

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



Estrés laboral en la Municipalidad del Distrito de Cajay 2018.

**Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en
Administración**

Autora:

Espinoza Castillo Mayumy

Asesor:

Daniel Perez, Jorge Augusto

Código Orcid:

0000.0002-8323-3971

Huaraz – Perú

2018

1. PALABRAS CLAVE:

TEMA	Estrés laboral
ESPECIALIDAD	Administración

KEY WORDS

THEME	Work stress
SPECIALTY	Administración

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

Línea de investigación	OCDE			Sub-línea o campos de investigación
	Área	Sub área	Disciplina	
Gestión del Talento Humano	5. Ciencias Sociales	5.2. Economía y Negocios	Negocios y Management	Relaciones laborales

TÍTULO

2. Estrés laboral en la Municipalidad del Distrito de Cajay 2018.

WORK STRESS IN THE MUNICIPALITY OF THE DISTRICT OF CAJAY 2018

3. RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar sobre Estrés Laboral en la Municipalidad del Distrito de Cajay 2018, respecto a la metodología de investigación se utilizó, el descriptiva, diseño no experimental de corte transversal.

La población estuvo constituida por 29 colaboradores y directivos de la entidad edil, Así mismo se usó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el Cuestionario

Los resultados obtenidos, fueron los siguientes las características de la recarga laboral, estrés en la salud e higiene laboral, ambiente laboral y los agentes estresores en la Municipalidad del distrito de Cajay 2018.

4. ABSTRACT:

The present research project: Labor Stress in the Municipality of Cajay District 2018, will study what are the factors of work stress in the municipality of Cajay district 2018, regarding the research methodology will be focused on the descriptive type, design will not experimental cross section. The population will be constituted by 29 collaborators and directors of the edil entity, Likewise the survey technique will be used and the instrument will be the Questionnaire

In relation to the expected results, it will be known the characteristics of work recharge, stress in health and occupational hygiene, work environment and stressors in the Municipality of Cajay district 2018.

ÍNDICE

1. Palabras clave.....	i
2. Título.....	ii
3. Resumen.....	iii
4. Abstract.....	iv
5. Introducción.....	06
5.1. Antecedentes y fundamentación científica.....	09
5.2. Justificación.....	35
5.3. Problema.....	36
5.4. Marco referencial.....	36
5.5. Hipótesis.....	40
5.6. Objetivos.....	40
6. Metodología.....	41
6.1. Tipo y diseño de investigación.....	42
6.1.1. Tipo de investigación.....	42
6.1.2. Diseño de la investigación.....	42
6.2. Población y muestra.....	42
6.3. Técnicas e instrumentos de investigación.....	43
6.4. Procedimiento y análisis de la información.....	43
7. Resultados.....	44
8. Análisis y discusión.....	65
9. Conclusiones y recomendaciones.....	73
9.1. Conclusiones.....	73
9.2. Recomendaciones.....	75
10. Agradecimiento.....	76
11. Referencias bibliográficas.....	78
11.1. Anexos.....	79

5. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones son algo más que la simple suma de sus partes. Exige considerarlas como sistemas complejos debido al alto nivel de integración y complejidad entre componentes para lograr los objetivos propuestos y su permanencia mediante el mantenimiento de su estabilidad interna. En la actualidad las organizaciones están inmersas en un medio muy inestable debido entre otros factores al rápido desarrollo de la tecnología y a los rápidos cambios sociales, económicos y políticos.

El estrés se conoce como las nocivas reacciones físicas y emocionales en el cuerpo del ser humano en el ámbito donde se desenvuelve, es cuando las exigencias de su entorno no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades de la persona. Una variedad de factores externos y ambientales pueden conducir a que el individuo se vea afectado en sus tareas diarias, estos factores incluyen programación laboral, mayor o menor tranquilidad, seguridad, flujo de tareas, número y naturaleza de los sujetos internos o externos los cuales se deben atender

El interés por el estrés se ha convertido en algo muy común en la actualidad, se ha incrementado notablemente y ha adquirido características que lo han hecho colocarse como un problema hacia la salud. Expertos en el estudio del estrés han demostrado que en nuestros tiempos gran parte de la población padecen de estrés quizá como resultado de la influencia que la tecnología ha tenido sobre el medio en que se labora, en que se vive, cambios ambientales y sociales, que son difíciles de superar y acostumbrarse a esta vida.

El estrés es una reacción física en la cual entran varios mecanismos de defensa para actuar frente a una situación amenazante, este es un fenómeno cada vez más frecuente que aumenta y afecta el entorno donde viven y laboran las personas, al conocer la

demanda dentro del trabajo cada vez cambia y las exigencias se hacen más fuertes durante los últimos tiempos. Muchas ocasiones al momento de aumentar el estrés este puede mejorar los niveles de salud del individuo, dentro del trabajo puede tener una mayor productividad, en la familia más atención y la vida cotidiana tienden a ser más efectivos, siempre y cuando no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere la capacidad de adaptación de la persona. Se conoce que cuando existe aburrimiento y falta de motivación al realizar las tareas pueden ser perjudiciales y se corre el riesgo de no realizarla de la manera correcta.

De esta manera, se tomarán antecedentes sobre investigaciones realizadas con anterioridad, buscando encontrar la influencia de la variable y el aporte científico de de ella. Para la obtención de los resultados se usarán indicadores que permitan medir la variable objeto de estudio y adicionalmente se efectuarán recomendaciones para la empres

5.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

5.1.1. ANTECEDENTES

GARCIA J. (2016) ECUADOR Tesis presentada a la universidad cuenca que lleva por título “estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca. Cuenca 2015” Tipo de investigación: Descriptivo, transversal, correlacionar. la población está constituida por la Universidad de Cuenca, ubicada en la Ciudad de Cuenca la muestra de estudio estuvo comprendido por 607 personas (N), obtenida de la base de datos de Talento Humano, de las cuales 219 fueron trabajadores y 388 administrativos de la Universidad de Cuenca.

Conclusiones:

La población de trabajadores y personal administrativo de la Universidad de Cuenca, está conformado en su mayoría por personal femenino, joven y casados, cuya edad está alrededor de los 38 años. En cuanto a la relación laboral, como era de esperar, la mayoría de los trabajadores son hombres, mientras que en el personal administrativo predominan las mujeres, existiendo una relación estadísticamente significativa, entre la edad, con el cargo o puesto ($p = 0.00$) y el tipo y el régimen laboral (titular o contratado); en edades correspondiente a la categoría de adultos mayores. En referencia al cargo o puesto, se encontró que existen cargos considerados culturalmente como propios de las mujeres, como asistentes administrativos, auxiliares y ayudantes, secretarias/os y por el contrario, puestos de hombres como choferes, conserjes y técnicos. ($p = 0.00$). De acuerdo al modelo utilizado para el análisis se determinó evidencias de que existen diferencias estadísticamente significativas con demanda psicológica para sexo, relación laboral y cargo o puesto.

En cuanto a las variables control se encontró con empleo de habilidades en cargo o puesto y relación laboral. En Autoridad de decisión con edad, cargo

o puesto y tipo de relación laboral. En amplitud de decisión con cargo / puesto y relación laboral. Según la clasificación del trabajo, existe un alto porcentaje, tanto en los trabajadores como en el personal administrativo, que presentan riesgo para la salud física y/o mental (tipos TP y TATL), encontrándose significancia estadística con las variables sexo, relación laboral y el tipo de cargo o puesto que desempeñan. Universidad de Cuenca 54 Jorge Luis García Alvear Sobre los efectos en el trabajo se pudo determinar que el riesgo de enfermedad está asociado con las condiciones del trabajo, esto es con las variables cargo o puesto y relación laboral; pues se determinó que existe, aproximadamente, 2 veces más probabilidades de desarrollar enfermedad física – mental en el personal con cargos administrativos que en aquellos que desarrollan cargos de trabajadores, al igual que con la relación laboral (LOSEP / Código de trabajo), no así con el resto de características analizadas.

FLORES M. (2006) VENEZUELA Tesis presentada a la República Bolivariana de Venezuela Colegio Universitario de los Teques que lleva por título “estrés laboral en empresas de producción” la investigación fue de tipo descriptivo El estudio se llevará a cabo en seis empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia teniendo La muestra corresponde a 343 trabajadores

Conclusión:

Al finalizar este estudio investigativo sobre los factores riesgo intra y extra laboral en algunas empresas de producción del centro occidente colombiano, se puede concluir que sí existe una relación altamente significativa entre estas dos condiciones y el estrés laboral, esta deducción se infiere del hecho que todas las dimensiones estudiadas presentan una relación directamente proporcional. Por ejemplo, a medida que aumenta la connotación de riesgo carga mental y la situación económica en el grupo familiar, aumenta también la propensión al estrés.

En este sentido se encuentra que el mayor generador de estrés en los trabajadores del área de producción se refiere a las pocas oportunidades para desarrollar sus habilidades y destrezas. También sienten que deben realizar un esfuerzo físico superior al usual con frecuencia -esto les está generando molestia o fatiga- y para agravar su situación, consideran que obtienen poco reconocimiento por la labor realizada. Todos estos factores son caldo de cultivo propicio para desencadenar factores de riesgo que incrementan la probabilidad de generar síntomas de estrés laboral. Es de anotar que el nivel de estrés se percibe más alto para operarios (32,4%) como factor de riesgo psicosocial, mientras que para Jefes, profesionales y técnicos es inferior (21,4%). Entonces se podría deducir que coincide con el análisis correlacionar intra laboral, donde la dimensión más significativa correspondió a la carga mental en los operarios.

Para realizar un análisis más profundo de este aspecto es importante detenerse en el perfil de los operarios; la caracterización muestra que la gran mayoría tiene el nivel de bachillerato e incluso algunos sólo tienen la primaria. Es de anotar que, en algunos casos, para la realización de los cuestionarios requirieron de ayuda por parte del facilitador pues ESTRÉS LABORAL EN EMPRESAS DE PRODUCCIÓN 122 no comprendían las preguntas. Esto concuerda con los otros instrumentos aplicados grupo focal y entrevista, donde se hace evidente es que las demandas cognitivas superiores que tienen en el ejercicio de su labor les están generando angustia y estrés. Por otro lado, a nivel intralaboral los niveles de estrés aumentan en la población correspondiente a jefes, profesionales y técnicos. Esto puede deberse a que el operario se encuentra centrado en la rutina, mientras que a nivel Gerencial la exigencia intelectual es mayor.

Es importante resaltar que uno de los más importantes hallazgos de esta investigación es evidenciar cómo la situación económica se convierte en el estresor más significativo del ámbito extra-laboral. Se puede percibir que

los trabajadores del área administrativa le brindan mayor atención a la condición extra-laboral, minimizando así los factores de riesgo respecto al estrés. Mientras los operarios, al no darle la debida importancia a lo extra-laboral, presentan mayor riesgo de estrés. En este sentido se debe enfatizar en que las empresas estudiadas no deben continuar ignorando este aspecto porque de hacerlo estarían incumpliendo con la Responsabilidad Social que le atañe para con sus empleados y la comunidad en general. Constituye un gran error creer que invertir en mejorar las condiciones extra-laborales de los trabajadores es un gasto, al contrario, es una gran inversión dado que empleados motivados, agradecidos, tranquilos y con una buena calidad de vida son garantía de crecimiento empresarial.

PARIS. (2013) ARGENTINA Tesis presentada a la universidad Abierta Interamericana “estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera” la investigación fue de tipo de tipo correlacionar con el que se pretende estimar las relaciones entre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico. La población objeto de estudio está representada por los trabajadores de una industria cerealera ubicada en la ciudad de San Lorenzo. La muestra De los 150 cuestionarios repartidos, que se efectúa, a través de una selección por disponibilidad, se obtiene una muestra total de 64 cuestionarios que se entregaron completos.

Conclusión:

La presente investigación se ha desarrollado dentro del marco teórico de la teoría transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (1984). Desde esta perspectiva, la experiencia del estrés es una construcción de naturaleza predominantemente subjetiva desde el momento que los individuos movilizan tanto factores personales como situacionales para evaluar el potencial perjudicial de los eventos. En este sentido, cuando el sujeto siente que no cuenta con los recursos o estrategias suficientes para afrontar las

demandas que percibe como estresantes, experimenta diferentes niveles de estrés que pueden llegar a vulnerar su equilibrio y bienestar psicológicos. Si, además, el estrés es vivenciado en el ámbito laboral, repercute sobre la calidad de su trabajo, el nivel de compromiso organizacional y su grado de satisfacción laboral, en su bienestar psicológico y con la vida en general.

La presente investigación se ha desarrollado dentro del marco teórico de la teoría transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (1984). Desde esta perspectiva, la experiencia del estrés es una construcción de naturaleza predominantemente subjetiva desde el momento que los individuos movilizan tanto factores personales como situacionales para evaluar el potencial perjudicial de los eventos. En este sentido, cuando el sujeto siente que no cuenta con los recursos o estrategias suficientes para afrontar las demandas que percibe como estresantes, experimenta diferentes niveles de estrés que pueden llegar a vulnerar su equilibrio y bienestar psicológicos. Si, además, el estrés es vivenciado en el ámbito laboral, repercute sobre la calidad de su trabajo, el nivel de compromiso organizacional y su grado de satisfacción laboral, en su bienestar psicológico y con la vida en general. En base a tales consideraciones, el objetivo general del presente estudio estuvo orientado a identificar la relación entre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y el bienestar psicológico de trabajadores de una industria de la ciudad de San Lorenzo. Los resultados obtenidos permiten una toma de posición frente a las inquietudes que dieron origen y guiaron la investigación. Este trabajo se propone como primer objetivo específico identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por parte de los trabajadores. Los resultados arrojados pudieron dar cuenta de que existe un algo grado de estrés laboral en este tipo de industrias, debido a los turnos rotativos, las sobre exigencias, multiempleo, la mala comunicación con los supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento. Como dice Martínez Selva (2004), el estrés laboral surge de un desajuste entre el individuo y su trabajo, esto

es entre sus capacidades y las exigencias del empleo, que se evidencia en seis fuentes típicas, que aquí podemos señalar como relevante y relacionada a la nuestra muestra, la distribución temporal del trabajo, como su duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos. En cuanto a la identificación y análisis de los estresores, se observa que la falta de justicia organizacional seguido dificultades interpersonales y sobrecarga laboral, son, en ese orden, los estresores que más agobian a los trabajadores. La evidencia reunida permitiría aventurar que estos estresores se retroalimentan permanentemente 84

86 constituyendo un círculo vicioso. Desde el momento que la sobrecarga, caracterizada por una sensación de agotamiento por exceso de demandas y tareas, unida a la falta de medios y recursos (tanto materiales como humanos) se agrava cuando los empleados perciben falta de apoyo por parte de pares y superiores y/o inequidad e injusticia organizacional. Como plantea Omar (1995) que para enfrentar el estrés las personas recurren a respuestas cognitivas y comportamentales (proceso conocido como coping), que mediatizan las relaciones entre la percepción del estrés y la consiguiente adaptación somática y psicológica. La habilidad para manejar situaciones estresantes depende de los recursos de coping disponibles. Estos recursos desempeñan un rol crucial en la relación estrés-salud-enfermedad y constituyen características estables del individuo y del medio ambiente donde se desenvuelve. Focalizando el análisis sobre algunos aspectos sociodemográficos de la muestra estudiada, tales como género, edad, estado civil y puesto, del presente trabajo surge que las mujeres con respecto a los hombres tienen un promedio mayor de estrés experimentado, pero a ambos sexo el estresor que más los afecta son la falta de justicia organizacional. Otro de los objetivos se refiere a explorar la vinculación entre el estrés percibido y/o vivenciado con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral. En general se destaca un promedio alto y satisfactorio en relaciones con los supervisores, higiene y espacio del lugar de trabajo, pero menos satisfecho en la frecuencia en que los supervisan y apoyan y en

con el cumplimiento de la empresa sobre normas legales. Con respecto a la falta de apoyo de superiores la imposibilidad de recurrir a los supervisores frente a posibles dificultades, se vincula con la intención de abandonar el trabajo (Ito, Eisen, Sederer, Yamada & Tachimori, 2001; Lee & Wang, 2002). En este sentido, Arnetz (2001) destaca diferencias debidas al género, ya que las mujeres parecen recibir información de sus supervisores inmediatos con mayor frecuencia que los varones. Los resultados obtenidos también han permitido identificar las variables que mejor explican el bienestar psicológico y la satisfacción laboral entre los empleados.

REATEGUI I. (2013) TARAPOTO Tesis presentada a la universidad Nacional de San Martín- Tarapoto “estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto abril – julio 2013” la investigación fue de tipo transversal y longitudinal la población está conformada por 54 enfermeras La muestra de estudio quedó conformada por 34 enfermeros.

Conclusión

El personal de enfermería identifica como principales agentes estresores, en orden de importancia: recibir salario no acorde con el trabajo, falta de estimulación, condiciones físicas de trabajo no adecuadas, no ver los frutos del trabajo y ver morir a un paciente especial

No se encuentra relación significativa entre los factores sociodemográficos como son: edad, sexo, especialidad, estado civil, ingresos económicos con la presencia de estrés laboral, siendo $p > 0.005$, lo cual indica que estos resultados no son significativos. El 35% de la población de estudio refieren que son los factores físicos relacionados con la carga y contenido del trabajo que con mayor frecuencia causan estrés laboral.

El 76.7% de la población en estudio presentó un nivel de desempeño profesional medio, cumpliendo con las competencias de evaluación del desempeño (cognitiva; actitudinal-social y capacidad técnica) sólo algunas veces, lo que indica un nivel medio en cuanto a la realización de las tareas de enfermería relacionados con la atención y cuidados al paciente. 4. Es en el servicio de emergencia en donde se genera con mayor frecuencia el estrés laboral, el 11.7% de los enfermeros que trabajan en este servicio identifican ciertas situaciones o factores causantes de estrés, haciéndolos vulnerables a presentar frecuentemente estrés laboral y en consecuencia disminuyendo el nivel de desempeño profesional, $\chi^2 = 5,320$ y $p = 0,028$, siendo $p < 0,005$ lo cual indica que es confiable.

CHAVEZ (2016) TACNA tesis presentada a la universidad privada de Tacna “el estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de electrosur s.a. en el periodo 2015.” la investigación fue de tipo descriptivo y la población la conforman los trabajadores administrativos del área comercial de ELECTROSUR S.A. Se trata entonces de una población limitada. Contando este área con 32 trabajadores teniendo como muestra pequeña se ha decidido trabajar con la totalidad de sus miembros.

Conclusión.

El presente trabajo estableció el efecto del Estrés Laboral en el Desempeño, al mismo tiempo mediante el cálculo del Chi Cuadrado de Pearson se pudo establecer que el Estrés laboral afecta significativamente al Desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de ELS y que esto se debe a la determinación de distintos factores de Estrés Laboral y su medición en el desempeño.

De acuerdo a la validación de Hipótesis de la Variable Independiente “Estrés Laboral” se ha llegado a la conclusión que el factor que determina el Estrés Laboral que se manifiesta en los trabajadores administrativos del

área de Gestión Comercial de ELS. son ocasionados por una recarga laboral, esta afirmación está sustentado en el trabajo de campo y se puede visualizar en el Tabla N°29 en la cual un 59,4% de los trabajadores encuestados lo cual indica que tienen en general una percepción de la existencia del alto Estrés Laboral debido a que son ocasionados por una recarga laboral.

Según los resultados obtenidos por la hipótesis específica de la Variable Dependiente “Desempeño”, se pudo evaluar el desempeño de los trabajadores administrativos del área comercial de ELS.; de los resultados obtenido de la “Tabla N° 30” indicó con un 78,1% de los trabajadores encuestados perciben que existe bastante exigencia del desempeño laboral y se ve reflejado en sus habilidades laborales.

Para aumentar la productividad de ELS se ha realizado estrategias de mejora en el Capítulo V Titulado “La Prevención del Estrés en el trabajo para mejorar el Desempeño Laboral” y “Prevención del Estrés: Intervención sobre el individuo” cuyo objetivo es examinar los temas laborales de estrés e identificar los estresores para mejorar el Desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial.

