. y Oliveros Ramos, R. (2008). *Tipos, Métodos y Estrategias de Investigación*, Año 2008. Escuela de Posgrado.  
[http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj\\_modela\\_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf](http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf).

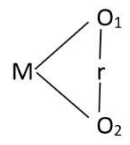
Vara Horna, A. A. (2012) *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima.

Villalpando Condori, J. C. *Maquicentros una alternativa a la productividad Caso: Municipio de El Alto* (Doctoral dissertation). Disponible en:  
<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/7466>

## **Anexos**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

### Título: Estrés laboral y Productividad en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo-2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b> ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la productividad en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> 1. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la eficiencia en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021? 2. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la eficacia en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar qué relación existe entre el estrés laboral y la productividad en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> 1. Analizar la relación que existe entre el estrés laboral y la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021. 2. Analizar la relación que existe entre el estrés laboral y la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> El estrés laboral se relaciona significativa con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> 1. Existe una relación significativa entre el estrés laboral y la eficiencia en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021. 2. Existe una relación significativa entre el estrés laboral y la eficacia en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021.</p>	V1: Estrés laboral	D1: Carga laboral	Trabajo fuera de horario	<p><b>Método general:</b> Científico <b>Método específico:</b> Hipotético deductivo. <b>Tipo:</b> Básico <b>Nivel:</b> Correlacional. <b>Diseño:</b> No experimental, transversal, correlacional descriptivo.</p>  <p>Donde: M= muestra O1= observación de la primera variable O2= observación de la segunda variable R= correlación</p> <p><b>Población:</b> 499 trabajadores <b>Muestra:</b> 73 sujetos de estudio (muestra probabilística finita) <b>Técnicas e Instrumentos:</b> Encuesta y cuestionario. <b>Técnicas de procesamiento de datos:</b> Estadística descriptiva (tablas de frecuencia y gráficos) Estadística inferencial (Coeficiente de correlación de Spearman) Confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach) Validez del instrumento (Juicio de expertos)</p>
					Trabajo exigente	
					Desbordamiento	
					Exigencia	
				D2: Identificación y autorrealización en el trabajo	Auto identificación con las funciones	
					Realización del trabajo	
					Creatividad	
					Planificación de las tareas	
				D3: Ansiedad	Afectación por sucesos	
					Sentimientos de tensión	
					Nerviosismo	
					Ansiedad	
				D4: Disponibilidad de tiempo	Disponibilidad	
					Horas extras	

					Trabajo en casa
					Autocontrol
				D5: Capacidad de desconectar con el trabajo	Salida del trabajo
					Facilidad de adaptación
					Sistemas de información
			V2: Productividad	D1: Eficiencia	Realización de actividades
					Generación de valor
					Utilización de recursos
					Comunicación
					Desarrollo de problemas
				D2: Eficacia	Manejo de recursos
					Tiempo
					Ambiente laboral
					Metas
					Capacitación

**Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala
----------	-----------------------	------------------------	-----------	-----------	--------

<b>V1: estrés laboral</b>	Chiavenato (2009) define al estrés laboral como una forma inseparable de la vida moderna, las exigencias, falta conocimiento, urgencias laborales, cumplimiento de objetivos y metas, falta de medios y recursos, acciones de sus compañeros de trabajo, los límites laborales, todo ello hace que la gente este expuesto al estrés. En las empresas, el estrés acosa a las organizaciones, donde algunos lo manejan de manera controlada para evitar consecuencias a futuro (p.378)	La definición operacional de la condición estrés laboral, es aquella que permite realizar la medición de la carga laboral a través de la identificación y autorrealización en el trabajo, identificación de los niveles de ansiedad, según la disponibilidad de tiempo que tiene para desconectarse con el trabajo que realiza el colaborador.	D1: Carga laboral	Trabajo fuera de horario Trabajo exigente Desbordamiento Exigencia	<b>Ordinal:</b>
			D2: Identificación y autorrealización en el trabajo	Autoidentificación con las funciones. Realización en el trabajo Creatividad Planificación de las tareas Interacción	
			D3: Ansiedad	Afectación por sucesos Sentimiento de tensión Nerviosismo Ansiedad	
			D4: Disponibilidad de tiempo	Disponibilidad Horas extras Trabajo en casa Autocontrol	
			D5: capacidad de desconectar con el trabajo	Salida del trabajo Facilidad de adaptación Sistemas de información	
<b>V2: productividad</b>	Rodriguez y Nuñez (2011) la productividad laboral en cualquier tipo de organización, en un conjunto de actividades de manera directa e indirecta, cuyo enfoque es por las metas personales o planteadas en los tiempos estipulados.	La definición operacional de productividad laboral, permite medir los grados de eficiencia y eficacia, en las entidades públicas municipales	D1: Eficiencia	Realización de actividades Generación de valor Utilización de recursos Comunicación	<b>Ordinal</b>
			D2: Eficacia	Manejo de recursos Tiempo Ambiente laboral Metas	

### Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	ESCALA
V1: Estrés laboral	D1: Carga laboral	Trabajo fuera de horario	1. el trabajo que realiza se extiende fuera del horario de trabajo que tiene	
		Trabajo exigente	2. El trabajo que desempeña hace que sea exigente con cada aspecto	
		Desbordamiento	3. las funciones que tiene lo desbordan y no puede concluir las	
		Exigencia	4. el trabajo lo sobre exige y hace que se ponga ansioso mientras realiza sus actividades	
	D2: Identificación y autorrealización en el trabajo	Auto identificación con funciones las	5. Se logra identificar con el trabajo que realiza, lo que presiona a hacerlo de forma impecable	
		Realización en el trabajo	6. el trabajo se realiza conforme lo fundamenta la organización y la capacidad del trabajador	
		Creatividad	7. la creatividad es un aspecto que permite manejar ciertas actividades	
		Planificación de las tareas	8. planifica las tareas a realizar para evitar el estrés de desbordarse con mas trabajo	
		Interacción	9. existe interacción entre las personas que realiza su trabajo y el objetivo que quieren alcanzar	
	D3 Ansiedad	Afectación por sucesos	10 se siente afectado por los sucesos de su trabajo y organización	
		Sentimientos de tensión	11 se tensiona por motivos que involucran sus funciones y por el entorno	
		Nerviosismo	12 se presentan situaciones que lo ponen nervioso	
		Ansiedad	13 La ansiedad se da por las funciones que cumple	
	D4 Disponibilidad de tiempo	Disponibilidad	14 la disponibilidad depende de los jefes y no del propio trabajador	
		Horas extras	15 las horas extras son un incentivo para quedarse mas tiempo en el trabajo	
		Trabajo en casa	16 se lleva trabajo a casa porque no le alcanza el tiempo para acabarlas	
		Autocontrol	17 tiene autocontrol	

	D5 Capacidad de desconectar con el trabajo	Salida de trabajo	18 la salida de su centro laboral alivia las presiones que tuvo en el trabajo	
		Facilidad de adaptación	19 se adapta a los entornos dependiendo de que tan exigente es el trabajo	
		Sistema de información	20 se emplean sistemas de información para aspectos del trabajo y disminuir la presión	
V2: Productividad	D1 eficiencia	Realización de actividades	1 Todas las actividades se ejecutan conforme su programación	
			2 todos los procedimientos con cumplidos a cabalidad por los trabajadores	
		Generación de valor	3 existe un aporte de valor por parte del trabajador	
			4 los productos obtenidos generan valor en su verificación	
		Utilización de recursos	5 se emplean todos los recursos asignados a las actividades en cuestión	
			6 los recursos se asignan de forma racional y conforme lo necesario	
		Comunicación	7 hay dialogo entre los integrantes del grupo de trabajo	
			8 se da un medio de comunicación entre directivos y trabajadores para mejorar la retroalimentación	
	Desarrollo de problemas	9 se evalúan los posibles que conllevara la ejecución de una actividad		
		10 se resuelven problemas que se presentan objetivas y lógicamente		
	D2 eficacia	Manejo de recursos	11 los recursos se manejan en la ejecución de actividades de forma eficaz	
			12 los recursos a emplear son controlados y racionalizados para mejorar su eficacia	
		Tiempo	13 el tiempo que se emplea es optimizado para concluirlo lo mas antes posible	
			14 se aprovechan los recursos tecnológicos para mejorar los tiempos de trabajo	
Ambiente laboral		15 las relaciones laborales se desarrollan sin inferir en el trabajo y las actividades		
		16 el ambiente laboral propicia un trabajo eficaz y de calidad		
Metas	17 se evita sobrepasar las metas formuladas para optimizar tiempo y recursos			

## Anexo 4. Instrumento de investigación

### - Primer cuestionario CUESTIONARIO PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL

Sr. Trabajador, se le presenta el cuestionario que pretende medir el nivel de estrés que se experimenta en su centro de trabajo.

