



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrés laboral y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Farfán Yovera, Milagros Elizabeth (ORCID: 0000-0001-7054-7480)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A mis padres de una manera muy especial, a mi padre que desde el cielo es un ángel que guía cada uno de mis pasos que doy, dedico mis avances en honor a sus enseñanzas de perseverancia a mis 2 hijas: María Fernanda y Dayana que son el motor y el pilar muy importante en mi vida y a mi esposo Ricardo.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme vida, salud y la fortaleza necesaria para continuar y cumplir cada una de mis metas, al Dr. Freddy Castillo Palacios quien, con su profesionalismo, paciencia y su gran experiencia me oriento culminar con éxito esta tesis, finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad, la cual abrió sus puertas a personas como yo preparándome para un futuro competitivo y formándome como persona de bien.

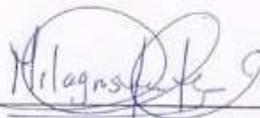
## **Página del Jurado**

## **Declaratoria de Autenticidad**

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Farfán Yovera, Milagros Elizabeth DNI N°43236689, en cumplimiento con lo dispuesto por las consideraciones vigentes del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro con toda parcialidad y juramento que la documentación o información que acompaño es veraz y auténtica. Asimismo, declaro que todos los datos procesados y adicionados en el presente estudio, son válidos. Por lo cual asumo toda responsabilidad en relación a cualquier falsedad, omisión u ocultamiento en tanto en los documentos e informes sometidos a disposición de los principios y normas académicas que rigen en la Universidad César Vallejo.

Piura, diciembre del 2019



---

Farfán Yovera, Milagros Elizabeth  
DNI N°43236689

## ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	viii
Índice de cuadros.....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO.....	13
2.1. Diseño de investigación.....	13
2.2. Variables, Operacionalización.....	14
2.3. Población y Muestra .....	17
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	18
2.5. Procedimientos .....	20
2.6. Métodos de análisis de datos.....	20
2.7. Aspectos éticos .....	20
III. RESULTADOS .....	21
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES .....	37
VI. RECOMENDACIONES .....	39

VII. PROPUESTA .....	41
REFERENCIAS .....	58
ANEXOS .....	64
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	64
Anexo 2: Instrumentos .....	65
Anexo 3. Resultados de la aplicación del cuestionario .....	70
Anexo 4: Consentimiento de aplicación de instrumentos.....	73
Anexo 5: Validación de jueces expertos.....	76
Anexo 6: Matriz de instrumentos de investigación .....	90
Anexo 7: Estrés laboral .....	91
Anexo 8: Satisfacción laboral.....	92
Anexo 9: Información general de la Municipalidad Provincial de Piura .....	95
Anexo 10: Transcripción de la entrevista aplicada al jefe de personal en la Municipalidad Provincial de Piura .....	97
Anexo 11: Transcripción de la entrevista aplicada a la Gerente de Administración de la Municipalidad Provincial de Piura .....	103
Anexo 12: Informe de Resultados de guía de entrevista aplicado a jefe de personal y Gerente de administración de la Municipalidad Provincial de Piura.....	108
Anexo 13: Evidencias visuales de la aplicación de los instrumentos.....	110

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de Estrés Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura - 2019 .....	21
Tabla 2 Nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura – 2019.....	22
Tabla 3 Relación entre la Repetitividad de Tareas y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Piura .....	23
Tabla 4 Correlación entre la Repetitividad de Tareas y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Piura .....	24
Tabla 5 Relación entre el Ritmo de Trabajo y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Piura.....	24
Tabla 6 Correlación entre el Ritmo de Trabajo y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Piura.....	25
Tabla 7 Relación entre la Antigüedad del Rol y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Piura.....	26
Tabla 8 Correlación entre la Antigüedad del Rol y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Piura.....	27
Tabla 9 Relación entre el Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Piura.....	27
Tabla 10 Correlación entre el Estrés Laboral Rol y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Piura.....	28
Tabla 11 Matriz de evaluación de factores internos .....	43
Tabla 12 Matriz de evaluación de factores externos.....	44
Tabla 13 Análisis FODA .....	45

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Cronograma de actividades.....	48
Cuadro 2 Presupuesto de materiales.....	48
Cuadro 3 Presupuesto de Honorarios.....	49
Cuadro 4 Presupuesto de servicios adicionales.....	49
Cuadro 5 Presupuesto total.....	49
Cuadro 6 Cronograma de actividades.....	51
Cuadro 7 Presupuesto de materiales.....	52
Cuadro 8 Presupuesto de servicios adicionales.....	52
Cuadro 9 Presupuesto total.....	52
Cuadro 10 Cronograma de actividades.....	54
Cuadro 11 Presupuesto de materiales.....	54
Cuadro 12 Cronograma de actividades.....	56