PELAYSA E. (2015), HUANCAYO Tesis presentada a la universidad nacional del centro del Perú “la relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes niño Jesús milagroso SCRL -2015.” la investigación fue de tipo descriptivo correlacionar. La población 12 trabajadores del área de transportes y acopio de la empresa de transportes niño Jesús milagroso

Conclusiones

Según el resultado de la encuesta a los trabajadores de la empresa de transportes niño Jesús milagroso scrl tiene la relación entre el estrés laboral satisfacción laboral, el cuál según la correlación de spearman es de 0.735,

lo cual indica que existe una relación positiva media, con un nivel de significancia de 0.006-

Según el resultado de la encuesta a los trabajadores de la empresa de transportes niño Jesús milagroso SCRL el nivel de estrés laboral en un 100% no es favorable ni desfavorable.

Según el resultado de la encuesta a los trabajadores de la empresa de transportes niño Jesús milagroso SCRL el nivel de satisfacción laboral para un 75% no es favorable ni desfavorable y para un 25 % es favorable. Según el resultado de la encuesta a los trabajadores de la empresa de transportes niño Jesús milagroso SCRL tiene la relación entre la variable autocontrol * satisfacción laboral, el cuál según la correlación de spearman es de - 0.039, lo cual indica que no existe relación alguna

Según el resultado de la encuesta a los trabajadores de la empresa de transportes niño Jesús milagroso SCRL tiene la relación entre la variable relaciones interpersonales * estrés laboral, el cuál según la correlación de spearman es de -0.020, lo cual indica que no existe relación alguna

No se encontró trabajos previos relacionados al tema a investigar.

5.1.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

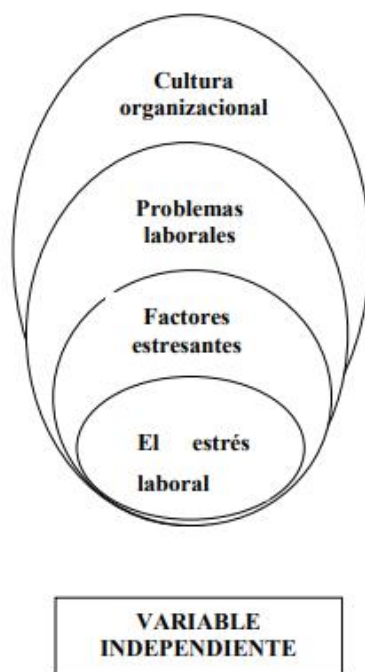
El estudio asume el enfoque teórico de la administración de recursos humanos cuyo concepto central es el estrés laboral

ESTRÉS LABORAL

Martínez (2004), define el estrés como, una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptativa. Según la autora, el estrés no es forzosamente un fenómeno negativo, sino más bien en ocasiones es un proceso normal en el organismo, mientras que las respuestas a estímulos no sean des adaptativas o patológicas.

Ante una situación de alarma, en la que el sujeto tiene que responder de inmediato, se activan una serie de sistemas del organismo, que producen, entre otras cosas, incrementos de adrenalina en la sangre, sudoración, aumento de la frecuencia cardíaca, etc. Todo esto provoca que, llegue a los tejidos más cantidad de sangre, y esto da como consecuencia que el sujeto, sea capaz de responder de una forma rápida y eficaz; pero el estrés no siempre actúa de una forma adaptativa, cuando estas medidas se mantienen elevadas y se prolongan por más tiempo sus reacciones, entonces es cuando se pueden provocar enfermedades psicósomáticas

El estrés no se considera en principio como una enfermedad sino como la respuesta, tanto física como mental, a las adaptaciones y ajustes del ser humano a los diversos acontecimientos vitales. Cualquier suceso que genere una respuesta emocional, puede causar estrés; esto incluye tanto situaciones positivas como negativas.



CAUSAS DEL ESTRÉS

Martínez (2004), dice que, se tiende a creer que el estrés es consecuencia de situaciones externas a la persona, pero en realidad se trata de un proceso en el que interaccionan las circunstancias del entorno y las respuestas cognitivas, emocionales y físicas. Es decir, que suele ser una interpretación lo que potencia una reacción negativa de estrés, más que la situación que se enfrenta

Se puede comprobar que existen innumerables agentes externos e internos capaces de producir un impacto en el sistema nervioso y hormonal; no es necesario que el agente desencadenante sea muy poderoso, basta que la respuesta al mismo lo sea

Las causas del estrés pueden dividirse en:

- **FISIOLÓGICAS:**

A todos los seres humanos les afectan los procesos relacionados con el desgaste físico, el cual produce enfermedades, que se hacen visibles con el paso del tiempo y estos aumentarán la predisposición al estrés ya que disminuyen la capacidad de adaptación y exigen mayor esfuerzo al organismo para realizar cualquier tarea.

- **PSICOLÓGICAS:**

Crisis vitales por acontecimientos importantes, relaciones personales conflictivas, condiciones laborales frustrantes, etc.

- **SOCIALES:**

A nivel social el estrés dependerá del entorno local en que se encuentre y de la propia personalidad, quedará determinado por lo que sucede y como se interpreta, cada cultura tiene un patrón de respuestas en relación a la muerte, la enfermedad, el dinero o la familia, ello determinará las respuestas y el nivel de adaptación posible.

SÍNTOMAS

Martínez (2004), menciona que los síntomas del estrés, se manifiesta a nivel físico, emocional y de conducta:

A NIVEL FÍSICO:

- Opresión en el pecho.
- Hormigueo en el estómago.
- Sudor en las palmas de las manos.
- Palpitaciones.
- Dificultad para tragar o para respirar.
- Sequedad en la boca.
- Temblor corporal.
- Manos y pies fríos.
- Tensión muscular.
- Falta o aumento de apetito.
- Fatiga.

A NIVEL PSICOLÓGICO:

- Inquietud, nerviosismo, ansiedad, temor o angustia.
- Deseos de llorar y/o un nudo en la garganta.
- Irritabilidad, enojo o furia constante o descontrolada.
- Deseos de gritar, golpear o insultar.

- Miedo o pánico, al punto de sentirse "paralizado".
- Preocupación excesiva, que se puede incluso manifestar como la sensación de no poder controlar el pensamiento.
- Pensamiento catastrófico.
- La necesidad de que "algo" suceda, para que se acabe la "espera".
- La sensación de que la situación no se supera.
- Dificultad para tomar decisiones.
- Dificultad para concentrarse.
- Disminución de la memoria.
- Lentitud de pensamiento.
- Cambios de humor constantes.
- Depresión.

A NIVEL EMOCIONAL:

- Moverse constantemente.
- Risa nerviosa.
- Rechinar los dientes.
- Tics nerviosos.
- Comer en exceso o dejar de hacerlo.
- Beber o fumar con mayor frecuencia.
- Dormir en exceso o sufrir de insomnio

CONSECUENCIAS

Martínez (2004), menciona que, el estrés puede dinamizar la actividad del individuo, y provoca un incremento de recursos como, atención, memoria, rendimiento, que hacen aumentar la productividad, pero cuando este proceso, es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio.

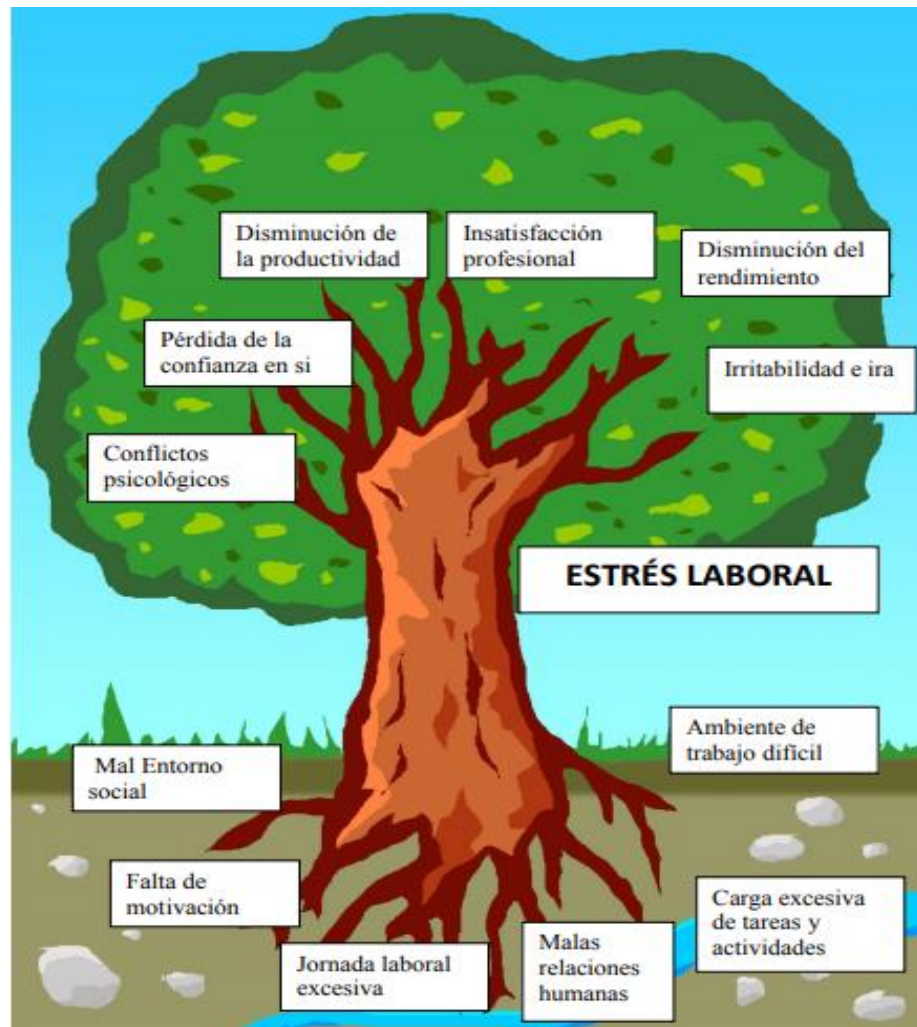
Las consecuencias negativas del estrés son múltiples, pero se destacan las que se dan en la salud, a nivel cognitivo y en el rendimiento.

Los hábitos relacionados con salud son modificados a causa del estrés, de modo que con la tensión y las presiones, aumentan las conductas no saludables, y se reducen las saludables; estos cambios, pueden afectar de forma negativa la salud, desarrollar una serie de adicciones, con consecuencias negativas para la persona en las diferentes áreas de su vida.

Asimismo puede producir, una alta activación fisiológica, que a través del tiempo puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas y psicosomáticas, así como también cambios en otros sistemas, y puede producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones, y puede aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer.

El estrés puede desbordar al individuo, de manera que comience a desarrollar una serie de conductas, que lo lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, que son los llamados 12 trastornos de ansiedad, que deterioran la salud de una manera considerable. El estrés también, puede ocasionar una serie de perturbaciones, sobre los procesos cognitivos superiores (atención, percepción, memoria, toma de decisiones, etc). Se ha estudiado como el estrés influye en los procesos cognitivo-superiores, a través de una perspectiva cognitivo-emocional, y se ha encontrado que la emoción, con la que más se ha trabajado es la ansiedad

ARBOL DE PROBLEMAS



1.1.1. FASES

Vialfa (2010) menciona que el estrés se divide en tres fases las cuales son:

- **FASE DE ALARMA:** Las reacciones de alarma conforman la primera fase del proceso de estrés, durante esta etapa aparecen los síntomas: respiración entrecortada y acelerada, aumento del ritmo cardiaco, aumento de la presión arterial, sensación de tener un nudo en la garganta o en el estómago, ansiedad, angustia. Estas reacciones son provocadas por la secreción de hormonas como la adrenalina que surte efecto después de unos minutos y cuya función es la de preparar al cuerpo para una acción rápida.

- **FASE DE RESISTENCIA:** Esta etapa, que es una continuación de la primera fase, permite compensar los gastos de energía ocasionados por el estado de estrés y, de este modo, impedir el agotamiento del organismo. Durante esta etapa, el organismo secreta otras hormonas (los glucocorticoides) que elevan la glucosa al nivel que el organismo necesita para el buen funcionamiento del corazón, del cerebro y de los músculos. A lo largo de esta etapa, las personas afectadas adoptan conductas diferentes: algunos se preparan para afrontar el estrés, otros viven sin preocuparse por solucionar su estado o tratan de evitar situaciones que puedan activarlo.
- **FASE DE AGOTAMIENTO:** Cuando se presenta un cuadro constante y severo de estrés, el organismo pierde su capacidad de respuesta y se agota, el estado de estrés es tan intenso que la persona afectada ya no puede afrontar las agresiones, el organismo se colapsa y ya no puede defenderse de las situaciones de agresión. Durante esta fase, es probable que la persona afectada desarrolle algunas patologías que provoquen que el organismo pierda su capacidad de activación.

TIPOS DE ESTRÉS

Martínez (2004), citan los diferentes tipos que manifiesta el estrés, los cuales son:

- **ESTRÉS AGUDO:** Este surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador. La mayoría de las personas logran reconocer los síntomas de estrés agudo. Es una lista de lo que ha ido mal en sus vidas: el accidente automovilístico, la pérdida de un contrato importante, un plazo de entrega que deben cumplir, los

problemas ocasionales de su hijo en la escuela, y demás. Dado que es a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo.

- **ESTRÉS AGUDO EPISÓDICO:** Las personas que sufren este tipo de estrés, asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención. Es común que las personas con reacciones de estrés agudo estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas. Suelen describirse como personas con "muchísima energía nerviosa". Las relaciones interpersonales se deterioran con rapidez cuando otros responden con hostilidad real. El trabajo se vuelve un lugar muy estresante para ellas. A menudo, el estilo de vida y los rasgos de personalidad están tan arraigados y son habituales en estas personas que no ven nada malo en la forma cómo conducen sus vidas. Culpan a otras personas y hechos externos de sus males. Estas personas pueden ser sumamente resistentes al cambio. Sólo la promesa de alivio del dolor y malestar de sus síntomas puede mantenerlas en tratamiento y encaminadas en su programa de recuperación.
- **ESTRÉS CRÓNICO:** Este es el estrés agotador que desgasta a las personas día tras día, destruye al cuerpo, la mente y la vida. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo. El estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones. El peor aspecto del estrés crónico es que las personas se acostumbran a él, se olvidan que está allí. Las personas toman conciencia de inmediato del estrés agudo

porque es nuevo; ignoran al estrés crónico porque es algo viejo, familiar y a veces hasta casi resulta cómodo.

ESTRÉS EN EL TRABAJO

Martínez (2004), lo definen como, las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren, cuando las exigencias del trabajo, no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador

Muchas veces se confunde el estrés en el trabajo con el desafío, pero este último, es el que da vigor, físico y psicológico, y da motivación para aprender habilidades nuevas, y llegar a dominar el trabajo, por lo tanto el desafío es un ingrediente importante del trabajo sano y productivo; cuando éste se convierte en exigencias, que no se pueden satisfacer, se convierte en agotamiento, y la satisfacción se convierte en estrés; las diferencias entre características personales como la personalidad y el estilo de sobrellevar el estrés son más importantes para pronosticar si ciertas condiciones de trabajo resultarán en el estrés decir que, lo que está estresante para una persona podría no ser problema para otra.

ESTRESORES COMUNES EN EL TRABAJO

- **ESTRESORES FÍSICOS/ DE LA TAREA.** El ruido incontrolable en el área de trabajo es uno de los principales estresores físicos que existen, la exposición al ruido de bajo nivel está asociada con niveles elevados de las hormonas del estrés y la reducción del desempeño, la importancia del aumento en los niveles hormonales es que los estresores pueden existir aún cuando el trabajador no se dé cuenta.
- **ESTRESORES PSICOLÓGICOS.** Como con cualquier estresor, la percepción de control o previsión del individuo, determina su respuesta a la situación y tal percepción se ve afectada por las características del trabajo y del ambiente laboral. La percepción de control en el escenario laboral también se relaciona con la autonomía, el grado, en el que el empleado puede controlar, cómo y cuándo

realizar las tareas de su puesto, en general las intervenciones que mejoran la percepción de control sobre el trabajo, como la toma de decisiones o los horarios flexibles, tienden a reducir el estrés y las predisposiciones subsecuentes.

- **CONFLICTO INTERPERSONAL.** Los conflictos interpersonales pueden ir desde discusiones, hasta incidentes poco agradables, estos muchas veces ocurren cuando los recursos en el trabajo son escasos, cuando los empleados tienen intereses incompatibles, o cuando sienten que no son tratados de manera justa. Los conflictos pueden distraer a los trabajadores de las tareas importantes del puesto, y tener consecuencias en la salud. Otras consecuencias que pueden tener los empleados en el trabajo son, depresión, insatisfacción laboral, agresión, sabotaje, etc.
- **ESTRESORES DEL ROL.** La ambigüedad de roles, los conflictos de roles y la carga excesiva de un rol se conoce en conjunto como estresores del rol, todo esto se da cuando los puestos tienen tareas y responsabilidades múltiples, por lo que es más probable que un puesto sea estresante, si estos roles están en conflicto o no están claros.

La ambigüedad de roles ocurre, cuando los empleados carecen de conocimiento claro acerca del comportamiento esperado en su trabajo, los individuos, experimentan incertidumbre sobre las acciones que deben realizar para desempeñarse correctamente. Por otro lado, el conflicto de roles ocurre cuando las demandas de diferentes fuentes son incompatibles, asimismo la sobrecarga de rol, ocurre cuando se espera que un individuo cumpla con demasiados roles al mismo tiempo, esto puede ocasionar que las personas trabajen demasiado tiempo, incrementando su estrés.

- **CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA.** Este se da cuando los trabajadores experimentan conflicto entre los roles que deben cumplir en el trabajo y su vida personal. Las mujeres que trabajan y las familias donde ambos trabajan, se han convertido en la norma, en vez de la excepción por lo tanto el conflicto trabajo-familia se ha convertido en una fuente común de estrés laboral.
- **ESFUERZO EMOCIONAL.** Es la regulación de las emociones para cumplir con las demandas del puesto o de la organización, esto causa estrés para poder manejar las emociones cuando los puestos requieren que los trabajadores presenten solo determinadas expresiones o actitudes. Los trabajadores pueden regular sus emociones mediante una actuación superficial o profunda. La actuación superficial consiste en manejar o “fingir” las e expresiones o emociones; la actuación profunda consiste en manejar los sentimientos propios, incluyendo el tratar de sentir las emociones requeridas por el trabajo. El estrés y la incomodidad suelen ocurrir cuando las emociones requeridas difieren de las emociones reales de los empleados; el suprimir emociones o mostrar emociones falsas requiere de un esfuerzo cognoscitivo y fisiológico, que tiende a ser estresante a largo plazo.

REDUCCIÓN Y MANEJO DEL ESTRÉS

Martínez (2004), dan a conocer que la reducción y el manejo del estrés se da en tres categorías: intervenciones primarias, secundarias y terciarias.

- **ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PRIMARIA:** Estas tienen que ver con la modificación o eliminación de estresores en el escenario laboral, dan al trabajador mayor control sobre su puesto y ambiente de trabajo, lo que disminuye directamente los estresores y aumenta la satisfacción y el bienestar de los empleados. Estas incluyen, el rediseño

de la tarea o del ambiente de trabajo, la motivación para la administración participativa, el desarrollo de descripciones del rol más claras y la modificación o cambio de los patrones de pensamiento; también involucra, proporcionar horarios de trabajo flexibles, los cuales pueden ser como semanas laborales más cortas, tiempo flexible y puestos compartidos.

Los trabajos y los puestos pueden ser diseñados o rediseñados para reducir estresores como el ruido, las interrupciones, la presión de tiempo, la ambigüedad del rol y el número de horas de trabajo. Asimismo, los puestos pueden ser rediseñados para aumentar la participación en el trabajo.

- **ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN SECUNDARIA:** Son las que involucran la modificación de respuestas a demandas o estresores inevitables; van dirigidas a la respuesta, su papel es el de controlar los daños. Los enfoques de prevención secundaria están alineados con estrategias de afrontamiento enfocadas a la emoción, las cuales buscan reducir la 18 respuesta emocional al estresor, y pueden incluir, la evitación, minimización y alejamiento del estresor.