Por lo que se le pide que marque las opciones que considere en base a la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

<b>V1: Estrés laboral</b>	1	2	3	4	5
<b>D1: Carga laboral</b>					
1. El trabajo que realiza se extiende fuera del horario de trabajo que tiene					
2. El Trabajo que desempeña hace que sea exigente con cada aspecto					
3. Las funciones que tiene lo desbordan y no puede concluir las					
4. El trabajo lo sobre exige y hace que se ponga ansioso mientras realiza sus actividades					
<b>D2: Identificación y autorrealización en el trabajo</b>					
5. Se logra identificar con el trabajo que realiza, lo que lo presiona a hacerlo de forma impecable					
6. El trabajo se realiza conforme lo fundamenta la organización y la capacidad del trabajador					
7. La creatividad es un aspecto que permite manejar ciertas actividades					
8. Planifica las tareas a realizar para evitar el estrés de desbordarse con más trabajo					
9. Existe interacción entre las personas que realiza su trabajo y el objetivo que quieren alcanzar					
<b>D3: Ansiedad</b>					
10. Se siente afectado por los sucesos de su trabajo y organización					
11. Se tensiona por motivos que involucran sus funciones y por el entorno					
12. Se presentan situaciones que lo ponen nervioso					
13. La ansiedad se da por las funciones que cumple					
<b>D4: Disponibilidad de tiempo</b>					
14. La disponibilidad depende de los jefes y no del propio trabajador					
15. Las horas extras son un incentivo para quedarse más tiempo en el trabajo					



16. Se lleva trabajo a casa porque no le alcanza el tiempo para acabarlas					
17. Tiene un control sobre su tiempo y el trabajo del que dispone					
<b>D5: Capacidad de desconectar con el trabajo</b>					
18. La salida de su centro laboral alivia las presiones que tuvo en el trabajo					
19. Se adapta a los entornos dependiendo de qué tan exigente es el trabajo					
20. Se emplean sistemas de información para manejar aspectos del trabajo y disminuir la presión					

## CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PRODUCTIVIDAD

Sr. Trabajador, se le presenta el cuestionario que pretende la productividad que tiene en relación a sus actividades.

Por lo que se le pide que marque las opciones que considere en base a la siguiente escala:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

<b>V1: Estrés laboral</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>D1: Carga laboral</b>					
1. Todas las actividades se ejecutan conforme su programación					
2. Los procedimientos con cumplidos a cabalidad por los trabajadores					
3. Existe un aporte de valor por parte del trabajador					
4. Los productos obtenidos generan valor en su verificación					
5. Se emplean todos los recursos asignados a la actividad en cuestión					
6. Los recursos de asignan de forma racional y conforme lo necesario					
7. Hay dialogo entre los integrantes de equipos de trabajo					
8. Se da un medio de comunicación entre directivos y trabajadores para mejorar la retroalimentación					
9. Se evalúan los posibles problemas que conllevara la ejecución de una actividad					
10. Se resuelven los problemas que se presentan objetiva y lógicamente					
<b>D2: Identificación y autorrealización en el trabajo</b>					
11. Los recursos que se manejan en la ejecución de actividades se da de forma eficaz					
12. Los recursos a emplear son controlados y racionalizados para mejorar su eficacia					
13. El tiempo que se emplea es optimizado para concluirlo lo más antes posible					
14. Se aprovechan los recursos tecnológicos para menorar los tiempos de trabajo					
15. Las relaciones laborales se desarrollan sin interferir en el trabajo y actividades					
16. El ambiente laboral propicia un trabajo eficaz y de calidad					
17. Se evita sobrepasar las metas formuladas para optimizar tiempo y recursos					
18. Se programan actividades conforme las metas formuladas					
19. La capacitación al personal mejora los resultados obtenidos					
20. Las capacitaciones brindadas al personal se enfocan en aspectos concretos					