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019, el enfoque metodológico de la investigación es de diseño no experimental, de corte transversal y correlacional, para la recopilación de datos se utilizó como técnicas e instrumentos a la encuesta y un cuestionario en escala de Likert, dirigido a los colaboradores de la entidad pública y la entrevista y una guía de entrevista dirigida al jefe de personal y gerente de administración, respectivamente. Asimismo, la población está conformada 1565 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura por gerencia, representado por una muestra de 309 trabajadores. Los principales resultados indican la existencia de una relación negativa y significativa, entre las variables de estrés laboral y satisfacción laboral teniendo como coeficiente de Rho de Spearman (-0.141) a un nivel de significancia p (sig= 0.013), lo que significa que, a mayor estrés laboral, menor satisfacción laboral tienen los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura, lo que permite a la vez aceptar la hipótesis general de la presente investigación. Los principales factores o aspectos que inciden en esta relación son las deficiencias en infraestructura, equipamiento y mobiliario obsoleto, ambiente laboral inadecuado provocado a la vez por malas relaciones interpersonales, altos ritmos de trabajo o recarga laboral, falta de estímulos tanto profesionales como económicos y la constante repetitividad de funciones.

**Palabras Clave:** Estrés Laboral, Satisfacción Laboral, repetitividad de tareas, ritmo de trabajo.

## ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between work stress and job satisfaction in the Provincial Municipality of Piura - 2019, the methodological approach of the research is a non-experimental design, cross-sectional and correlational, for the collection of Data was used as techniques and instruments for the survey and a Likert scale questionnaire, aimed at employees of the public entity and the interview and an interview guide addressed to the chief of staff and administration manager, respectively. Likewise, the population is made up of 1565 workers of the Provincial Municipality of Piura by management, represented by a sample of 309 workers. The main results indicate the existence of a negative and significant relationship, between the variables of work stress and job satisfaction, having as Spearman's Rho coefficient (-0.141) at a level of significance p (sig = 0.013), which means that, The greater the job stress, the lower the job satisfaction of the employees of the Provincial Municipality of Piura, which allows both to accept the general hypothesis of the present investigation. The main factors or aspects that affect this relationship are deficiencies in obsolete infrastructure, equipment and furniture, inadequate work environment caused at the same time by bad interpersonal relationships, high work rates or work recharge, lack of both professional and economic stimuli and the constant repetitiveness of functions.

**Keywords:** Labor Stress, Job Satisfaction, repetitiveness of tasks, pace of work.

## I. INTRODUCCIÓN

En relación a la realidad problemática, actualmente, en el mundo laboral debido a la globalización, los avances industriales y tecnológicos, así como también las comunicaciones virtuales, conllevan a que los trabajadores de las empresas enfrenten retos y condiciones que frecuentemente superan sus capacidades y habilidades, lo que ocasiona que padezcan de estrés. Este padecimiento afecta la salud de las personas, su entorno social y familiar, además disminuye su productividad. En base a ello, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, en adelante) precisó que dentro de los riesgos psicosociales que surgen como consecuencia del estrés se encuentran las enfermedades mentales, reproductivas, cerebrovasculares, cardiovasculares y músculo-esqueléticas. El estrés, además ocasiona trastornos de sueño, sedentarismo, aumento del consumo del tabaco, abuso de drogas y alcohol (Smart Coach, 2018).

Haciendo referencia a estadísticas de estrés laboral, a nivel mundial México ocupa el primer lugar, puesto que el 75% de los trabajadores padece de estrés (Barría y BBC, 2019). Es por ello que con el propósito de contrarrestar esta situación y preservar el estado mental de los trabajadores mexicanos, en el próximo mes de octubre del año 2019 entrará en vigor una nueva Norma Oficial Mexicana (NOM, en adelante). La NOM 035 relacionada con los riesgos psicosociales tendrá como finalidad obligar a los empresarios mexicanos a prestar mayor atención a sus trabajadores para así poder identificar y a su vez prevenir aquellos factores que afectan la salud emocional de estos, entretanto el incumplimiento de esta norma generará multas desde 250 a 5 mil unidades de salario mínimo, en otros términos, comprende entre 26 mil 767 y 535 mil 350 pesos (Noticieros Televisa, 2019).

China ocupa el segundo lugar, puesto que el 73% de los empleados adolece de estrés; mientras tanto el tercer puesto lo ocupa Estados Unidos, donde el 59% de los trabajadores padece de estrés (Barría y BBC, 2019). Pfeffer (2018) señala que el 61% de los empleados estadounidenses manifiestan que el estrés laboral los ha enfermado, entretanto el 7% precisa que debido al estrés laboral han sido hospitalizados, lo que ha ocasionado que el estrés sea la causa de muerte de 120.000 trabajadores estadounidenses anualmente y por tanto el lugar de trabajo sea considerada como la quinta causa de muerte.