Las estrategias de prevención secundaria que no requieren de capacitación especial, incluyen elecciones del estilo de vida como entrenamiento físico, comer sano y controlar el peso, así como la reducción en el consumo de tabaco y cafeína. Los programas de capacitación de habilidades como para la negociación y la solución de conflictos son otra forma de intervención secundaria así como las técnicas de relajación, biorrealimentación y proporcionar y promover el apoyo social en el trabajo.

- **ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN TERCIARIA:** Están dirigidas al síntoma, para sanar los efectos negativos de los estresores, incluyen programas de asistencia para los empleados y uso de servicios de cuidado médico, psicoterapia individual, y asesoría de carrera

Los programas de asistencia al empleado según este mismo autor, incluyen alguna forma de apoyo para enfrentar el estrés laboral, problemas con el alcohol y drogas y dificultades externas al trabajo. Pueden ser proporcionados por el departamento de Recursos Humanos de una organización o por consultores externos, si una organización desea tener un programa de asistencia exitoso, la administración debe expresar su apoyo, educar a sus empleados, proporcionar la capacitación necesaria para su uso y hacerlos accesibles a los empleados.

ESTRESORES

Todo suceso, situación o persona que encontramos en nuestro medio ambiente externo puede ser estresor. La respuesta al estrés es el esfuerzo de nuestro cuerpo por adaptarse o, con mayor precisión, por mantener la homeostasis. Experimentamos **ESTRÉS** cuando no podemos mantener o recuperar este equilibrio personal. Si no se percibe una amenaza externa, no hay necesidad de adoptar una postura de adaptación y no puede haber **ESTRÉS**. Puesto que las condiciones correctas casi cualquier cosa puede producir una respuesta, se desprende que también casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor. Por esta razón es imposible elaborar una lista finita de estresores y decir “evite estos y usted llevara una vida libre de **ESTRÉS** “. Sin embargo, prácticamente hablando, algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras.

- ✓ **Estresores del Medio Ambiente** Todos los Estresores son ambientales, en el sentido de que son parte del medio ambiente. Sin embargo, muchos aspectos del ambiente o muchas formas de clasificar los estímulos

ambientales. Algunos aspectos del ambiente son físicos, son antropológicos y otros más son sociológicos. El ESTRÉS es la respuesta psicológica a estos diversos estímulos ambientales. 21 Si tuviéramos que categorizar la mayoría de los estresores, diríamos que la mayoría de ellos son parte del ambiente psicológico o sociológico. No obstante, una categoría de estresores no encaja muy bien en esta descripción: los estresores del ambiente físico. En este ambiente a las que es necesario que se adapte la persona. Aquí nos referimos a los estresores ambientales, entendiendo por ambiental las condiciones físicas del medio ambiente. Los extremos en la temperatura, pueden ser un ejemplo de un estresor del medio ambiente físico, demasiada o poca luz puede ser otro ejemplo. En pocas palabras, los estresores ambientales son, en este sentido, aspectos físicos del ambiente, percibidos normalmente por uno o más de los cinco sentidos

- ✓ **Espacio Físico** El ambiente físico comprende todos los aspectos posibles, desde el estacionamiento situado a la salida de la fábrica hasta la ubicación y el diseño del edificio, sin mencionar otros como la luminosidad y el ruido que llegan hasta el lugar de trabajo de cada trabajador. Y en el propio lugar de trabajo otros aspectos físicos pueden ocasionar malestar y frustración. En un estudio realizado, se consideraron en orden de importancia la ventilación, la calefacción y el sistema de aire acondicionado.

- ✓ **Ruido** El ruido se considera un sonido o barullo indeseable. Todavía no se sabe con certeza si merma la eficiencia del empleado, pues los datos son contradictorios. La unidad básica para medir el ruido es el decibel. Desde el punto de vista psicológico, es la medida de la intensidad subjetiva del sonido. Se sabe que ciertas intensidades pueden dañar el oído. Así, si un trabajador diariamente oye sonidos de cierto nivel de

decibeles durante largo tiempo, sin duda terminará por sufrir pérdida de la audición.

- Continuos [máquinas, motores o ventiladores
- Intermitentes [prensas, herramientas neumáticas, forjas
- Variables [personas que hablan, manejo de herramientas o materiales

- ✓ **Música** Al parecer carece de confirmación la hipótesis de que con música se eleva la productividad en todo tipo de trabajo. El efecto de ella depende de la índole de las labores. Según datos de investigación, con la música se incrementa la productividad en tareas bastante sencillas, repetidas y que no requieran unidades de corta duración, en consecuencia, posiblemente la música se convierte en el foco de atención y hace que la jornada transcurra en forma más rápida y grata. Las cosas cambian cuando se trata de una labor compleja que exija mucho esfuerzo. No está demostrado que la música eleve la producción de los trabajos difíciles porque se requiere de plena concentración

- ✓ **Temperatura y Humedad** Una de las condiciones ambientales importantes es la temperatura. Por otro lado, la humedad es consecuencia del alto grado de contenido higrométrico del aire. Todos hemos sentido los efectos que la temperatura y humedad tienen en nuestro estado de ánimo, nuestra capacidad de trabajo e incluso en nuestro bienestar físico y mental. El estado del tiempo y la temperatura nos afectan en forma diferente. Cuando se realiza trabajo bajo techo la temperatura y humedad se controlan bien, si es que la empresa está dispuesta a invertir bastante dinero y si las instalaciones se prestan a ello.

- ✓ **Contaminación en lugares cerrados** Muchos edificios son lugares completamente cerrados, diseñados para impedir que penetre aire. No pueden abrirse las ventanas y los empleados sólo respiran aire filtrado,

frío o caliente. Estos edificios constituyen un peligro para la salud. En algunas investigaciones se ha comprobado que esta situación trae consigo enfermedades como cefaleas, problemas de sinusitis, reacciones cutáneas alérgicas y malestar general. También mareos y estupor

- ✓ **Higiene** La higiene en el trabajo se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolos de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan. La higiene en trabajo está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: El hombre y su ambiente de trabajo.

5.2. JUSTIFICACIÓN

el estrés laboral y sus efectos en los empleados de cualquier entidad, pública o privada, eran una realidad innegable y conocida a nivel mundial en los estudios realizados, que en algunas ocasiones puede ayudar a mejorar destrezas o habilidades; por el contrario, el exceso trae graves consecuencias como, ausentismo laboral, disminución de la calidad de trabajo, ansiedad, depresión situaciones que por el desconocimiento del tema, podrían agravarse.

La investigación sirvió de guía para muchas instituciones que están van en el mismo rubro del estrés laboral, que tomaron conciencia de cómo un conjunto de variable pudo afectar de manera directa o indirecta en el desempeño de sus trabajadores.

- A. Justificación científica:** El estrés a sido un concepto de interés de investigación que ha adquirido cierta relevancia social a lo largo del siglo XX, está con frecuencia relacionado con el trabajo y/o la actividad laboral

Por otra parte, llegaron a experimentar cierto grado de estrés en la vida y en ocasiones apropiadas resultaron benéfico. No obstante, demasiado estrés era peligroso para la salud en general, ya que se alternaban en forma prolongada y perjudicaban en funciones de muchos sistemas del organismo.

En el punto de vista científico, el estudio se inserta en la línea de investigación Salud y Riesgo Laboral, lo que permitió indagar sobre las condiciones técnico-ambientales, de higiene y seguridad en el trabajo, mediante la integración de las ciencias sociales, de la salud y del comportamiento humano que permitió determinar el estrés del personal administrativo, ya que la mayoría de los estudios realizados sobre estrés laboral.

B. Justificación social: Han sido numerosos los esfuerzos que han impulsado organizaciones internacionales, para el desarrollo del bienestar integral de los trabajadores que pueda garantizar la satisfacción de sus necesidades en una sociedad cada vez más exigente con un ritmo de vida elevado que deteriora su calidad de vida. En los últimos tres años se han producido notables cambios de manera general en el ser humano ya que pasa 8 horas del día trabajando lo cual lleva a un estrés laboral. Esta investigación ayudara a que sigamos mejorando en el desempeño de los trabajadores.

5.3. PROBLEMA

¿Cuáles son los factores del estrés laboral en la municipalidad del distrito de Cajay 2018?

5.4.MARCO REFERENCIAL

5.4.1. Marco conceptual

ESTRÉS LABORAL

Conde (2009), define el estrés como, una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptativa. Según la autora, el estrés no es forzosamente un fenómeno negativo, sino

más bien en ocasiones es un proceso normal en el organismo, mientras que las respuestas a estímulos no sean des adaptativas o patológicas.

Se ha definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación

5.4.2. Marco operacional

DIMENSIONES DEL ESTRÉS LABORAL:

➤ ESCASO NÚMERO DE TRABAJADORES

Lizarraga J. (2016) La paradoja del talento, que es cómo define Manpower Perú al desequilibrio que existe entre la abundante demanda de trabajo y la escasez del talento, sería la principal brecha a vencer en la lucha contra el desempleo. "Los mercados, empresas y consumidores se han sofisticado. La demanda interna de talento que tienen las empresas se ha optimizado mucho, mas no así la capacidad de la oferta. Esto se acentúa en nuestro país, donde ya de por si la educación no es óptima" (pag 120)

➤ FALTA DE TIEMPO

DIARIO DICEN (2015) En muchas ocasiones, la falta de tiempo (real o sentido) provoca situaciones de estrés en el trabajo ya que, dependiendo del volumen de tareas a desempeñar, y sobre todo de la distribución de las mismas entre los compañeros de profesión, puede suponer que aparezcan síntomas relacionados con la presión, la fatiga o sensación de agobio ante esa falta de tiempo, llegando a estresarse y creando un ambiente poco propicio. Esta sensación interfiere mucho en la calidad de vida del trabajador, generando cierto malestar que, a medida que transcurren los días, no hace sino acrecentarse, aunque en muchas ocasiones, esa falta de tiempo se produce por una mala planificación del mismo, la cual puede ser corregida

mediante diversas estrategias que ayuden a mejorar esa administración.

➤ **INCOMPATIBILIDAD DE TAREA**

LEY MARCO DEL EMPLEO PÚBLICO La regulación de las incompatibilidades está integrada dentro del régimen estatutario de los funcionarios públicos. Se basa en la necesidad de aplicación del principio de dedicación del personal al servicio de las Administraciones Públicas a un solo puesto de trabajo, sin más excepciones que las que demande el propio Servicio Público, respetando el ejercicio de las actividades privadas que no puedan impedir o menoscabar el estricto cumplimiento de sus deberes o comprometer su imparcialidad o independencia. (Capítulo I)

➤ **PSICOLÓGICO**

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (2016) Desde el punto de vista de la salud mental y psicológica, el ambiente de trabajo debe establecer condiciones para la interacción adecuada de las personas y dotarles de la comodidad para evitar que se sientan aislados, en tensión, con ansiedad o temor; asimismo generar actividades saludables que actúen de modo positivo sobre el comportamiento de las personas, para evitar trastornos psicológicos como el estrés, la ansiedad, el aislamiento, la soledad, etc.

➤ **FÍSICO**

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS), La salud física consiste en **el bienestar del cuerpo y el óptimo funcionamiento del organismo de los individuos**, es decir, es una condición general de las personas que se encuentran en buen

estado físico, mental, emocional y que no padecen ningún tipo de enfermedad. La salud física también se refiere a los análisis o estudios relacionados con la alimentación y la nutrición, las enfermedades o afecciones que pueden preexistir y las que se pueden prevenir, la actividad física a realizar, e incluso, se refiere a la educación acerca de cómo mantener un estado de vida saludable.

➤ **AGOTAMIENTO EMOCIONAL**

ROBSON D (2016) La fatiga mental y emocional es un estado de agotamiento físico y psicológico crónico, resultado de un exceso de exigencias personales y un estrés mental continuado. Es la sensación de estar emocionalmente exhaustos y agotados por las situaciones que nos rodean.

➤ **ACTIVIDAD LABORAL**

DECONCEPTOS.COM/CIENCIAS/JURIDICAS/LABORAL Se refiere a la labor de las personas, o a su trabajo o actividad legal remunerada. El hombre para satisfacer sus necesidades debió, desde su aparición sobre la Tierra, emplear su fuerza o su capacidad creativa, para extraer de la naturaleza los recursos necesarios, o modificar lo que el medio le ofrecía, para su provecho.

➤ **CONFLICTOS LABORALES**

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT). Cuando las condiciones de trabajo se deterioran, en el seno de la empresa puede desencadenarse un conflicto de trabajo o conflicto laboral., la conflictividad

laboral puede medirse por el número de huelgas y cierres patronales experimentados por un país a lo largo del año.

➤ **CONDICIONES DE TRABAJO**

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJO

(2018) Se trata de una medida del esfuerzo que realizan los seres humanos. La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.

➤ **ZONA GEOGRAFICA**

PEREZ J (2017) Se denomina territorio a un área (incluyendo tierras, aguas y espacio aéreo) donde siempre cuenta con la posesión de una persona, organización, institución, Estado o un país. (definicion.de/region-geografica)

➤ **TECNOLOGÍA**

MERINO M (2012) La tecnología es la ciencia aplicada a la resolución de problemas concretos. Constituye un conjunto de conocimientos científicamente ordenados, que permiten diseñar y crear bienes o servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y la satisfacción de las necesidades esenciales y los deseos de la humanidad. (<https://definicion.de/tecnologia>)

➤ **GESTIÓN DE TIEMPO**

ARIMANY L (2016) La gestión del tiempo, es uno de los principales pilares de la gente eficaz y de la gente con éxito.

Quien no es capaz de gestionar el tiempo no es capaz de administrar nada. (Pág. 10)

5.5.HIPÓTESIS

Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Cajay, de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

5.6. OBJETIVOS

5.6.1. Objetivo General

Determinar, cuáles son los factores del estrés laboral en la municipalidad del distrito de Cajay 2018

5.6.2. Objetivos Específicos

- 1- Conocer las características de la recarga laboral, en la municipalidad distrital de Cajay 2018.
- 2- Informar las características del estrés en la salud e higiene laboral en la municipalidad del distrito de Cajay 2018
- 3- Conocer las características del ambiente laboral en la Municipalidad del distrito de Cajay 2018
- 4- Informar las características de los agentes estresores en la Municipalidad del distrito de Cajay 2018.

6. METODOLOGÍA DE TRABAJO

6.1. Tipo y Diseño de Investigación

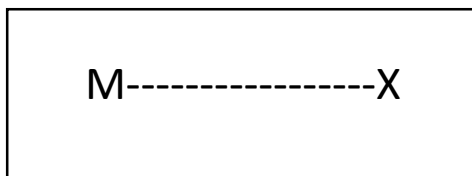
6.1.1. Tipo de Investigación

En el problema planteado y a los objetivos formulados, el tipo de investigación fue descriptiva, ya que busco especificar las propiedades, características y rasgos importantes de la variable de estudio. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, p. 80).

Diseño de investigación: En cuanto al diseño, fue una investigación no experimental, de diseño transversal, ya que se realizó en un solo momento, en un tiempo único la recolección de datos. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, p. 151).

6.1.2. Diseño de Investigación

El diseño de investigación se representó en la siguiente figura:



Que significa:

P = Población

X = Estrés Laboral

6.2. POBLACIÓN – MUESTRA

✓ Población

La población de estudio, fue constituido por 29 trabajadores de la municipalidad del distrito de Cajay de la provincia de Huari, región Ancash, periodo 2018, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

Condición laboral	N° trabajadores
Nombrados	2
Planilla	7
Locación de servicios	20
Total	29

Fuente: municipalidad del distrito de Cajay.

✓ **Muestra**

De la población de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cajay el objeto de estudio ha sido de 29, a ellos se consideró como muestra

6.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

✓ **Técnica**

- La encuesta.

✓ **Instrumento**

- El cuestionario.

✓ **Criterio de validez y confiabilidad**

Criterio de validez: Para determinar la validez del instrumento se sometido a juicio de experto o también llamada validez por jueces, lo cual di su aprobación del instrumento para su respectiva aplicación de manera eficiente.

6.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Los instrumentos de recolección fueron elaborados específicamente para el presente estudio y para verificar el nivel de confiabilidad y validez, se procedió

a calcular el coeficiente alfa de Crombach y para el caso de la validez mediante el aporte de un experto.

- Elaboración del Instrumento o cuestionario
- Validación del Instrumento
- Aplicación del Instrumento
- Tabulación y procesamiento de resultados
- Análisis de toda la información recopilada

Análisis de datos:

Método de análisis de datos:

Estadística descriptiva: Se hizo uso para describir los resultados en la base de Tablas de frecuencia y Gráficos de barras se realizó uso estadísticos de tendencia central tales como: la media, mediana y moda.

7. RESULTADOS

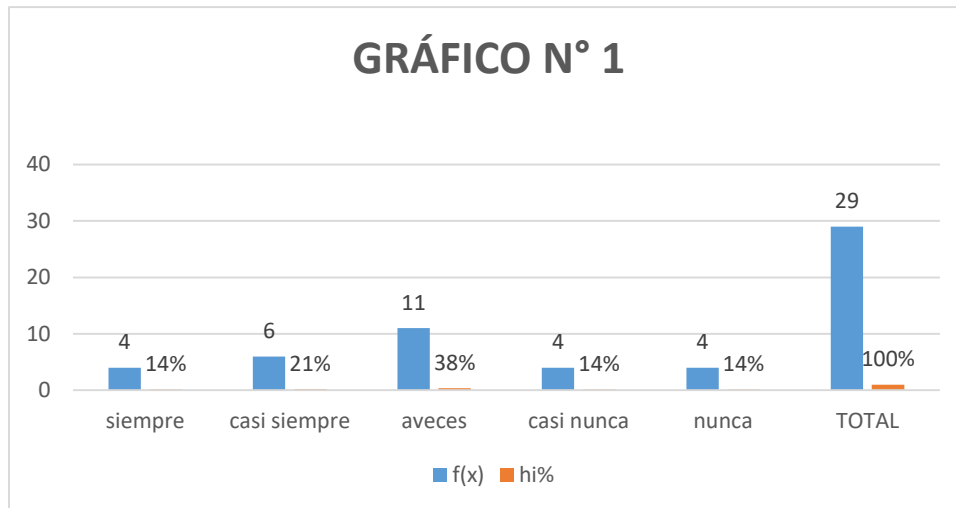
Resultados obtenidos para determinar el estrés laboral en la municipalidad del distrito de Cajay 2018

1. ¿Considera escaso el número de trabajadores que laboran en el Municipio?

TABLA N° 1		
ALTERNATIVAS	f(x)	hi%
Siempre	4	14%
casi siempre	6	21%
A veces	11	38%
casi nunca	4	14%
Nunca	4	14%
TOTAL	29	100%

Fuente: Encuesta a personal de la municipalidad de Cajay-2017

Elaboración: Propia



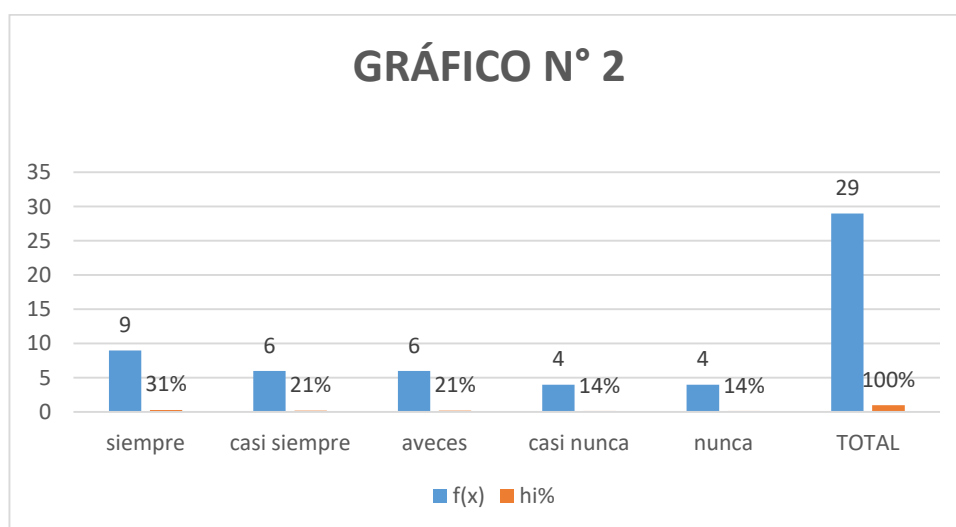
INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 13 % de los encuestados está consideran que siempre es escaso el número de trabajadores mientras un 21% que casi siempre y un 38% a veces sin embargo un 14% casi nunca mientras un 14% nunca.