## Anexo: validez del instrumento

## Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario: Estrés laboral y productividad en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021

Variable: V1 estrés laboral

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1: Carga laboral	1. el trabajo que realiza es demandado fuera del horario de trabajo que tiene	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	2. El trabajo que desempeña hace que sea exigente en cada aspecto	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	3. Las funciones que tiene lo sobrecargan y se queda conculinas	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	4. el trabajo lo sobrecarga y hace que se ponga ansioso mientras realiza sus actividades	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
D2: Identificación y autorealización en el trabajo	5. se logra identificar con el trabajo que realiza conforme lo fundamenta la organización y la capacidad del trabajo	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	6. el trabajo se realiza conforme lo fundamenta la organización la capacidad en el trabajo	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	7. la creatividad es un aspecto que permite manejar ciertos actividades	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	8. planifica las tareas a realizar para evitar el exceso de sobrecargas con más trabajo	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	9. existe interacción entre las personas que realiza su trabajo y el objetivo que quiere alcanzar	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
D3: Ansiedad	10. se siente afectado por los sucesos de su trabajo y organización	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	11. se tensiona por motivos que involucra sus funciones y por el entorno	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	12. la ansiedad se da por funciones que cumple	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
D4: Disponibilidad en el tiempo	13. se presentan situaciones que lo ponen nervioso	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	14. la disponibilidad depende de los jefes y no del propio trabajador	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	15. las horas extras son incentivos para quedarse más tiempo en el trabajo	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	16. se lleva trabajo a casa porque no lo alcanza el tiempo para acabarlas	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	17. tiene un control sobre su tiempo y el trabajo que dispone	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
D5: Capacidad de desconectar con el trabajo	18. la salida de su centro laboral alivia las presiones que tuvo en el trabajo	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	19. se adapta a los retornos, dependiendo de que tan exigente es el trabajo	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	20. se emplean sistemas de información para manejar aspectos de trabajo y disminuir la presión	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

## Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Juan Manuel Sánchez Soto	DOCTOR EN ADMINISTRACION	16	Nivel alto


Variable: V2 productividad

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	CORRERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1: eficiencia	1. todas las actividades se ejecutan conforme su programación	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	2. los procedimientos son cumplidos a cabalidad	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	3. existe un aporte de valor por parte del trabajador	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	4. los productos obtenidos generan valor en su verificación	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	5. se emplean todos los recursos asignados a la actividad en razón	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	6. los recursos se asignan forma racional y conforme lo necesario	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	7. hay dialogo entre los integrantes del equipo de trabajo	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	8. se da un medio de comunicación entre directivos y trabajadores para mejorar la actualización	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	9. se resuelven los posibles problemas que conllevan la ejecución de una actividad	4	4	4	4		NINGUNA
	10. se resuelven los problemas que se presentan objetiva y lógicamente	4	4	4	4		NINGUNA
D2: Eficacia	11. los recursos que se manejan en la ejecución de actividades se da de forma eficaz	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	12. los recursos a emplear son controlados y racionalizados para mejorar su eficacia	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	13. el tiempo en que se emplea es optimizado para concluirlo lo mas antes posible	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	14 se aprovechan los recursos tecnológicos para mejorar el tiempo de trabajo	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	15 las relaciones laborales se desarrollan sin influir en el trabajo y actividades	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	16 el ambiente laboral promueve un trabajo eficaz y de calidad	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	17 se evita sobregasar las metas formuladas para optimizar tiempo y recursos	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>		

Evaluación final por el experto: por criterios y items, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Evaluación final			
Experto	Grado académico	Evaluación	
		Items	Calificación
Juan Manuel Sánchez Soto	DOCTOR EN ADMINISTRACION	16	Nivel alto