A nivel nacional, según la encuesta realizada por el Instituto Nacional de Salud Mental (2013) en Lima Metropolitana y Callao, el 46,9% de los adultos que participaron en el estudio consideraron que el trabajo es un estresor psicosocial significativo, cifra que resulta ser elevada puesto que únicamente el 63,7% de los que conformaron la muestra estaban laborando. En lo que respecta a la actitud de las empresas peruanas en relación a este problema, un estudio de Price Wáter House Coopers (2014) concluyó que solamente el 39% de empresas peruanas implementan prácticas que están orientadas a manejar el equilibrio de vida laboral, personal y familiar de sus trabajadores. Estas estadísticas con el pasar del tiempo se han ido incrementando.

Esta problemática es la realidad de la Municipalidad Provincial de Piura, donde los aspectos que incentivan al estrés laboral se contemplan en el plano de las relaciones interpersonales pues el comportamiento de los colaboradores de esta dependencia municipal, no es el más correcto, puesto que el accionar cotidiano muestra problemas de conducta. Algunos trabajadores evidencian reacciones no apropiadas para un lugar de trabajo, y muchas veces utilizan un lenguaje vulgar y soez. Inclusive utilizan una vestimenta que contradice la seriedad y el respeto que deben tener con su centro de trabajo. Por otra parte, en relación a la recarga laboral, se puede decir que es excesiva, constituyéndose como un ejemplo la Oficina de Personal, donde la documentación gestionada es abundante con un promedio anual de cinco mil documentos, esto se agrava considerando que el número de colaboradores de la oficina es reducido, aproximadamente diez (10) para el volumen de documentación tramitada. Se observa que los problemas económicos de los trabajadores tienen su base en el bajo nivel de sueldos o remuneraciones que perciben. Finalmente, otro de los problemas que existen es la escasa identificación institucional, así como también el escaso o bajo nivel en la formación humana de algunos trabajadores.

Con el pasar del tiempo, la situación observada irá empeorando debido a la falta de atención e importancia otorgada a este problema por parte de las autoridades de la dependencia municipal. Tomando en consideración lo mencionado, la entidad debe preocuparse por diseñar, e implementar políticas de identificación y captura de problemas, así como de superación personal y motivación para la convivencia que contribuyan a contrarrestar los efectos que tiene el estrés laboral en los trabajadores, puesto que aspectos o

factores como: recarga laboral y las malas relaciones interpersonales terminan ocasionando a la vez insatisfacción laboral, afectando así el ambiente laboral y la productividad de los trabajadores en la dependencia municipal debido a factores como por ejemplo la recarga laboral excesiva y la actitud de los empleados, entre otros.

Es por ello, que la presente investigación tiene como finalidad establecer la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura. De esta manera, las autoridades tendrán un conocimiento más detallado en relación a esta problemática, lo que les permitirá adoptar medidas para contrarrestar los efectos del estrés laboral.

Continuando con la investigación se presentan los trabajos previos. El primer estudio de carácter internacional es del autor Aguirre, Vauro y Labarthe (2015) en su investigación titulada “*Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina*”, planteó como objetivo identificar cuáles son los factores que causan un estado de estrés laboral y el vínculo que poseen con la estabilidad de vida laboral de los trabajadores. Fue una investigación con un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional-transversal y de diseño no experimental. Las principales conclusiones indican que la satisfacción en el centro laboral y sus dimensiones tenían una correlación que resultó ser significativa con el componente de organización que causaba al estrés afectando el entorno laboral de los empleados y, como consecuencia, ocasionaba una satisfacción inferior por parte del personal respecto al grado de participación, trabajo, ambiente de trabajo, prestaciones y supervisión. También se concluyó que la relación del estrés laboral era positiva y significativa con los factores pertenecientes al entorno físico y extra organizacional. La investigación fue considerada por las conclusiones presentadas.

Migues e Irisity (2015) en su trabajo denominado *Estudio de las prácticas de recursos humanos y la satisfacción laboral en el sector público de Montevideo, Uruguay: Estudio realizado a los empleados de conducción de la Intendencia Municipal de Montevideo*, tuvieron como objetivo principal describir el vínculo existente entre las variables anteriormente mencionadas. El trabajo recurrió a la técnica de la encuesta y la población fue de 1.281 trabajadores. El autor encontró en su trabajo la presencia de una relación significativa entre las variables estudiadas, la cual fue comprobada a partir de la evaluación

de las prácticas y la satisfacción que estas generan. La investigación fue considerada por las teorías revisadas y los resultados que presenta.