2. ¿Considera poco eficiente el trabajo de equipo por el número escaso de trabajadores?

TABLA N° 2		
ALTERNATIVAS	f(x)	hi%
Siempre	9	31%
casi siempre	6	21%
a veces	6	21%
casi nunca	4	14%
Nunca	4	14%
TOTAL	29	100%

Fuente: Encuesta a personal de la municipalidad de Cajay-2017

Elaboración: Propia



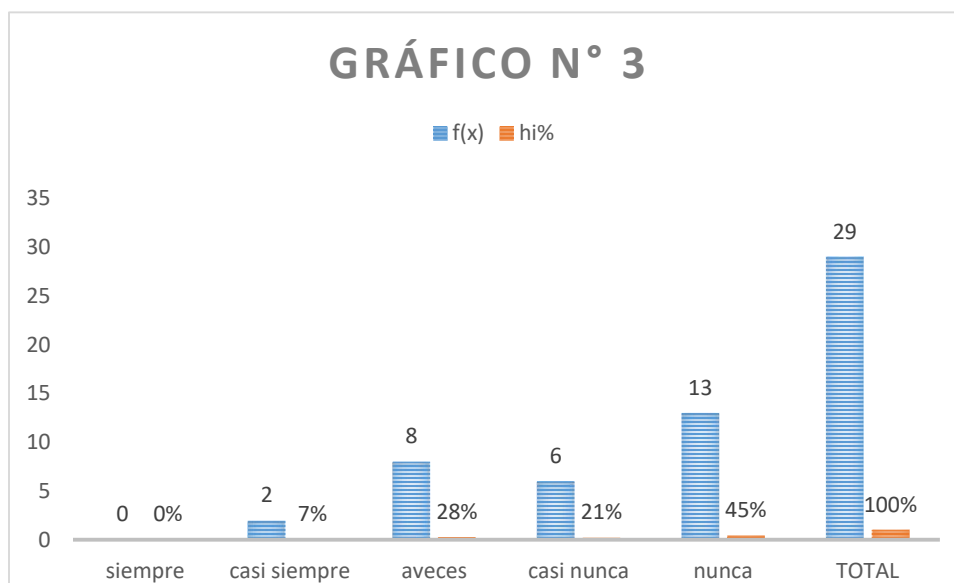
INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada se puede apreciar que un 31% considera poco eficiente el trabajo de equipo por el número escaso de trabajadores en cuanto un 21% casi siempre y un 21% a veces mientras un 14% casi nunca y un 14% nunca

3. ¿Percibe carencia de tiempo en el cumplimiento de tus labores?,

TABLA N° 3		
ALTERNATIVAS	f(x)	hi%
Siempre	0	0%
casi siempre	2	7%
a veces	8	28%
casi nunca	6	21%
Nunca	13	45%
TOTAL	29	100%

Fuente: Encuesta a personal de la municipalidad de Cajay-2017

Elaboración: Propia



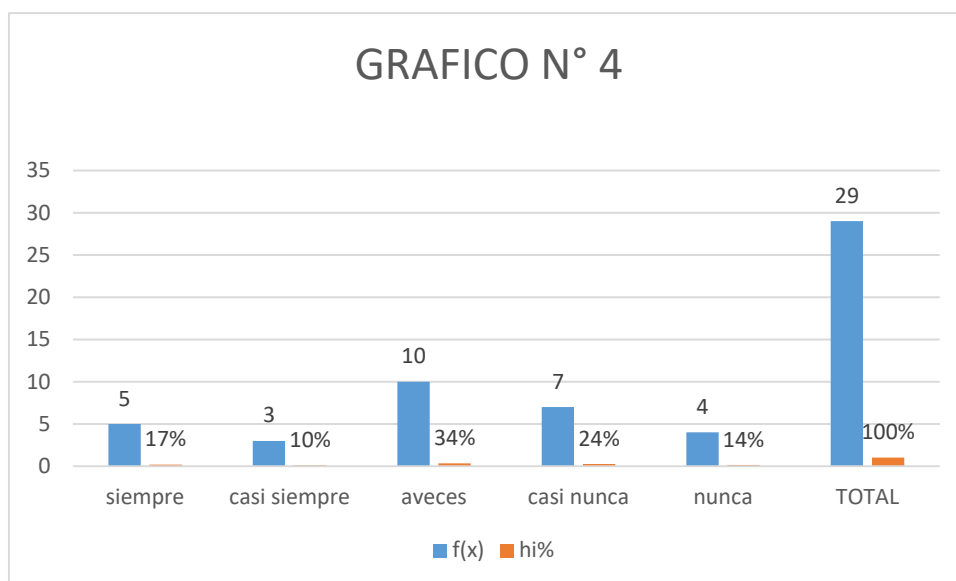
INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada se puede apreciar que un 0% Percibe carencia de tiempo en el cumplimiento de tus labores y un 7% casi siempre y un 28% a veces mientras un 21% casi nunca y un 45% nunca.

4. ¿Las labores que desarrolla en su puesto de trabajo es compatible con las funciones y características laborales?

TABLA N° 4		
ALTERNATIVAS	f(x)	hi%
Siempre	5	17%
casi siempre	3	10%
a veces	10	34%
casi nunca	7	24%
Nunca	4	14%
TOTAL	29	100%

Fuente: Encuesta a personal de la municipalidad de Cajay-2017

Elaboración: Propia



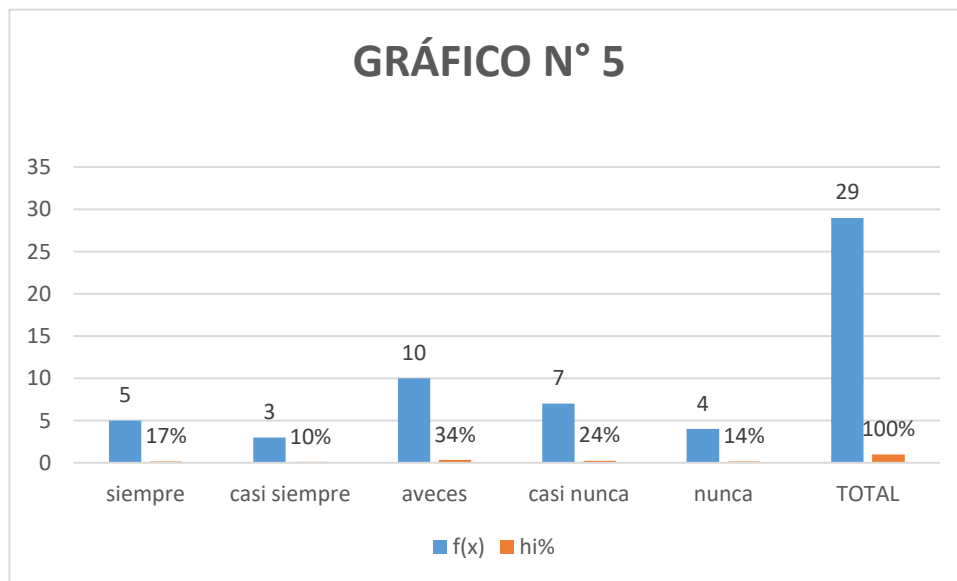
INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada se puede apreciar que un 17% de Las labores que desarrolla en su puesto de trabajo es compatible con las funciones y características laborales mientras un 10% casi siempre y un 34% a veces mientras un 24% casi nunca y un 14% nunca

5. ¿Considera que le han asignado laborales incompatibles?

TABLA N° 5		
ALTERNATIVAS	f(x)	hi%
Siempre	5	17%
casi siempre	3	10%
a veces	10	34%
casi nunca	7	24%
Nunca	4	14%
TOTAL	29	100%

Fuente: Encuesta a personal de la municipalidad de Cajay-2017

Elaboración: Propia



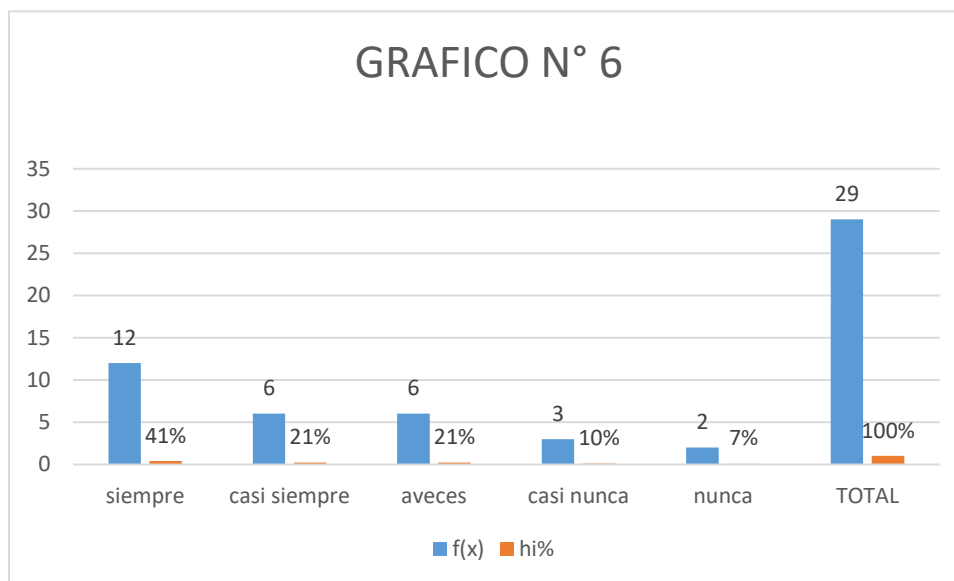
INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada se puede apreciar que un 17% Considera que le han asignado laborales incompatibles mientras un 10% casi siempre y un 34% a veces mientras un 24% casi nunca y un 14% nunca.

6. ¿Considera el ambiente laboral generador de dificultades psicológicas?

TABLA N° 6		
ALTERNATIVAS	f(x)	hi%
Siempre	12	41%
casi siempre	6	21%
a veces	6	21%
casi nunca	3	10%
Nunca	2	7%
TOTAL	29	100%

Fuente: Encuesta a personal de la municipalidad de Cajay-2017

Elaboración: Propia



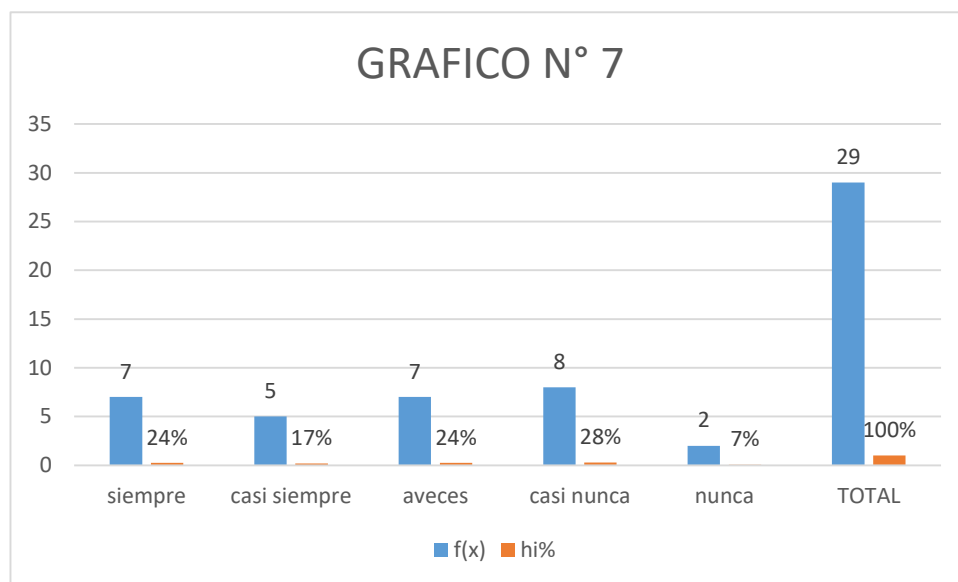
INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada se puede apreciar que un 41% Considera el ambiente laboral generador de dificultades psicológicas mientras un 21% casi siempre y un 21% a veces mientras un 10% casi nunca y un 7% nunca.

7. ¿Percibe dificultad física en el cumplimiento de sus funciones?

TABLA N° 7		
ALTERNATIVAS	f(x)	hi%
Siempre	7	24%
casi siempre	5	17%
a veces	7	24%
casi nunca	8	28%
Nunca	2	7%
TOTAL	29	100%

Fuente: Encuesta a personal de la municipalidad de Cajay-2017

Elaboración: Propia



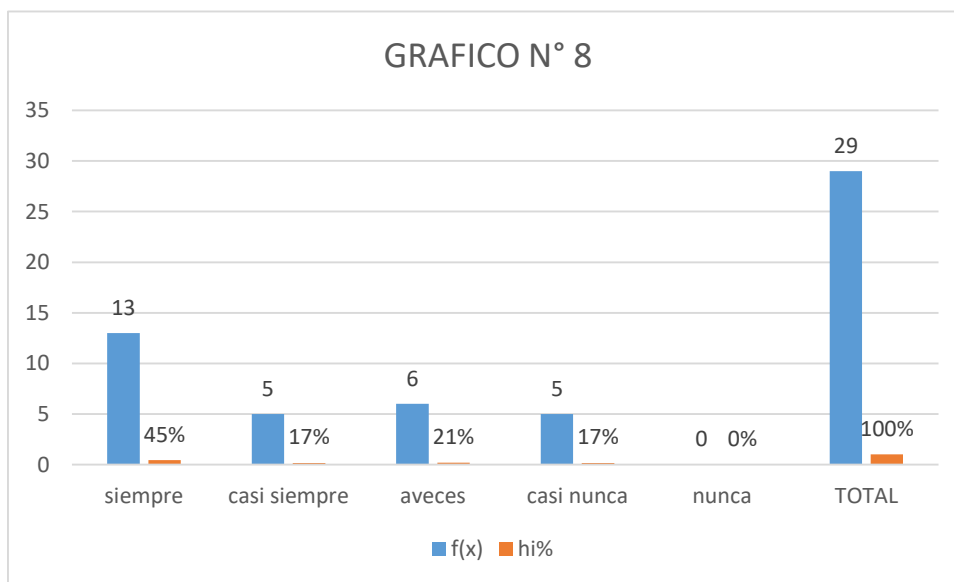
INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada se puede apreciar que un 24% percibe dificultad física en el cumplimiento de sus funciones mientras tanto un 21% casi siempre y un 24% a veces mientras un 28% casi nunca y un 7% nunca.

8. ¿Considera adecuadas el esfuerzo físico con las labores asignadas?

TABLA N° 8		
ALTERNATIVAS	f(x)	hi%
Siempre	13	45%
casi siempre	5	17%
a veces	6	21%
casi nunca	5	17%
Nunca	0	0%
TOTAL	29	100%

Fuente: Encuesta a personal de la municipalidad de Cajay-2017

Elaboración: Propia



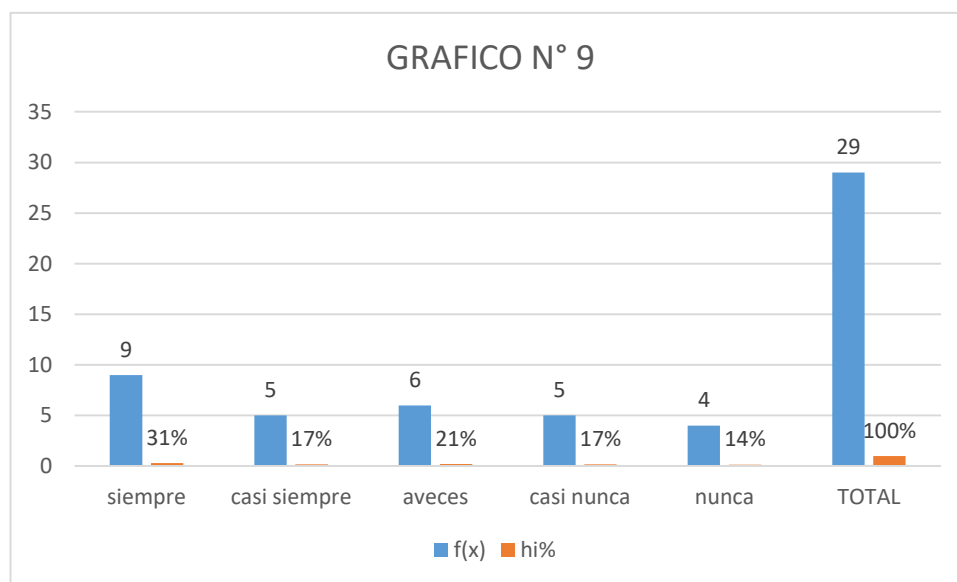
INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada se puede apreciar que un 45% Considera adecuadas el esfuerzo físico con las labores asignadas mientras tanto un 17% casi siempre y un 21% a veces mientras tanto un 17% casi nunca y un 0% nunca.

9. ¿Percibe que los compañeros de trabajo son afectados por el agotamiento emocional?

TABLA N° 9		
ALTERNATIVAS	f(x)	hi%
Siempre	9	31%
casi siempre	5	17%
a veces	6	21%
casi nunca	5	17%
Nunca	4	14%
TOTAL	29	100%

Fuente: Encuesta a personal de la municipalidad de Cajay-2017

Elaboración: Propia



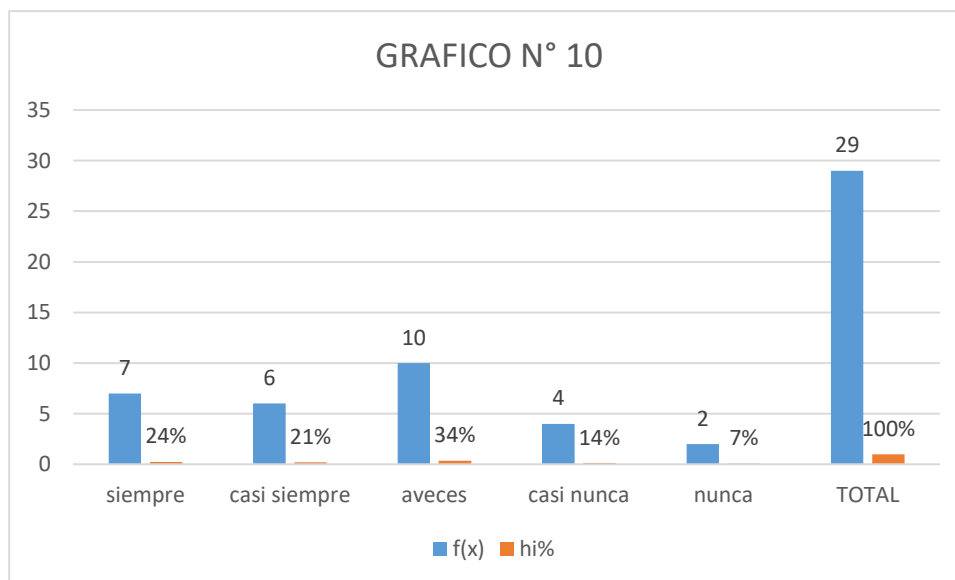
INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada se puede apreciar que un 41% Percibe que los compañeros de trabajo son afectados por el agotamiento emocional mientras tanto un 17% casi siempre y un 21% a veces mientras tanto un 17% casi nunca y un 14% nunca.

10. ¿Percibe que la jornada laboral, le ocasiona agotamiento emocional?