  
 Dr. Juan Manuel Sánchez Soto  
 DNI: 20088528

**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**

**Cuestionario: Estrés laboral y productividad en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021**

**Variable: V1 estrés laboral**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	CONCORDANCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1: Carga laboral	1. el trabajo que realiza se extiende fuera del horario de trabajo que tiene	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	2. El trabajo que desempeña hace que sea exigente en cada aspecto	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	3. Las funciones que tiene lo sobrecargan y no puede concluirlos	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	4. el trabajo lo sobrecarga y hace que se ponga ansioso mientras realiza sus actividades	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
D3: identificación y automatización en el trabajo	5. se logra identificar con el trabajo que realiza conforme lo fundamenta la organización y la capacidad del trabajo	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	6. el trabajo se realiza conforme lo fundamenta la organización la capacidad en el trabajo	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	7. la creatividad es un aspecto que permite manejar ciertas actividades	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	8. planifica las tareas a realizar para evitar el sentido de sobrecarga con más trabajo	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	9. existe retroalimentación entre las personas que realiza su trabajo y el objetivo que quieren alcanzar	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
D2: Ansiedad	10. se siente afectado por los sucesos de su trabajo y organización	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	11. se tensiona por motivos que involucra sus funciones y por el entorno	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	12. la ansiedad se da por funciones que cumple	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	13. se presentan situaciones que lo ponen nervioso	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
D4: Disponibilidad en el tiempo	14. la disponibilidad depende de los jefes y no del propio trabajador	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	15. las horas extras son incentivos para quedarse más tiempo en el trabajo	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	16. se lleva trabajo a casa porque no le alcanza el tiempo para acabarlos	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	17. tiene un control sobre su tiempo y el trabajo que desempeña	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
D5: Capacidad de desconectar con el trabajo	18. la salida de su centro laboral alivia las preocupaciones que tuvo en el trabajo	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	19. se adapta a los entornos, dependiendo de que tan exigente es el trabajo	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	20. se emplean técnicas de información para manejar aspectos de trabajo y disminuir la tensión	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
<b>EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

## Variable: V2 productividad

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	CONCORDANCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1: eficiencia	1. todas las actividades se ejecutan conforme su programación	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	2. los procedimientos son cumplidos a cabalidad	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	3. existe un aporte de valor por parte del trabajador	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	4. los productos obtenidos gozan valor en su verificación	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	5. se emplean todos los recursos asignados a la actividad en cuestión	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	6. los recursos se asignan forma racional y conforme lo necesario	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	7. hay dialogo entre los integrantes del equipo de trabajo	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	8. se da un medio de comunicación entre directivos y trabajadores para mejorar la actualización	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	9. se evalúan los posibles problemas que conllevan la ejecución de una actividad	4	4	4	4		NINGUNA
	10. se resuelven los problemas que se presentan objetiva y lógicamente	4	4	4	4		NINGUNA
D2: Eficacia	11. los recursos que se emplean en la ejecución de actividades se da de forma eficaz	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	12. los recursos a emplear son controlados y racionalizados para mejorar su eficacia	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	13. el tiempo en que se emplea es optimizado para concluirlo lo más antes posible	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	14. se aprovechan los recursos tecnológicos para mejorar el tiempo de trabajo	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	15. las relaciones laborales se desarrollan sin influir en el trabajo y actividades	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	16. el ambiente laboral genera un trabajo eficaz y de calidad	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	17. se evita sobrecargar las metas formuladas para optimizar tiempo y recursos	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>		

Evaluación final por el experto: por criterios y items, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

## Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Items	Calificación
ABDON CASIANO MAITA FRANCO	DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD	16	Nivel alto