TABLA N° 10		
ALTERNATIVAS	f(x)	hi%
Siempre	7	24%
casi siempre	6	21%
A veces	10	34%
casi nunca	4	14%
Nunca	2	7%
TOTAL	29	100%

Fuente: Encuesta a personal de la municipalidad de Cajay-2017

Elaboración: Propia



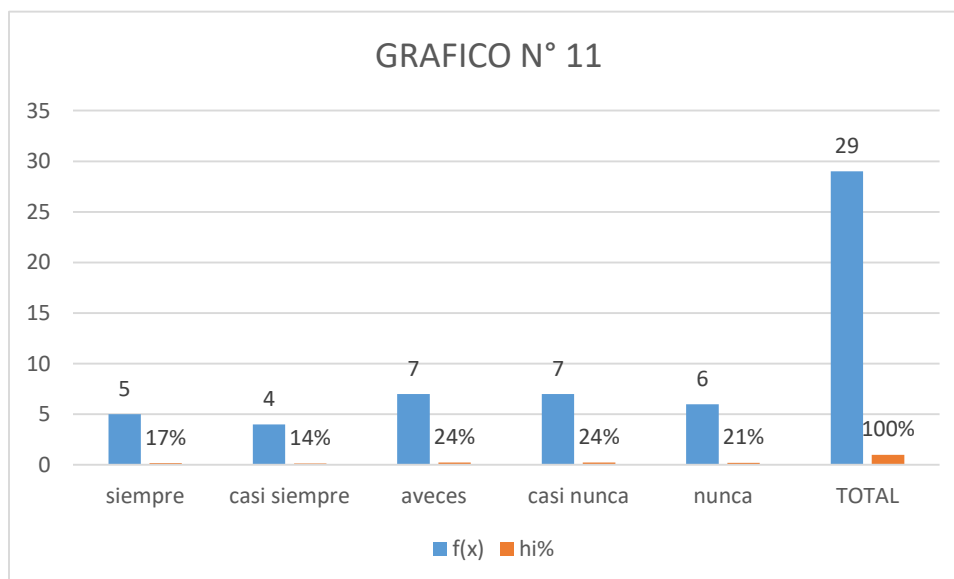
INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada se puede apreciar que un 24% Percibe que la jornada laboral, le ocasiona agotamiento emocional mientras tanto un 21% casi siempre y un 34% a veces mientras tanto un 14% casi nunca y un 7% nunca.

11. ¿Considera adecuado el ambiente físico y psicológico de la actividad laboral a su cargo dentro de la municipalidad?

TABLA N° 11		
ALTERNATIVAS	f(x)	hi%
Siempre	5	17%
casi siempre	4	14%
a veces	7	24%
casi nunca	7	24%
Nunca	6	21%
TOTAL	29	100%

Fuente: Encuesta a personal de la municipalidad de Cajay-2017

Elaboración: Propia



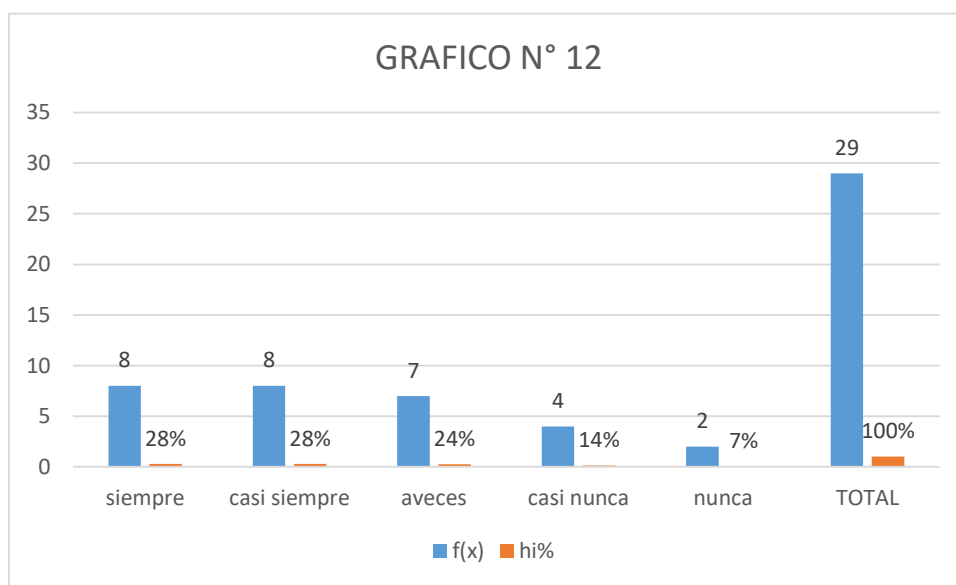
INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada se puede apreciar que un 17% Considera adecuado el ambiente físico y psicológico de la actividad laboral a su cargo dentro de la municipalidad mientras un 14% casi siempre y un 24% a veces mientras tanto un 24% casi nunca y un 21% nunca.

12. ¿Considera adecuado la actividad laboral que desarrolla?

TABLA N° 12		
ALTERNATIVAS	f(x)	hi%
Siempre	8	28%
casi siempre	8	28%
a veces	7	24%
casi nunca	4	14%
Nunca	2	7%
TOTAL	29	100%

Fuente: Encuesta a personal de la municipalidad de Cajay-2017

Elaboración: Propia



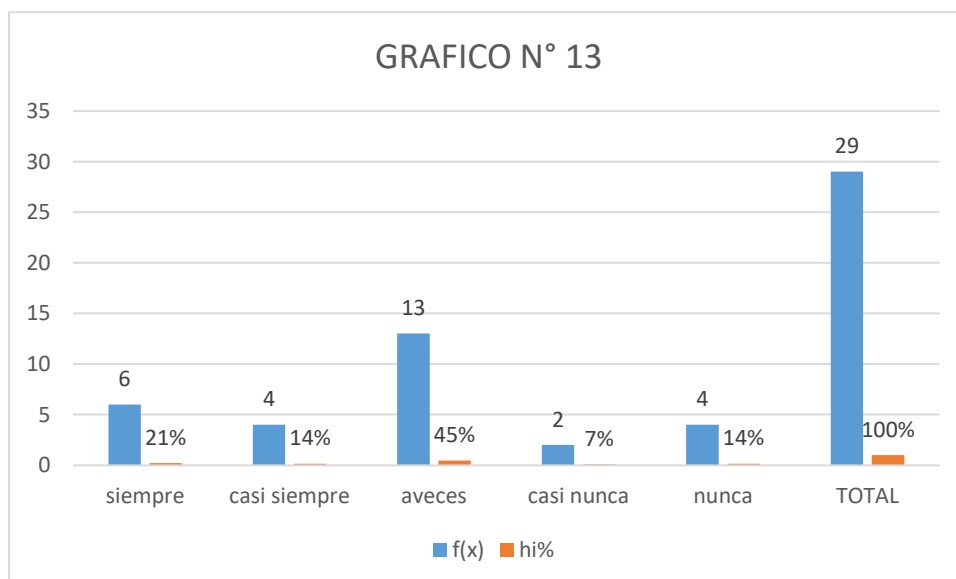
INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada se puede apreciar que un 28% Considera adecuado la actividad laboral que desarrolla mientras un 28% casi siempre y un 24% a veces mientras tanto un 14% casi nunca y un 7% nunca.

13. ¿Percibe el ambiente laboral como generador de conflictos con sus compañeros de trabajo?

TABLA N° 13		
ALTERNATIVAS	f(x)	hi%
Siempre	6	21%
casi siempre	4	14%
a veces	13	45%
casi nunca	2	7%
Nunca	4	14%
TOTAL	29	100%

Fuente: Encuesta a personal de la municipalidad de Cajay-2017

Elaboración: Propia



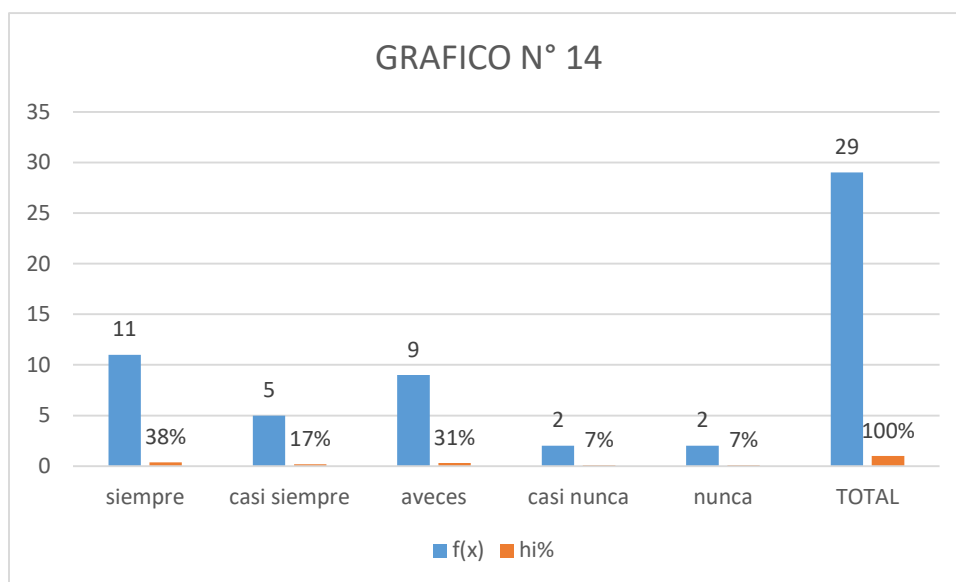
INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada se puede apreciar que un 21% Percibe el ambiente laboral como generador de conflictos con sus compañeros de trabajo y mientras un 14% casi siempre y un 45% a veces mientras tanto un 7% casi nunca y un 14% nunca.

14. ¿Considera que los conflictos laborales perjudican el desarrollo profesional?

TABLA N° 14		
ALTERNATIVAS	f(x)	hi%
Siempre	11	38%
casi siempre	5	17%
A veces	9	31%
casi nunca	2	7%
Nunca	2	7%
TOTAL	29	100%

Fuente: Encuesta a personal de la municipalidad de Cajay-2017

Elaboración: Propia



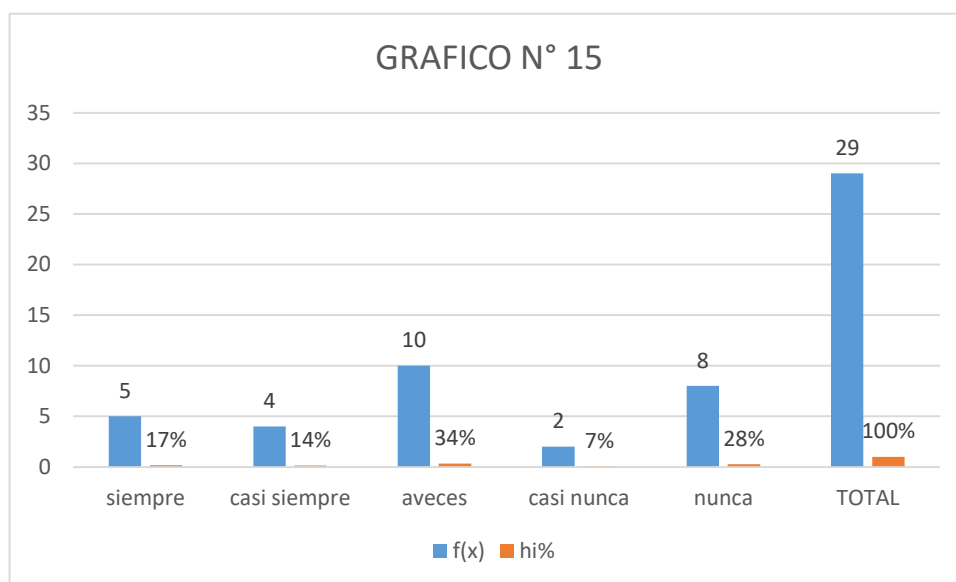
INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada se puede apreciar que un 38% Considera que los conflictos laborales perjudican el desarrollo profesional y mientras un 17% casi siempre y un 31% a veces mientras tanto un 7% casi nunca y un 7% nunca.

15. ¿Considera adecuado las condiciones físicas y psicológicas en el trabajo?

TABLA N° 15		
ALTERNATIVAS	f(x)	hi%
Siempre	5	17%
casi siempre	4	14%
a veces	10	34%
casi nunca	2	7%
Nunca	8	28%
TOTAL	29	100%

Fuente: Encuesta a personal de la municipalidad de Cajay-2017

Elaboración: Propia



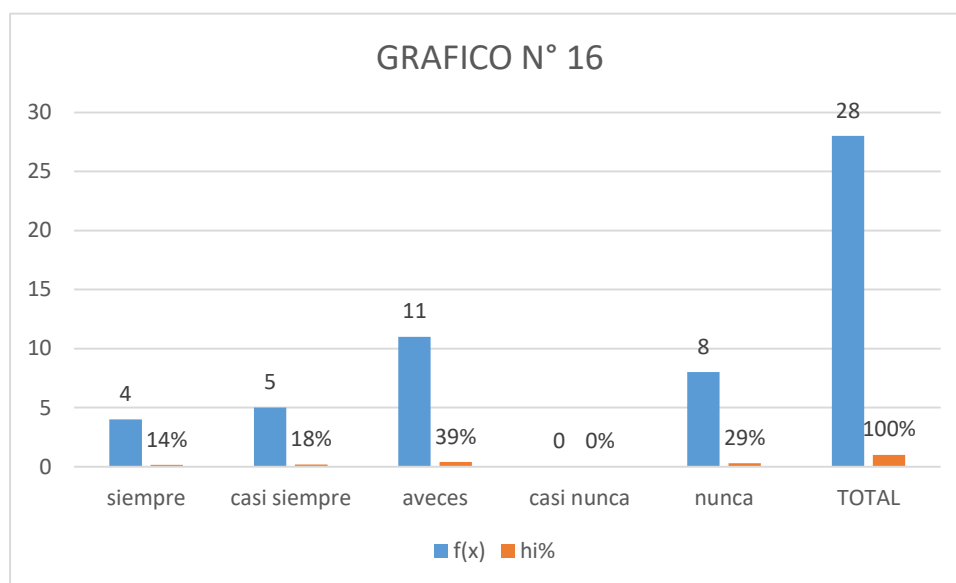
INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada se puede apreciar que un 17% Considera adecuado las condiciones físicas y psicológicas en el trabajo profesional y mientras un 14% casi siempre y un 34% a veces mientras tanto un 7% casi nunca y un 28% nunca.

16. ¿Es pertinente las condiciones de trabajo con el ejercicio laboral?

TABLA N° 16		
ALTERNATIVAS	f(x)	hi%
Siempre	4	14%
casi siempre	5	18%
a veces	11	39%
casi nunca	0	0%
Nunca	8	29%
TOTAL	28	100%

Fuente: Encuesta a personal de la municipalidad de Cajay-2017

Elaboración: Propia



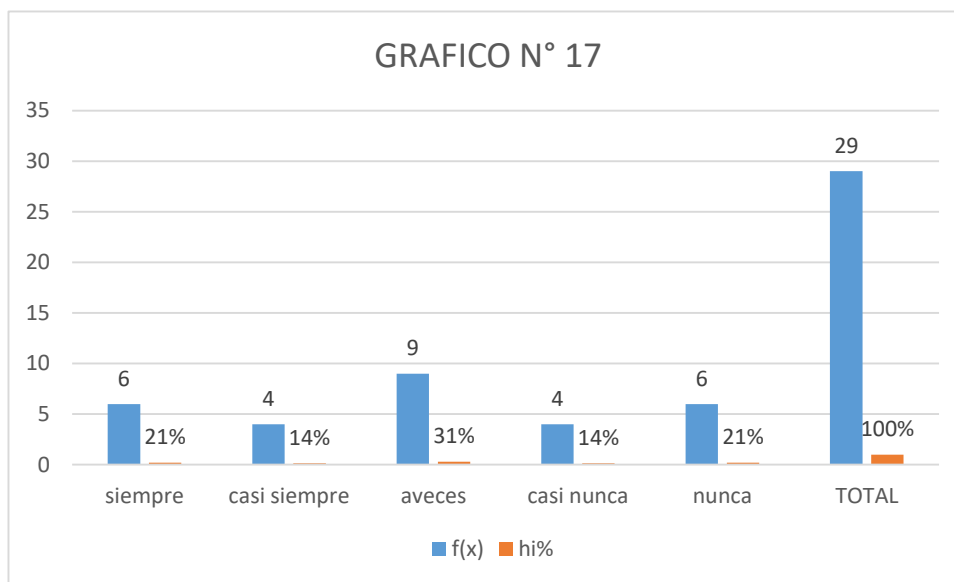
INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada se puede apreciar que un 14% Es pertinente las condiciones de trabajo con el ejercicio laboral mientras un 18% considera que casi siempre y un 39% a veces mientras tanto un 0% casi nunca y un 29% nunca.

17. ¿Considera que la zona geográfica es pertinente con las labores?

TABLA N° 17		
ALTERNATIVAS	f(x)	hi%
Siempre	6	21%
casi siempre	4	14%
a veces	9	31%
casi nunca	4	14%
Nunca	6	21%
TOTAL	29	100%

Fuente: Encuesta a personal de la municipalidad de Cajay-2017

Elaboración: Propia



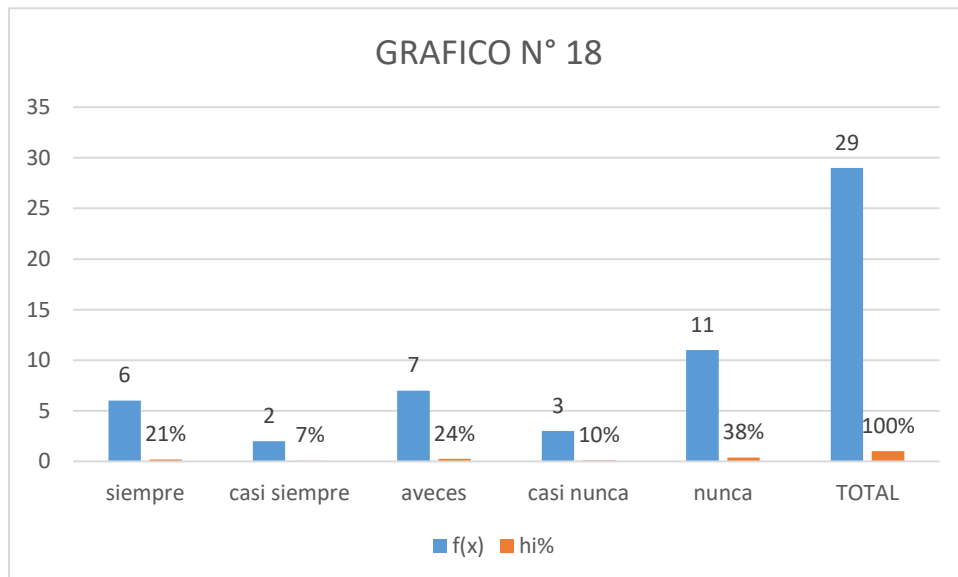
INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada se puede apreciar que un 21% Considera que siempre la zona geográfica es pertinente con las labores mientras un 14% considera que casi siempre y un 31% a veces mientras tanto un 14% casi nunca y un 21% nunca.

18. ¿Considera adecuado la infraestructura tecnológica para el desarrollo de sus labores?