DR. ABDON CASIANO MAITA  
FRANCO  
DNI: 19912986

**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**

**Cuestionario: Estrés laboral y productividad en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021**

**Variable: V1 estrés laboral**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	CONSERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1: Carga laboral	1. el trabajo que realiza se extiende fuera del horario de trabajo que tiene	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	2. El trabajo que desempeña hace que sea exigente en cada aspecto	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	3. Las funciones que tiene lo desbordan y no puede concluirlos	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	4. el trabajo lo sobra exige y hace que se ponga ansioso mientras realiza sus actividades	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
D3: identificación y autocualificación en el trabajo	5. se logra identificar con el trabajo que realiza conforme lo fundamenta la organización y la capacidad del trabajo	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	6. el trabajo se realiza conforme lo fundamenta la organización la capacidad en el trabajo	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	7. la creatividad es un aspecto que permite manejar ciertas actividades	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	8. planifica las tareas a realizar para evitar el sentir de desbordarse con más trabajo	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	9. existe interacción entre las personas que realiza su trabajo y el objetivo que quiere alcanzar	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
D2: Ansiedad	10. se siente afectado por los sucesos de su trabajo y organización	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	11. se tensiona por motivos que involucra sus funciones y por el entorno	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	12. la ansiedad se da por funciones que cumple	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	13. se presentan situaciones que lo ponen nervioso	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
D4: Disponibilidad en el tiempo	14. la disponibilidad depende de los jefes y no del propio trabajador	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	15. las horas extras son incentivos para quedarse más tiempo en el trabajo	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	16. se lleva trabajo a casa porque no le alcanza el tiempo para acabarlos	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	17. tiene un control sobre su tiempo y el trabajo que desempeña	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
D5: Capacidad de desconectar con el trabajo	18. la salida de su centro laboral alivia los problemas que tuvo en el trabajo	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	19. se adapta a los cambios, dependiendo de que tan exigente es el trabajo	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	20. se emplean técnicas de información para manejar aspectos de trabajo y disminuir la tensión	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
<b>EXPLICACIONES CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital.



## Variable: V2 productividad

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1: eficiencia	1. todas las actividades se ejecutan conforme su programación	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	2. los procedimientos son cumplidos a cabalidad	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	3. existe un aporte de valor por parte del trabajador	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	4. los productos obtenidos generan valor en su verificación	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	5. se emplean todos los recursos asignados a la actividad en cuestión	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	6. los recursos se asignan forma racional y conforme lo necesario	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	7. hay diálogo entre los integrantes del equipo de trabajo	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	8. se da un medio de comunicación entre directivos y trabajadores para mejorar la implementación	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	9. se evalúan los posibles problemas que conllevan la ejecución de una actividad	4	4	4	4		NINGUNA
	10. se resuelven los problemas que se presentan objetiva y lógicamente	4	4	4	4		NINGUNA
D2: Eficacia	11. los recursos que se manejan en la ejecución de actividades se da de forma eficaz	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	12. los recursos a emplear son controlados y racionalizados para mejorar su eficacia	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	13. el tiempo en que se emplea es optimizado para concluirlo lo más antes posible	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	14. se aprovechan los recursos tecnológicos para mejorar el tiempo de trabajo	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	15. las relaciones laborales se desarrollan sin influir en el trabajo y actividades	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	16. el ambiente laboral propicia un trabajo eficaz y de calidad	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
	17. se evita sobrepasar las metas formuladas para optimizar tiempo y recursos	4	4	4	4	CORRECTO	NINGUNA
<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>		

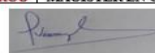
Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto



Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
LUIS ANTONIO VISURRAGA CAMARGO	MAGISTER EN GESTION PUBLICA	16	Nivel alto



MG. LUIS ANTONIO  
VISURRAGA CAMARGO  
DNI: 20011640

## Anexo 5. Consentimiento informado


**Municipalidad Provincial de HUANCAYO**

Huancayo, 14 de julio de 2021

CARTA N° 472 2021-MPHSA-SIGRO

SEÑORITA  
MARIA DEL CARMEN SALPARI MEDINA

Quilsi

**ASUNTO: ACEPTACION PARA REALIZAR ENCUESTA.**

De mi mejor consideración

Es mi gusto de dirigirme a usted para hacerle llegar mi saludo cordial a nombre de la Sub Gerencia de Gestion de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huancayo, asimismo, comunico la **ACEPTACION** para que realice su encuesta a los servidores de esta comuna los días 13 y 16 de julio del presente año, para la sustentación de su tesis, ante la presentación del Expediente N° 37805 de fecha 29/06/2021, a nuestra Entidad.

Sin otro particular, me suscribo de usted, refiriéndome las muestras de mi deferencia personal.

Atentamente,

Cc.  
 Señora  
 Señora



N 3673  
2021

**Anexo 6: evidencias fotos**