TABLA N° 18		
ALTERNATIVAS	f(x)	hi%
Siempre	6	21%
casi siempre	2	7%
a veces	7	24%
casi nunca	3	10%
Nunca	11	38%
TOTAL	29	100%

Fuente: Encuesta a personal de la municipalidad de Cajay-2017

Elaboración: Propia



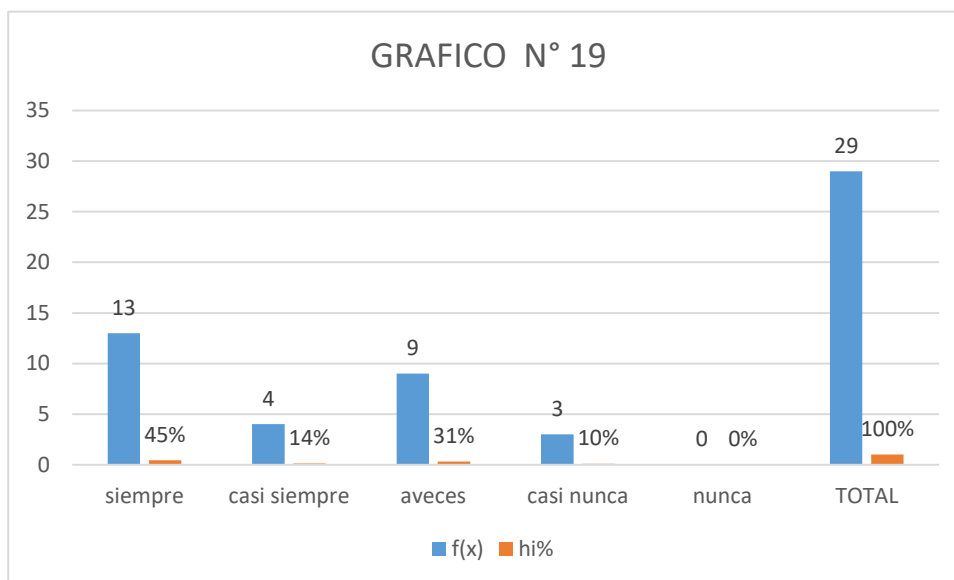
INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada se puede apreciar que un 21% Considera que siempre es adecuado la infraestructura tecnológica para el desarrollo de sus labores mientras un 7% considera que casi siempre y un 24% a veces mientras tanto un 10% casi nunca y un 38% nunca.

19. ¿Percibe que los recursos tecnológicos viabilizan la jornada laboral?

TABLA N° 19		
ALTERNATIVAS	f(x)	hi%
Siempre	13	45%
casi siempre	4	14%
a veces	9	31%
casi nunca	3	10%
Nunca	0	0%
TOTAL	29	100%

Fuente: Encuesta a personal de la municipalidad de Cajay-2017

Elaboración: Propia



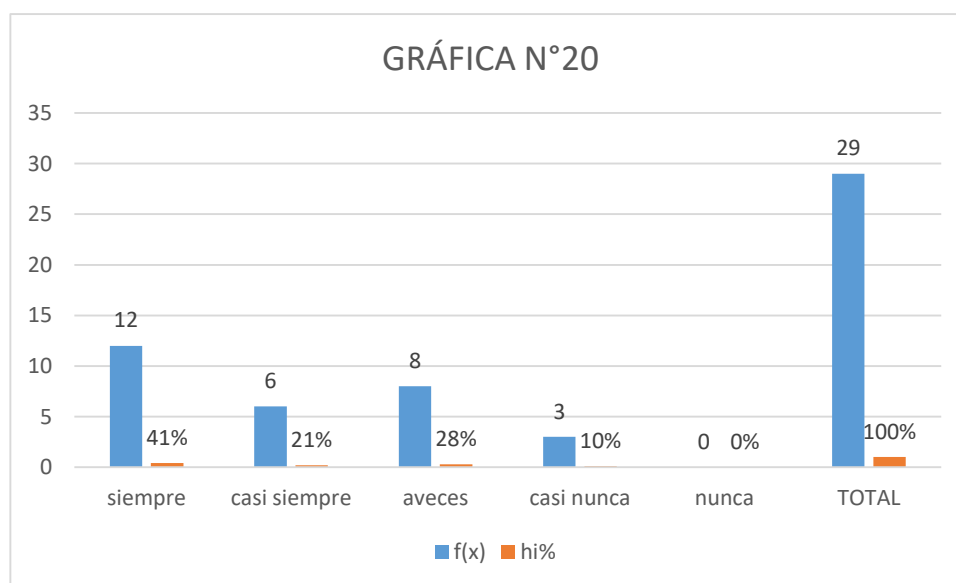
INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada se puede apreciar que un 45% Percibe que siempre los recursos tecnológicos viabilizan la jornada laboral mientras un 14% considera que casi siempre y un 31% a veces mientras tanto un 10% casi nunca y un 0% nunca.

20. ¿Considera que la gestión del tiempo es vinculado adecuadamente con la productividad?

TABLA N° 20		
ALTERNATIVAS	f(x)	hi%
Siempre	12	41%
casi siempre	6	21%
a veces	8	28%
casi nunca	3	10%
Nunca	0	0%
TOTAL	29	100%

Fuente: Encuesta a personal de la municipalidad de Cajay-2017

Elaboración: Propia



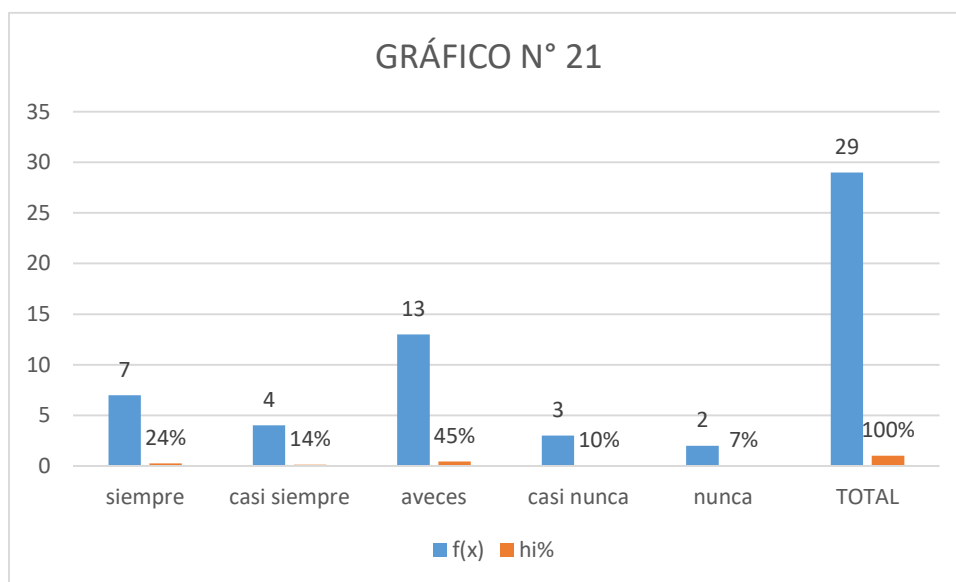
INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada se puede apreciar que un 41% Considera que siempre la gestión del tiempo es vinculada adecuadamente con la productividad mientras un 21% considera que casi siempre y un 28% a veces mientras tanto un 10% casi nunca y un 0% nunca.

21. ¿Percibe que es adecuado la gestión del tiempo en relación con sus funciones?

TABLA N° 21		
ALTERNATIVAS	f(x)	hi%
Siempre	7	24%
casi siempre	4	14%
a veces	13	45%
casi nunca	3	10%
Nunca	2	7%
TOTAL	29	100%

Fuente: Encuesta a personal de la municipalidad de Cajay-2017

Elaboración: Propia



INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada se puede apreciar que un 24% Percibe que siempre es adecuado la gestión del tiempo en relación con sus funciones mientras un 14% considera que casi siempre y un 45% a veces mientras tanto un 10% casi nunca y un 7% nunca.

8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Análisis y discusión de resultados para conocer las características del estrés laboral, en la municipalidad distrital de Cajay 2018.

En el **escaso número de trabajadores**, el 72% de trabajadores de la municipalidad distrital de Cajay, señalan que existe poco personal para atender las labores (tabla 01). El 52% de trabajadores de la municipalidad distrital de Cajay consideran poco eficiente el trabajo de equipo por el número escaso de trabajadores (tabla 02). Lo anterior explica la generación de strees laboral en la entidad edil. Según **Lizarraga J. (2016)** la paradoja del talento, que es cómo define Manpower Perú al desequilibrio que existe entre la abundante demanda de trabajo y la escasez del talento, sería la principal brecha a vencer en la lucha contra el desempleo. "Los mercados, empresas y consumidores se han sofisticado. La demanda interna de talento que tienen las empresas se ha optimizado mucho, mas no así la capacidad de la oferta. Esto se acentúa en nuestro país, donde ya de por si la educación no es óptima" .Por tal motivo podemos inferir que la escasez de talento humano calificado imposibiliza proveer de personal competente al Municipio distrital

Sobre **falta de tiempo**, el 66% de trabajadores de la municipalidad distrital de Cajay percibe que casi nunca o nunca tiene carencia de tiempo en el cumplimiento de sus labores (tabla 3).Se puede observar que los trabajadores no tienen carencia de tiempo en el cumplimiento de sus labores cuya situación es favorable para la institución. Según DIARIO DICEN (2015) En muchas ocasiones, la falta de tiempo (real o sentido) provoca situaciones de estrés en el trabajo ya que, dependiendo del volumen de tareas a

desempeñar, y sobre todo de la distribución de las mismas entre los compañeros de profesión, puede suponer que aparezcan síntomas relacionados con la presión, la fatiga o sensación de agobio ante esa falta de tiempo, llegando a estresarse y creando un ambiente poco propicio. Esta sensación interfiere mucho en la calidad de vida del trabajador, generando cierto malestar que, a medida que transcurren los días. Por dicha razón podemos señalar que la falta de tiempo no es una causa de estrés para los trabajadores de la municipalidad de Cajay ya que no perciben ello en el cumplimiento de sus labores.

Sobre **incompatibilidad de tarea** para el 72% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cajay solo a veces, casi nunca o nunca las labores que desarrolla en su puesto de trabajo, son compatibles con las funciones y características (tabla 4). El 61% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cajay considera que le han asignado laborales incompatibles siempre, casi siempre o a veces (tabla 5). Según los resultados en la municipalidad de Cajay existen tareas o funciones no compatibles con los puestos de trabajo de los funcionarios y esas tareas les fueron asignadas alguna vez. Según la **ley marco del empleo público** la regulación de las incompatibilidades está integrada dentro del régimen estatutario de los funcionarios públicos. Se basa en la necesidad de aplicación del principio de dedicación del personal al servicio de las Administraciones Públicas a un solo puesto de trabajo, sin más excepciones que las que demande el propio Servicio Público, respetando el ejercicio de las actividades privadas que no puedan impedir o menoscabar el estricto cumplimiento de sus deberes o comprometer su imparcialidad o independencia. Por tal motivo las incompatibilidades de las tareas

son causantes de estrés en los trabajadores y les afecta en la productividad de acuerdo las funciones que le corresponde a su cargo.

Análisis y discusión de resultados para informar las características del estrés en la salud e higiene laboral en la municipalidad del distrito de Cajay 2018

Sobre salud **psicológica**, el 83% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cajay Considera que siempre, casi siempre o a veces el ambiente laboral en dicha institución genera dificultades psicológicas (tabla 6). Según el resultado descrito el ambiente laboral de la municipalidad de Cajay genera dificultades psicológicas pudiendo generarse estrés, ansiedad entre otros trastornos en los funcionarios. Según **La organización mundial de la salud (2016)** señala que desde el punto de vista de la salud mental y psicológica, el ambiente de trabajo debe establecer condiciones para la interacción adecuada de las personas y dotarles de la comodidad para evitar que se sientan aislados, en tensión, con ansiedad o temor; asimismo generar actividades saludables que actúen de modo positivo sobre el comportamiento de las personas, para evitar trastornos psicológicos como el estrés, la ansiedad, el aislamiento, la soledad, etc. Por tal motivo podemos señalar que el mal ambiente laboral en la municipalidad de Cajay genera dificultades psicológicas como tensión, ansiedad o temor de expresar sus opiniones o sugerencias de mejora.

Sobre **salud física** el 69% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cajay tiene siempre, casi siempre o a veces dificultad física en el cumplimiento de sus funciones (tabla 7). El 62% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cajay considera siempre o casi siempre adecuadas el esfuerzo físico con las labores asignadas (tabla 8). Según los resultados los trabajadores de la municipalidad de Cajay

tienen dificultades en el cumplimiento de sus funciones y un considerable porcentaje (38%) no consideran adecuadas el esfuerzo físico con las labores asignadas las pudiendo tener efectos negativos en la salud física de los trabajadores. Según la **Organización Mundial de la Salud (OMS)**, la salud física consiste en el bienestar del cuerpo y el óptimo funcionamiento del organismo de los individuos, es decir, es una condición general de las personas que se encuentran en buen estado físico, mental, emocional y que no padecen ningún tipo de enfermedad. La salud física también se refiere a los análisis o estudios relacionados con la alimentación y la nutrición, las enfermedades o afecciones que pueden preexistir y las que se pueden prevenir, la actividad física a realizar, e incluso, se refiere a la educación acerca de cómo mantener un estado de vida saludable. Por tal motivo las dificultades físicas en el cumplimiento de labores y excesivo esfuerzo físico afectan la salud física de los trabajadores de la municipalidad de Cajay siendo parte de los causantes de estrés.

Sobre **agotamiento emocional** el 58% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cajay consideran que siempre o casi siempre sus compañeros de trabajo son afectados por el agotamiento emocional (tabla 9). El 79% percibe que siempre, casi siempre o a veces la jornada laboral, le ocasiona agotamiento emocional (tabla 10). Como se observa en los resultados los trabajadores de la municipalidad de Cajay son afectados por el agotamiento emocional porque existe una correcta distribución y asignación de funciones. Según Robson (2016) la fatiga mental y emocional es un estado de agotamiento físico y psicológico crónico, resultado de un exceso de exigencias personales y un estrés mental continuado. Es la sensación de estar emocionalmente exhaustos y agotados por las situaciones que nos rodean. Por tal

motivo el agotamiento emocional es una posible causante de estrés para los trabajadores de la municipalidad de Cajay.

Análisis y discusión para conocer las características del ambiente laboral en la Municipalidad del distrito de Cajay 2018

Con respecto a **la actividad laboral** el 69% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cajay solo a veces, casi nunca o nunca considera adecuado el ambiente físico y psicológico de la actividad laboral a su cargo dentro de la municipalidad (tabla 11). El 56% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cajay considera siempre o casi siempre adecuado la actividad laboral que desarrolla (tabla 12). En la municipalidad de Cajay no existe un adecuado ambiente físico y psicológico en la actividad laboral y para un considerable porcentaje (21%) casi nunca o nunca es adecuada la actividad que desarrolla. Según deconceptos.com la actividad laboral se refiere a la labor de las personas, o a su trabajo o actividad legal remunerada. El hombre para satisfacer sus necesidades debió, desde su aparición sobre la Tierra, emplear su fuerza o su capacidad creativa, para extraer de la naturaleza los recursos necesarios, o modificar lo que el medio le ofrecía, para su provecho. Por tal razón señalaremos que el ambiente físico y psicológico de la actividad laboral y las actividades que se desarrolla genera incomodidades y puede ser causante de estrés laboral

Con respecto a **conflictos laborales**, el 66% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cajay percibe que a veces, casi nunca o nunca el ambiente laboral como generador de conflictos con sus compañeros de trabajo (tabla 13). El 55% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cajay considera que siempre o casi

siempre los conflictos laborales perjudica el desarrollo profesional (tabla 14). De acuerdo a los resultados descritos el ambiente laboral en la institución en estudio no genera conflictos, sin embargo los trabajadores consideran que dichos conflictos caso existan afectan el desarrollo profesional. Según la **Organización Internacional del Trabajo (OIT)** cuando las condiciones de trabajo se deterioran, en el seno de la empresa puede desencadenarse un conflicto de trabajo o conflicto laboral., la conflictividad laboral puede medirse por el número de huelgas y cierres patronales experimentados por un país a lo largo del año. Por tal razón el ambiente laboral es un aspecto favorable para la institución y en caso si existe afectaría el desarrollo profesional de cada uno de los trabajadores.

Con respecto a **la condición de trabajo**, El 69% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cajay Considera solo a veces, casi nunca o nunca adecuado las condiciones físicas y psicológicas en el trabajo profesional (tabla 15). Para el 68% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cajay solo a veces, casi nunca o nunca es pertinente las condiciones de trabajo con el ejercicio laboral (tabla 16). Según los resultados existe problemas en cuanto las condiciones de trabajo en la municipalidad distrital de Cajay, esto posiblemente por infraestructuras inadecuadas y mala organización de ambientes existentes. Según la Organización Internacional De Trabajo (2018) señala que la condición de trabajo trata de una medida del esfuerzo que realizan los seres humanos. La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.

Por tal motivo la condición de trabajo en la municipalidad de Cajay es deficiente y no ayuda al bienestar y la salud del trabajador.

Análisis y discusión para Informar las características de los agentes estresores en la Municipalidad del distrito de Cajay 2018.

Con respecto a la **zona geográfica**, para el 56% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cajay solo a veces, casi nunca o nunca la zona geográfica es pertinente con las labores (tabla 17). Los resultados muestran que en su mayoría los trabajadores de la municipalidad del distrito de Cajay no consideran pertinente la zona geográfica de trabajo. Según PEREZ J (2017) se denomina territorio a un área (incluyendo tierras, aguas y espacio aéreo) donde siempre cuenta con la posesión de una persona, organización, institución, Estado o un país. Por tal razón la zona geográfica de la municipalidad de Cajay no es la adecuada por tanto debe implementar medidas de manera que no afecte demasiado las labores de los trabajadores.

Con respecto a la **tecnología**, para el 72% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cajay solo a veces, casi nunca o nunca es adecuada la infraestructura tecnológica para el desarrollo de sus labores (tabla 18). El 41 % de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cajay Percibe que solo a veces, casi nunca o nunca los recursos tecnológicos viabilizan la jornada laboral (tabla 19). De acuerdo a los resultados la tecnología empleada en la municipalidad de Cajay no es la adecuada y no ayuda al buen desarrollo de las labores de los funcionarios. Según MERINO M (2012) menciona que la tecnología es la ciencia aplicada a la resolución de problemas concretos. Constituye un conjunto de conocimientos científicamente ordenados, que permiten diseñar y crear bienes o servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y la satisfacción de las

necesidades esenciales y los deseos de la humanidad. Según lo descrito la tecnología en la municipalidad de Cajay es deficientes y requiere mejoras.

Con respecto a la **gestión de tiempo**, Para el 62% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cajay siempre o casi siempre la gestión del tiempo es vinculado adecuadamente con la productividad (tabla 20). Para el 62% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cajay a veces, casi nunca o nunca es adecuada la gestión del tiempo en relación con sus funciones (tabla 21). Por lo mostrado en los resultados podemos señalar que existen deficiencias en la gestión de tiempo en las labores que realizan los funcionarios de la municipalidad de Cajay. Según ARIMANY L (2016) la gestión del tiempo, es uno de los principales pilares de la gente eficaz y de la gente con éxito. Quien no es capaz de gestionar el tiempo no es capaz de administrar nada. Por tal motivo la gestión de tiempo por parte de los trabajadores es vinculado adecuadamente con la productividad sin embargo no lo es con respecto a sus funciones, mostrando deficiencias que puede darse por falta de organización y coordinación entre áreas de trabajo.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1. Conclusiones

- ✓ Al contar con escaso recursos humano competente, y como resultado un escaso número de trabajadores, señalado los trabajadores en un 72% perciben que existe poco personal para atender las labores, Así mismo el 52% de trabajadores poco eficiente el trabajo de equipo
- ✓ Según los resultados de la investigación realizada los factores del estrés laboral en la municipalidad del distrito de Cajay 2018 son la excesiva recarga laboral, inadecuada salud e higiene laboral, el mal ambiente laboral y los agentes estresores ya que son aspectos que influyen negativamente en la productividad de los trabajadores y la buena gestión de la municipalidad.
- ✓ En las características de la recarga laboral en la municipalidad distrital de Cajay 2018, se tiene los escasos del número de trabajadores, es poco eficiente el trabajo en equipo, a pesar de ello los trabajadores hacen el esfuerzo de cumplir con sus responsabilidades para que no les falte el tiempo. Asimismo, las tareas que se asigna a los trabajadores no son compatibles con sus funciones y características.
- ✓ En características del estrés en la salud e higiene laboral en la municipalidad del distrito de Cajay 2018, se determinó que el ambiente laboral genera dificultades psicológicas a los trabajadores, enfrentan dificultades físicas en el cumplimiento de sus labores ya que no los esfuerzos físicos asignados no son adecuados y la jornada laboral ocasiona agotamiento emocional.

- ✓ Las características del ambiente laboral en la Municipalidad del distrito de Cajay 2018, son que los ambientes físicos de la actividad laboral no son los adecuados, las actividades laborales que desarrollan los trabajadores son adecuadas, el ambiente laboral no genera conflictos laborales, las condiciones de trabajo no son adecuadas y/o pertinentes.
- ✓ Las características de los agentes estresores en la Municipalidad del distrito de Cajay 2018, la zona geográfica no es pertinente con las labores de los trabajadores, los recursos tecnológicos no viabilizan la jornada laboral, existe buena gestión de tiempo por los trabajadores para realizar su trabajo.

9.2.Recomendaciones

- ✓ Elaborar el diagnóstico de necesidades de personal, para programar oportunamente en el POI y PPTO del Municipio la convocatoria de Talentos Humanos para el ejercicio presupuestal del año 2019
- ✓ A la administración de la municipalidad de Cajay, actualizar o mejorar los instrumentos de funciones como el Reglamento de organización y funciones, el manual de organización de funciones, entre otros de manera que se asigna adecuadamente sus funciones a los funcionarios según su cargo y no haya recarga laboral.
- ✓ A la administración de la municipalidad de Cajay, contratar cantidad suficiente de trabajadores tomando en cuenta las necesidades y el presupuesto de la entidad, promover y capacitar a todos los trabajadores para realizar un trabajo en equipo.
- ✓ A la administración de la municipalidad de Cajay, crear un ambiente laboral que no genere dificultades psicológicas, asignándoles a los trabajadores los recursos necesarios para que realice un trabajo correcto.
- ✓ A la administración de la municipalidad de Cajay, mejorar la infraestructura de su institución ya que actualmente no son los adecuados, una vez mejorados asignar los ambientes de acuerdo a las necesidades de cada cargo y trabajador.
- ✓ Las características de los agentes estresores en la Municipalidad del distrito de Cajay 2018, la zona geográfica no es pertinente con las labores de los trabajadores, los recursos tecnológicos no viabilizan la jornada laboral, existe buena gestión de tiempo por los trabajadores para realizar su trabajo.
- ✓ A la administración de la municipalidad de Cajay, mejorar los recursos tecnológicos en la municipalidad de manera que viabilizan la jornada laboral.

10. AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a las personas que han estado a mi lado, las cuales en algún momento me brindaron su ayuda y comprensión durante todo este tiempo.

A Dios: Porque sin la bendición de Él, la vida, la salud, la sabiduría y su misericordia no hubiera logrado este triunfo.

A mi Padre: Oswaldo Epifanio Olacua Espinoza por su apoyo incondicional, su amor y bendición sobre mi vida.

A mi Madre: Gaudencia Castillo Agüero Quien estuvo en mis primeros años universitarios a mi lado quien me bendijo con su amor, cariño y apoyo lo que quedo en mi corazón por siempre.

A mi Bebé: Deick Reyser Flores Espinoza porque estuvo conmigo y me acompañó cuando aún estaba en mi vientre en mi carrera y luego a su pequeña edad me comprendió al ser mi inspiración más grande para seguir adelante.

A mi Hermana: Yaneli Mirella Espinoza Castillo y apoyo en los momentos que los necesite, la quiero y los llevo en mi corazón todos los días.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **ARIMANY L (2016)** El bienestar psicológico. Su relación con otras categorías sociales. Revista Cubana de Medicina General Integral. 16(6): 586592
- **CHAVEZ (2016)** “el estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de electrosur s.a. en el periodo 2015.” Tacna
- **DIARIO DICEN (2015)** . Desencadenantes del Estrés Laboral (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A
- **GARCIA J. (2016)** “estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca. Cuenca 2015
- **HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ, Y BAPTISTA (2010)** Metodología de la investigación p. 151.
- **FLORES M. (2006)** “estrés laboral en empresas de producción” Venezuela
- **LIZARRAGA J. (2016)** La medida de la satisfacción laboral en contexto organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. (pag 120
- **MARTÍNEZ M (2004)** Estrés Laboral. Guía para empresarios y trabajadores. Pearson Educación. Madrid.
- **MERINO M (2012)** Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral. Psicología y Salud, 16(2), 207-217.
- **PARIS. (2013)** “estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera” rgentina
- **PEREZ J (2017)** Desencadenantes del estrés laboral. Madrid: Ediciones
- **PELAYSA E. (2015)** “la relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes niño Jesús milagroso SCRL -2015.” Huancayo
- **LEY MARCO DEL EMPLEO PÚBLICO (Capítulo I)**
- **ROBSON D (2016)** Tratado de Psicología del Trabajo. Vol1: La actividad laboral en su contexto. Madrid: Editorial Síntesis
- **REATEGUI I. (2013)** “estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto abril – julio 1013” Tarapoto

- **VIALFA (2010)** Delimitación conceptual del estrés y modelos interpretativos. En: Clemente Díaz, M. Coordinador. Desencadenantes del estrés laboral. 1ª Ed. Madrid: Eudema.

ANEXO

MARCO OPERACIONAL

MATRIZ DE COHERENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACION
<p>ESTRÉS LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE CAJAY 2018</p>	<p>¿Cuáles son los factores del estrés laboral en la municipalidad del distrito de Cajay 2018?</p>	<p>Objetivo general: Determinar, cuáles son los factores del estrés laboral en la municipalidad del distrito de Cajay 2018</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer las características de la recarga laboral, en la municipalidad distrital de Cajay 2018. 2. Informar las características del estrés en la salud e higiene laboral en la municipalidad del distrito de Cajay 2018 3. Conocer las características del ambiente laboral en la Municipalidad del distrito de Cajay 2018 4. Informar las características de los agentes estresores en la Municipalidad del distrito de Cajay 2018. 	<p>Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Cajay, de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).</p>	<p>Estrés laboral</p>	<p>No experimental, de corte transversal, descriptivo</p>

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITÉMS
<u>ESTRÉS LABORAL</u>	<p>Autor: Martínez (2004) El estrés como, una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptativa el estrés no es forzosament</p>	<p>Es el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del entorno o la organización del trabajo.</p>	RECARGA LABORAL	Escaso número de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Considera escaso el número de trabajadores que laboran en el Municipio? ➤ ¿Considera poco eficiente el trabajo de equipo por el número escaso de trabajadores?
				Falta de tiempo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Percibe carencia de tiempo en el cumplimiento de sus labores?,
				Incompatibilidad de tarea	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las labores que desarrolla en su puesto de trabajo es compatible con las funciones y características laborales?
					<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Considera que le han asignado labores incompatibles? ¿Indicar dichas labores?
			SALUD E HIGIENE LABORAL	Psicológico	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Considera el ambiente laboral generador de dificultades psicológicas?
				Físico	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Percibe dificultad física en el cumplimiento de sus funciones? ➤ ¿Considera adecuadas el esfuerzo físico con las labores asignadas?
					Agotamiento emocional
			Actividad laboral	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Considera adecuado el ambiente físico y psicológico de la actividad laboral a su cargo dentro de la municipalidad 	
				<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Considera adecuado la actividad laboral que desarrolla? 	

	e un fenómeno negativo, sino más bien en ocasiones es un proceso normal en el organismo,		AMBIENTE LABORAL	Conflictos laborales	➤ ¿Percibe el ambiente laboral como generador de conflictos con sus compañeros de trabajo?
					➤ ¿Considera que los conflictos laborales perjudican el desarrollo profesional?
				Condición de trabajo	➤ ¿Considera adecuado las condiciones físicas y psicológicas en el trabajo?
					➤ ¿Es pertinente las condiciones de trabajo con el ejercicio laboral?
			AGENTES ESTRESORES	Zona Geográfica	➤ ¿Considera que la zona geográfica es pertinente con las labores?
				Tecnología	➤ ¿Considera adecuado la infraestructura tecnológica para el desarrollo de sus labores?
					➤ ¿Percibe que los recursos tecnológicos viabilizan la jornada laboral?
				Gestión de tiempo	➤ ¿Considera que la gestión del tiempo es vinculada adecuadamente con la productividad?
➤ ¿Percibe que es adecuado la gestión del tiempo en relación con sus funciones?					

Fuente: Elaboración propia



UNIVERSIDAD SANPEDRO

ENCUESTA

Título: ESTRÉS LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE CAJAY 2018

Estoy desarrollando una investigación, cuyo objetivo es conocer las opiniones de los **COLABORADORES**. Solicito su colaboración personal contestando a todas las preguntas del cuestionario que se adjunta. Gracias por su valioso aporte.

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará una serie de preguntas. Lea cada una de ellas cuidadosamente y marque con una (X) la respuesta con la que Ud. se identifique.

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	ITÉMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
ESTRÉS LABORAL	RECARGA LABORAL	Escaso número de trabajadores	1. ¿Considera escaso el número de trabajadores que laboran en el Municipio?					
			2. ¿Considera poco eficiente el trabajo de equipo por el número escaso de trabajadores?					
		Falta de tiempo	3. ¿Percibe carencia de tiempo en el cumplimiento de sus labores?,					
		Incompatibilidad de tarea	4. ¿Las labores que desarrolla en su puesto de trabajo es compatible con las funciones y características laborales?					
	5. ¿Considera que le han asignado labores incompatibles?							
	SALUD E HIGIENE LABORAL	Psicológico	6. ¿Considera el ambiente laboral generador de dificultades psicológicas?					
		Físico	7. ¿Percibe dificultad física en el cumplimiento de sus funciones?					
			8. ¿Considera adecuadas el esfuerzo físico con las labores asignadas?					
		Agotamiento emocional	9. ¿Percibe que los compañeros de trabajo son afectados por el agotamiento emocional					
	10. Percibe que la jornada laboral, le ocasiona agotamiento emocional							
	AMBIENTE LABORAL	Actividad laboral	11. ¿Considera adecuado el ambiente físico y psicológico de la actividad laboral a su cargo dentro de la municipalidad					
			12. ¿Considera adecuado la actividad laboral que desarrolla?					
		Conflictos laborales	13. ¿Percibe el ambiente laboral como generador de conflictos con sus compañeros de trabajo?					
			14. ¿Considera que los conflictos laborales perjudican el desarrollo profesional					
		Condición de trabajo	15. ¿Considera adecuado las condiciones físicas y psicológicas en el trabajo?					
			16. ¿Es pertinente las condiciones de trabajo con el ejercicio laboral?					
	AG	Zona Geográfica	17. Considera que la zona geográfica es pertinente con las labores					

		Tecnología	18. ¿Considera adecuado la infraestructura tecnológica para el desarrollo de sus labores					
			19. Percibe que los recursos tecnológicos viabilizan la jornada laboral					
		Gestión de tiempo	20. ¿Considera que la gestión del tiempo es vinculada adecuadamente con la productividad					
			21. Percibe que es adecuado la gestión del tiempo en relación con sus funciones					



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“Año del dialogo y reconciliación nacional”

Huaraz 21 de Marzo del 2018

Presente.-

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que las alumn(a) Mayumy Espinoza Castillo está desarrollando su tesis Titulada “Estrés laboral en la municipalidad del distrito de cajay 2018”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento “Encuesta y entrevista para medir el “estrés laboral en la municipalidad del distrito de cajay 2018 “de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Atentamente

Dr. Jorge Daniel Pérez
Director Escuela de Administración - USP

Adjunto.

1. Planilla de juicio de expertos
2. Matriz de consistencia
3. Matriz de operacionalización de las variables
4. Instrumento de investigación
5. Matriz de validación de experto

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACION
ESTRÉS LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE CAJAY 2018	¿Cuáles son los factores del estrés laboral en la municipalidad del distrito de Cajay 2018?	<p>Objetivo general: Determinar, cuáles son los factores del estrés laboral en la municipalidad del distrito de Cajay 2018</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer las características de la recarga laboral, en la municipalidad distrital de Cajay 2018. 2. Informar las características del estrés en la salud e higiene laboral en la municipalidad del distrito de Cajay 2018 3. Conocer las características del ambiente laboral en la Municipalidad del distrito de Cajay 2018 4. Informar las características de los agentes estresores en la Municipalidad del distrito de Cajay 2018. 	Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Cajay, de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	Estrés laboral	No experimental, de corte transversal, descriptivo

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES
ESTRÉS LABORAL	El estrés como, una reacción que produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptativa el estrés no es forzosamente un fenómeno negativo, sino más bien en ocasiones es un	Es el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos del contenido, el entorno o la organización del trabajo.	RECARGA LABORAL	Escaso número de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Considera escaso el número de trabajadores que laboran en el Municipio? ➤ ¿Considera poco eficiente el trabajo de equipo por el número escaso de trabajadores? ➤ ¿Percebe carencia de tiempo en el cumplimiento de sus labores?, ➤ Las labores que desarrolla en su puesto de trabajo es compatible con las funciones y características laborales? ➤ ¿Considera que le han asignado labores incompatibles? Indicar dichas labores?
				Falta de tiempo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Considera el ambiente laboral generador de dificultades psicológicas? ➤ ¿Percebe dificultad física en el cumplimiento de sus funciones? ➤ ¿Considera adecuadas el esfuerzo físico con las labores asignadas?
				Incompatibilidad de tarea	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Percebe que los compañeros de trabajo son afectados por el agotamiento emocional? ➤ ¿Percebe que la jornada laboral, le ocasiona agotamiento emocional? ➤ ¿Considera adecuado el ambiente físico y psicológico de la actividad laboral a su cargo dentro de la municipalidad ➤ ¿Considera adecuado la actividad laboral que desarrolla?
				Psicológico	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Percebe el ambiente laboral como generador de conflictos con sus compañeros de trabajo? ➤ ¿Considera que los conflictos laborales perjudica el desarrollo profesional?
				Físico	
				Agotamiento emocional	
			SALUDE HIGIENE LABORAL	Actividad laboral	
			AMBIENTE LABORAL	Conflictos laborales	

	proceso normal en el organismo,			> ¿Considera adecuado las condiciones físicas y psicológicas en el trabajo? > ¿Es pertinente las condiciones de trabajo con el ejercicio laboral? > ¿Considera que la zona geográfica es pertinente con las labores? > ¿Considera adecuado la infraestructura tecnológica para el desarrollo de sus labores? > ¿Percibe que los recursos tecnológicos viabilizan la jornada laboral? > ¿Considera que la gestión del tiempo es vinculado adecuadamente con la productividad? > ¿Percibe que es adecuado la gestión del tiempo en relación con sus funciones?
			Condición de trabajo Zona Geográfica Tecnología Gestión de tiempo	
			AGENTES ESTRESORES	

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION



UNIVERSIDAD SANPEDRO

ENCUESTA

Título: ESTRÉS LABORAL EN LA MUNICIPALIDA DEL
DISTRITO DE CAJAY 2018

Estoy desarrollando una investigación, cuyo objetivo es conocer las opiniones de los **COLABORADORES**. Solicito su colaboración personal contestando a todas las preguntas del cuestionario que se adjunta. Gracias por su valioso aporte.

INSTRUCCIONES: A continuación encontrarara una serie de preguntas . Lea cada una de ellas cuidadosa66mente y marque con una (X) la respuesta con la que Ud. se identifique.

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	ITÉMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
ESTRÉS LABORAL	RECARGA LABORAL	Escaso número de trabajadores	1. ¿Considera escaso el número de trabajadores que laboran en el Municipio?					
			2. ¿Considera poco eficiente el trabajo de equipo por el número escaso de trabajadores?					
		Falta de tiempo	3. ¿Percibe carencia de tiempo en el cumplimiento de sus labores?,					
		Incompatibilidad de tarea	4. ¿Las labores que desarrolla en su puesto de trabajo es compatible con las funciones y características laborales?					
			5. ¿Considera que le han asignado labores incompatibles?					
	SALUD E HIGIENE LABORAL	Psicológico	6. ¿Considera el ambiente laboral generador de dificultades psicológicas?					
		Físico	7. ¿Percibe dificultad física en el cumplimiento de sus funciones?					
			8. Considera adecuadas el esfuerzo físico con las labores asignadas?					
		Agotamiento emocional	9. ¿ Percibe que los compañeros de trabajo son afectados por el agotamiento emocional					
	10. Percibe que la jornada laboral, le ocasiona agotamiento emocional							
	AMBIENTE LABORAL	Actividad laboral	11. ¿ Considera adecuado el ambiente físico y psicológico de la actividad laboral a su cargo dentro de la municipalidad					
			12. Considera adecuado la actividad laboral que desarrolla?					
		Conflictos laborales	13. ¿ Percibe el ambiente laboral como generador de conflictos con sus compañeros de trabajo?					
			14. Considera que los conflictos laborales perjudica el desarrollo profesional					
		Condición de trabajo	15. Considera adecuado las condiciones físicas y psicológicas en el trabajo?					
			16. ¿Es pertinente las condiciones de trabajo con el ejercicio laboral?					
	AGENTES ESTRESOR	Zona Geográfica	17. Considera que la zona geográfica es pertinente con las labores					
			18. ¿ Considera adecuado la infraestructura tecnológica para el desarrollo de sus labores					

		Tecnología	19. Percibe que los recursos tecnológicos viabilizan la jornada laboral					
		Gestión de tiempo	20. ¿ Considera que la gestión del tiempo es vinculado adecuadamente con la productividad					
			21. Percibe que es adecuado la gestión del tiempo en relación con sus funciones					



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento...“Encuesta para medir el estrés laboral en la municipalidad del distrito de cajay 2018”
 .que es parte de la investigación

Titulada, “Estrés laboral en la municipalidad del distrito de cajay 2018”.La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO:

Jorge Daniel Flores

FORMACIÓN

ACADÉMICA: Administración

AREAS DE EXPERIENCIA

PROFESIONAL: Gestión, Recursos Humanos

TIEMPO 20 CARGO ACTUAL

Director Escuela de Administración

INSTITUCIÓN:

USP

Objetivo de la investigación: Determinar el estrés laboral en la municipalidad del distrito de cajay 2018

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación	1 No cumple con el criterio	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la

lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El Item es muy importante en la dimensión.

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: "Influencia de la satisfacción laboral, en el desempeño del personal de la Caja Municipal de Sullana, Chimbote 2016"

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Variedad de habilidades	1-¿Considera escaso el número de trabajadores que laboran en el Municipio?	4	4	4	3	
	2- ¿Considera poco eficiente el trabajo de equipo por el número escaso de trabajadores?	3	4	4	4	
Identidad de la tarea	3- ¿Percibe carencia de tiempo en el cumplimiento de sus labores?	3	4	4	4	
	4- ¿Las labores que desarrolla en su puesto de trabajo es compatible con las funciones y características laborales?	4	4	4	3	
Autonomía	5- ¿Considera que le han asignado labores incompatibles?	4	3	4	4	
	6- ¿Considera el ambiente laboral generador de dificultades psicológicas?	4	3	4	4	
Significación de la tarea	7- ¿Percibe dificultad física en el cumplimiento de sus funciones?	4	4	4	3	


	8- ¿Considera adecuadas el esfuerzo físico con las labores asignadas?	4	3	4	4
Retroalimentación del puesto	9- ¿Percibe que los compañeros de trabajo son afectados por el agotamiento emocional?	3	4	4	4
	10- ¿Percibe que la jornada laboral, le ocasiona agotamiento emocional?	3	4	4	4
	11- ¿Considera adecuado el ambiente físico y psicológico de la actividad laboral a su cargo dentro de la municipalidad?	4	4	4	4
Evaluación de Estrés Laboral de 90°	12- ¿Considera adecuado la actividad laboral que desarrolla?	4	4	4	3
	13- ¿Percibe el ambiente laboral como generador de conflictos con sus compañeros de trabajo?	4	3	4	4
	14- ¿Considera que los conflictos laborales perjudica el desarrollo profesional?	3	4	4	4
	15- ¿Considera adecuado las condiciones físicas y psicológicas en el trabajo?	4	3	4	3

Evaluación de Estrés Laboral de 180°	16- ¿Es pertinente las condiciones de trabajo con el ejercicio laboral?	2	2	3	2	
	17- ¿Considera que la zona geográfica es pertinente con las labores?	2	2	3	2	
	18 ¿Considera adecuado la infraestructura tecnológica para el desarrollo de sus labores?	2	2	3	2	
Evaluación de Estrés Laboral de 270°	19-¿Percibe que los recursos tecnológicos viabilizan la jornada laboral?	2	2	2	2	
	20-¿Considera que la gestión del tiempo es vinculado adecuadamente con la productividad?	3	2	2	2	
Evaluación de Estrés Laboral de 360°	21-¿Percibe que es adecuado la gestión del tiempo en relación con sus funciones?	2	2	2	2	3

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI		NO		OBSERVACIONES

El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada	X		
VALIDEZ			
APLICABLE	<input checked="" type="checkbox"/>	NO APLICABLE	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por: <i>Jorge David Pariz</i>		Fecha: 21 Mayo 2018	
Firma: 	Teléfono: 323 5055	Email: <i>jorge.david.1781@gmail.com</i>	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“Año del dialogo y reconciliación nacional”


Huaraz 21 de Marzo del 2018

Presente.-

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que la alumn(a) Mayumy Espinoza Castillo está desarrollando su tesis Titulada “Estrés laboral en la municipalidad del distrito de cajay 2018”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento “Encuesta y entrevista para medir el “estrés laboral en la municipalidad del distrito de cajay 2018 “de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Atentamente



Dr. Jorge Daniel Pérez
Director Escuela de Administración - USP

Adjunto.

1. Planilla de juicio de expertos
2. Matriz de consistencia
3. Matriz de operacionalización de las variables
4. Instrumento de investigación
5. Matriz de validación de experto

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACION
ESTRÉS LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE CAJAY 2018	¿Cuáles son los factores del estrés laboral en la municipalidad del distrito de Cajay 2018?	<p>Objetivo general: Determinar, cuáles son los factores del estrés laboral en la municipalidad del distrito de Cajay 2018</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer las características de la recarga laboral, en la municipalidad distrital de Cajay 2018. 2. Informar las características del estrés en la salud e higiene laboral en la municipalidad del distrito de Cajay 2018 3. Conocer las características del ambiente laboral en la Municipalidad del distrito de Cajay 2018 4. Informar las características de los agentes estresores en la Municipalidad del distrito de Cajay 2018. 	Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Cajay, de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	Estrés laboral	No experimental, de corte transversal, descriptivo

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES			
ESTRÉS LABORAL	El estrés como, una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptativa el estrés no es forzosamente un fenómeno negativo, sino más bien en ocasiones es un	Es el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo.	RECARGA LABORAL	Escaso número de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Considera escaso el número de trabajadores que laboran en el Municipio? ➤ ¿Considera poco eficiente el trabajo de equipo por el número escaso de trabajadores? 			
				Falta de tiempo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Percibe carencia de tiempo en el cumplimiento de sus labores?, 			
				Incompatibilidad de tarea	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las labores que desarrolla en su puesto de trabajo es compatible con las funciones y características laborales? ➤ ¿Considera que le han asignado laborales incompatibles? Indicar dichas labores? 			
							Psicológico	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Considera el ambiente laboral generador de dificultades psicológicas?
							Físico	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Percibe dificultad física en el cumplimiento de sus funciones? ➤ ¿Considera adecuadas el esfuerzo físico con las labores asignadas?
							Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Percibe que los compañeros de trabajo son afectados por el agotamiento emocional? ➤ ¿Percibe que la jornada laboral, le ocasiona agotamiento emocional?
							Actividad laboral	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Considera adecuado el ambiente físico y psicológico de la actividad laboral a su cargo dentro de la municipalidad ➤ ¿Considera adecuado la actividad laboral que desarrolla?
							Conflictos laborales	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Percibe el ambiente laboral como generador de conflictos con sus compañeros de trabajo? ➤ ¿Considera que los conflictos laborales perjudica el desarrollo profesional?

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION



UNIVERSIDAD SANPEDRO

ENCUESTA

Título: ESTRÉS LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DEL
DISTRITO DE CAJAY 2018

Estoy desarrollando una investigación, cuyo objetivo es conocer las opiniones de los **COLABORADORES**. Solicito su colaboración personal contestando a todas las preguntas del cuestionario que se adjunta. Gracias por su valioso aporte.

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará una serie de preguntas. Lea cada una de ellas cuidadosamente y marque con una (X) la respuesta con la que Ud. se identifique.

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	ITÉMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
ESTRÉS LABORAL	RECARGA LABORAL	Escaso número de trabajadores	1. ¿Considera escaso el número de trabajadores que laboran en el Municipio?					
			2. ¿Considera poco eficiente el trabajo de equipo por el número escaso de trabajadores?					
		Falta de tiempo	3. ¿Percibe carencia de tiempo, en el cumplimiento de sus labores?,					
	Incompatibilidad de tarea	4. ¿Las labores que desarrolla en su puesto de trabajo es compatible con las funciones y características laborales?						
		5. ¿Considera que le han asignado labores incompatibles?						
	SALUD E HIGIENE LABORAL	Psicológico	6. ¿Considera el ambiente laboral generador de dificultades psicológicas?					
		Físico	7. ¿Percibe dificultad física en el cumplimiento de sus funciones?					
			8. Considera adecuadas el esfuerzo físico con las labores asignadas?					
		Agotamiento emocional	9. ¿ Percibe que los compañeros de trabajo son afectados por el agotamiento emocional					
	10. Percibe que la jornada laboral, le ocasiona agotamiento emocional							
	AMBIENTE LABORAL	Actividad laboral	11. ¿ Considera adecuado el ambiente físico y psicológico de la actividad laboral a su cargo dentro de la municipalidad					
			12. Considera adecuado la actividad laboral que desarrolla?					
		Conflictos laborales	13. ¿ Percibe el ambiente laboral como generador de conflictos con sus compañeros de trabajo?					
			14. Considera que los conflictos laborales perjudica el desarrollo profesional					
		Condición de trabajo	15. Considera adecuado las condiciones físicas y psicológicas en el trabajo?					
			16. ¿Es pertinente las condiciones de trabajo con el ejercicio laboral?					
	AGENTES ESTRESOR	Zona Geográfica	17. Considera que la zona geográfica es pertinente con las labores					
			18. ¿ Considera adecuado la infraestructura tecnológica para el desarrollo de sus labores					

		Tecnología	19. Percibe que los recursos tecnológicos viabilizan la jornada laboral					
		Gestión de tiempo	20. ¿ Considera que la gestión del tiempo es vinculado adecuadamente con la productividad					
			21. Percibe que es adecuado la gestión del tiempo en relación con sus funciones					



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento...“Encuesta para medir el estrés laboral en la municipalidad del distrito de cajay 2018”
.que es parte de la investigación

Titulada, “Estrés laboral en la municipalidad del distrito de cajay 2018”.La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO:

MANUEL FERNANDO SALAZAR GONZALES

FORMACIÓN

ACADÉMICA: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AREAS DE EXPERIENCIA

PROFESIONAL: OPERACIONES - ADMINISTRACIÓN

TIEMPO DOCE AÑOS CARGO ACTUAL

DOCENTE UNIVERSITARIO

INSTITUCIÓN:

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación: Determinar el estrés laboral en la municipalidad del distrito de cajay 2018

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación	1 No cumple con el criterio	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la

lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión.

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: "Influencia de la satisfacción laboral, en el desempeño del personal de la Caja Municipal de Sullana, Chimbote 2016"

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Variedad de habilidades	1-¿Considera escaso el número de trabajadores que laboran en el Municipio?	4	4	4	4	
	2- ¿Considera poco eficiente el trabajo de equipo por el número escaso de trabajadores?	4	4	4	4	
Identidad de la tarea	3- ¿Percibe carencia de tiempo en el cumplimiento de sus labores?,	4	4	4	4	
	4- ¿Las labores que desarrolla en su puesto de trabajo es compatible con las funciones y características laborales?	4	4	4	4	
Autonomía	5- ¿Considera que le han asignado labores laborales incompatibles?	4	4	3	4	
	6- ¿Considera el ambiente laboral generador de dificultades psicológicas?	4	4	4	4	
Significación de la tarea	7- ¿Percibe dificultad física en el cumplimiento de sus funciones?	4	4	3	4	

	8- ¿Considera adecuadas el esfuerzo físico con las labores asignadas?	4	4	4	4	4
Retroalimentación del puesto	9- ¿Percibe que los compañeros de trabajo son afectados por el agotamiento emocional?	4	4	4	4	4
	10-¿Percibe que la jornada laboral, le ocasiona agotamiento emocional 6?	4	4	4	3	3
	11-¿Considera adecuado el ambiente físico y psicológico de la actividad laboral a su cargo dentro de la municipalidad?	4	4	4	3	3
Evaluación de Estrés Laboral de 90°	12- ¿Considera adecuado la actividad laboral que desarrolla?	4	4	4	4	4
	13- ¿Percibe el ambiente laboral como generador de conflictos con sus compañeros de trabajo6?	4	4	4	4	4
	14- ¿Considera que los conflictos laborales perjudica el desarrollo profesional?	4	4	4	4	4
	15-¿Considera adecuado las condiciones físicas y psicológicas en el trabajo?	4	4	4	4	4

Evaluación de Estrés Laboral de 180°	16- ¿Es pertinente las condiciones de trabajo con el ejercicio laboral?	4	4	4	4	4
	17- ¿Considera que la zona geográfica es pertinente con las labores?	4	4	4	4	4
	18 ¿Considera adecuado la infraestructura tecnológica para el desarrollo de sus labores?	4	4	4	4	4
Evaluación de Estrés Laboral de 270°	19-¿Percibe que los recursos tecnológicos viabilizan la jornada laboral?	4	4	4	3	3
	20-¿Considera que la gestión del tiempo es vinculado adecuadamente con la productividad?	4	4	4	4	4
Evaluación de Estrés Laboral de 360°	21-¿Percibe que es adecuado la gestión del tiempo en relación con sus funciones?	4	4	4	4	4

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI		NO		OBSERVACIONES

El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	<input checked="" type="checkbox"/>	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	<input checked="" type="checkbox"/>	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	<input checked="" type="checkbox"/>	
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada	<input checked="" type="checkbox"/>	
VALIDEZ		
APLICABLE	<input checked="" type="checkbox"/>	NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		NO
Validado por: MANUEL FERNANDO SALAZAR GONZALEZ		NO
Firma: <i>msalazar</i>		Fecha: 21 MARZO 2,018
Teléfono: 943954863	Email: fsalazar_usp@hotmail.com	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“Año del dialogo y reconciliación nacional”

Huaraz 21 de Marzo del 2018

Presente.-

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que la alumn(a) Mayumy Espinoza Castillo está desarrollando su tesis Titulada “Estrés laboral en la municipalidad del distrito de cajay 2018”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento “Encuesta y entrevista para medir el “estrés laboral en la municipalidad del distrito de cajay 2018 “de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Atentamente

Dr. Jorge Daniel Pérez
Director Escuela de Administración - USP

Adjunto.

1. Planilla de juicio de expertos
2. Matriz de consistencia
3. Matriz de operacionalización de las variables
4. Instrumento de investigación
5. Matriz de validación de experto

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACION
ESTRÉS LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE CAJAY 2018	¿Cuáles son los factores del estrés laboral en la municipalidad del distrito de Cajay 2018?	<p>Objetivo general: Determinar, cuáles son los factores del estrés laboral en la municipalidad del distrito de Cajay 2018</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer las características de la recarga laboral, en la municipalidad distrital de Cajay 2018. 2. Informar las características del estrés en la salud e higiene laboral en la municipalidad del distrito de Cajay 2018 3. Conocer las características del ambiente laboral en la Municipalidad del distrito de Cajay 2018 4. Informar las características de los agentes estresores en la Municipalidad del distrito de Cajay 2018. 	<p>Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Cajay, de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).</p>	Estrés laboral	No experimental, de corte transversal, descriptivo

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES		
ESTRÉS LABORAL	El estrés como, una reacción que produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptativa el estrés no es forzosamente un fenómeno negativo, sino más bien en ocasiones es un	Es el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo.	RECARGA LABORAL	Escaso número de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Considera escaso el número de trabajadores que laboran en el Municipio? ➤ ¿Considera poco eficiente el trabajo de equipo por el número escaso de trabajadores? ➤ ¿Percibe carencia de tiempo en el cumplimiento de sus labores? 		
				Falta de tiempo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las labores que desarrolla en su puesto de trabajo es compatible con las funciones y características laborales? ➤ ¿Considera que le han asignado labores incompatibles? Indicar dichas labores? 		
				Incompatibilidad de tarea	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Considera el ambiente laboral generador de dificultades psicológicas? ➤ ¿Percibe dificultad física en el cumplimiento de sus funciones? ➤ ¿Considera adecuadas el esfuerzo físico con las labores asignadas? 		
			SALUDE HIGIENE LABORAL	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Percibe que los compañeros de trabajo son afectados por el agotamiento emocional? ➤ ¿Percibe que la jornada laboral, le ocasiona agotamiento emocional? ➤ ¿Considera adecuado el ambiente físico y psicológico de la actividad laboral a su cargo dentro de la municipalidad ➤ ¿Considera adecuado la actividad laboral que desarrolla? 		
				Actividad laboral	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Percibe el ambiente laboral como generador de conflictos con sus compañeros de trabajo? ➤ ¿Considera que los conflictos laborales perjudica el desarrollo profesional? 		
			AMBIENTE LABORAL			Conflictos laborales	

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION



UNIVERSIDAD SANPEDRO

ENCUESTA

Título: ESTRÉS LABORAL EN LA MUNICIPALIDA DEL
DISTRITO DE CAJAY 2018

Estoy desarrollando una investigación, cuyo objetivo es conocer las opiniones de los **COLABORADORES**. Solicito su colaboración personal contestando a todas las preguntas del cuestionario que se adjunta. Gracias por su valioso aporte.

INSTRUCCIONES: A continuación encontrarara una serie de preguntas . Lea cada una de ellas cuidadosamente y marque con una (X) la respuesta con la que Ud. se identifique.

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	ITÉMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
ESTRÉS LABORAL	RECARGA LABORAL	Escaso número de trabajadores	1. ¿Considera escaso el número de trabajadores que laboran en el Municipio?					
			2. ¿Considera poco eficiente el trabajo de equipo por el número escaso de trabajadores?					
		Falta de tiempo	3. ¿Percibe carencia de tiempo en el cumplimiento de sus labores?,					
		Incompatibilidad de tarea	4. ¿Las labores que desarrolla en su puesto de trabajo es compatible con las funciones y características laborales?					
			5. ¿Considera que le han asignado labores incompatibles?					
	SALUD E HIGIENE LABORAL	Psicológico	6. ¿Considera el ambiente laboral generador de dificultades psicológicas?					
		Físico	7. ¿Percibe dificultad física en el cumplimiento de sus funciones?					
			8. Considera adecuadas el esfuerzo físico con las labores asignadas?					
		Agotamiento emocional	9. ¿ Percibe que los compañeros de trabajo son afectados por el agotamiento emocional					
	10. Percibe que la jornada laboral, le ocasiona agotamiento emocional							
	AMBIENTE LABORAL	Actividad laboral	11. ¿ Considera adecuado el ambiente físico y psicológico de la actividad laboral a su cargo dentro de la municipalidad					
			12. Considera adecuado la actividad laboral que desarrolla?					
		Conflictos laborales	13. ¿ Percibe el ambiente laboral como generador de conflictos con sus compañeros de trabajo?					
			14. Considera que los conflictos laborales perjudica el desarrollo profesional					
		Condición de trabajo	15. Considera adecuado las condiciones físicas y psicológicas en el trabajo?					
			16. ¿Es pertinente las condiciones de trabajo con el ejercicio laboral?					
	AGENTES ESTRESOR	Zona Geográfica	17. Considera que la zona geográfica es pertinente con las labores					
			18. ¿ Considera adecuado la infraestructura tecnológica para el desarrollo de sus labores					

		Tecnología	19. Percibe que los recursos tecnológicos viabilizan la jornada laboral					
		Gestión de tiempo	20. ¿ Considera que la gestión del tiempo es vinculado adecuadamente con la productividad					
			21. Percibe que es adecuado la gestión del tiempo en relación con sus funciones					



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento...“Encuesta para medir el estrés laboral en la municipalidad del distrito de cajay 2018”
.que es parte de la investigación

Titulada, “Estrés laboral en la municipalidad del distrito de cajay 2018”.La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO:

ROGER ROBERT TOMES REYES

FORMACIÓN

ACADÉMICA: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

AREAS DE EXPERIENCIA

PROFESIONAL: ADMINISTRACION - MARKETING

TIEMPO 05 AÑOS CARGO ACTUAL

DOCENTE UNIVERSITARIO

INSTITUCIÓN:

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación: Determinar el estrés laboral en la municipalidad del distrito de cajay 2018

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación	1 No cumple con el criterio	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la

lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión.

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: "Influencia de la satisfacción laboral, en el desempeño del personal de la Caja Municipal de Sullana, Chimbote 2016"

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Variedad de habilidades	1-¿Considera escaso el número de trabajadores que laboran en el Municipio?	4	3	4	4	
	2- ¿Considera poco eficiente el trabajo de equipo por el número escaso de trabajadores?	4	4	3	4	
Identidad de la tarea	3- ¿Percibe carencia de tiempo en el cumplimiento de sus labores?,	4	4	4	4	
	4- ¿Las labores que desarrolla en su puesto de trabajo es compatible con las funciones y características laborales?	3	4	4	4	
Autonomía	5- ¿Considera que le han asignado labores laborales incompatibles?	4	4	4	3	
	6- ¿Considera el ambiente laboral generador de dificultades psicológicas?	4	3	4	4	
Significación de la tarea	7- ¿Percibe dificultad física en el cumplimiento de sus funciones?	4	4	3	4	

	8- ¿Considera adecuadas el esfuerzo físico con las labores asignadas?	4	4	3	4	
Retroalimentación del puesto	9- ¿Percibe que los compañeros de trabajo son afectados por el agotamiento emocional?	4	4	4	4	
	10-¿Percibe que la jornada laboral, le ocasiona agotamiento emocional 6?	4	3	4	4	
Evaluación de Estrés Laboral de 90°	11-¿Considera adecuado el ambiente físico y psicológico de la actividad laboral a su cargo dentro de la municipalidad?	4	4	4	3	
	12- ¿Considera adecuado la actividad laboral que desarrolla?	3	4	4	4	
	13- ¿Percibe el ambiente laboral como generador de conflictos con sus compañeros de trabajo6?	4	4	3	4	
	14- ¿Considera que los conflictos laborales perjudica el desarrollo profesional?	4	4	4	4	
	15-¿Considera adecuado las condiciones físicas y psicológicas en el trabajo?	4	4	4	4	


Evaluación de Estrés Laboral de 180°	16- ¿Es pertinente las condiciones de trabajo con el ejercicio laboral?	4	4	4	4	
	17- ¿Considera que la zona geográfica es pertinente con las labores?	4	3	4	4	
	18 ¿Considera adecuado la infraestructura tecnológica para el desarrollo de sus labores?	4	4	4	4	
Evaluación de Estrés Laboral de 270°	19-¿Percibe que los recursos tecnológicos viabilizan la jornada laboral?	4	4	4	4	
	20-¿Considera que la gestión del tiempo es vinculado adecuadamente con la productividad?	4	4	3	4	
Evaluación de Estrés Laboral de 360°	21-¿Percibe que es adecuado la gestión del tiempo en relación con sus funciones?	4	4	4	4	

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES

“MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN, QUE DIOS LOS BENDIGA”

El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE	<input checked="" type="checkbox"/>	NO APLICABLE	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por: Lic. ADM. Roges Roberto Torres Reyes		Fecha: 21 Marzo 2018	S NO I
Firma: 	Teléfono: 972053128	Email: roges197778@gmail.com	

“MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN, QUE DIOS LOS BENDIGA