Camacho, Gregorio y Wong (2015) en su estudio nombrado *Estrés, satisfacción laboral y relaciones sociales en empleados de diversas organizaciones*, plantearon como objetivo especificar cuáles son los niveles de las variables en cuestión. El trabajo fue de tipo descriptivo y transversal. Los principales resultados demuestran que los trabajadores de la empresa industrial presentaban un mayor nivel de estrés, por otra parte, los enfermeros presentaron un mayor nivel de satisfacción laboral y para finalizar, el autor concluye que la correlación significativa que se presenta entre las variables estudiadas se ubica principalmente en las zonas conformadas tanto por los estudiantes como los empleados que laboraban a tiempo parcial y los empleados industriales.

Respecto a los antecedentes nacionales se tomó en consideración a Norabuena (2018) en su tesis denominada *Estrés laboral y satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash - Huaraz, 2016*, planteó como objetivo establecer la relación entre las variables estrés laboral y satisfacción de los trabajadores. Fue una tesis de tipo no solo descriptivo sino también correlacional, así mismo con un diseño no experimental y transversal; además se empleó el instrumento de análisis documental y el cuestionario. La variable estrés laboral tenía como dimensiones los cambios fisiológicos, psicológico y social, entretanto que la satisfacción laboral consideró como dimensiones el desempeño personal, de tareas, relación existente con las autoridades, relaciones sociales, condiciones no solo físicas sino también del entorno y materiales, beneficios laborales y políticas administrativas. En la tesis se concluyó que existía una relación entre las variables en cuestión, en la misma línea, al contrastar las hipótesis se observó una relación negativa (-0,967) y significativa ( $p=0,00$ ,  $p<0,05$ ). La investigación se consideró por los resultados presentados y la manera como dimensiona las variables en estudio.

Farfán (2017) en su estudio nombrado *Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*, tuvo como finalidad determinar si existe relación entre las variables en estudio. El enfoque que se empleó fue el cuantitativo, tipo descriptivo, el diseño seleccionado era el correlacional-transversal, mientras tanto el instrumento que empleó el autor fue el análisis documental y el cuestionario. En cuanto a los

instrumentos se aplicaron cuestionarios teniendo en cuenta la escala de Likert. La variable satisfacción laboral consideró como dimensiones las condiciones físicas y/o confort, las políticas administrativas, relación con la autoridad, relaciones interpersonales, realización personal, desempeño de tarea y los beneficios laborales. En la tesis se concluyó que el vínculo entre las variables era moderado, asimismo, al contrastar las hipótesis se obtuvo que existe una relación negativa (-0,563), también que en los estudiantes el nivel de estrés es normal (69%) y el 21% de estos manifestaban un nivel elevado, en referencia a la satisfacción laboral observó que ésta es alta (67%). La investigación fue tomada en consideración por la metodología propuesta y por la manera como dimensiona las variables en estudio.

Bardales (2018) en su investigación titulada *Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas - 2018*, planteó como propósito principal determinar la influencia del estrés laboral en el rendimiento del personal administrativo. Fue una investigación de diseño correlacional y se empleó el método inductivo, descriptivo, cualitativo, cuantitativo y analítico, en tanto la encuesta fue la técnica que se empleó, conformada por dieciocho (18) interrogantes cada una con el propósito de medir las variables por medio de la escala de Likert. La variable estrés laboral tenía como dimensiones sobrecarga de trabajo, repetitividad, ritmo de trabajo y antigüedad del rol mientras que el desempeño la carga e identificación de trabajo, autorrealización, eficacia, satisfacción, auto exigencia, estado anímico y disponibilidad del tiempo. En la investigación se concluyó que el 43.14% del personal administrativo se encontraba en el nivel poco estresado y al interrelacionar las variables en estudio, en otros términos, la variable independiente llamada estrés laboral el 28.10% del personal administrativo se localizaban en el nivel estresado y la variable independiente llamada desempeño laboral era ineficiente.

Visitación (2017), en su tesis denominada *Estrés Laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016*. Tuvo como objetivo principal determinar la relación del estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016. La investigación correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, asimismo utiliza como

instrumentos la guía de entrevista y el cuestionario. Los principales resultados indican la existencia de una correlación negativa débil y no significativa entre ambas variables.

En el ámbito local destaca la investigación publicada por Candela (2019) titulada *Nivel de satisfacción laboral de los docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018*, teniendo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018, la investigación es de diseño no experimental, de corte transversal y de enfoque cuantitativo, para la medición de la satisfacción laboral en los docentes se utilizó como instrumento el cuestionario, los principales resultados de la investigación indican que el 43.75% de los docentes encuestados señalan tener altos niveles de insatisfacción laboral en el centro de labores, siendo los factores de tipo organizacional y las condiciones laborales los principales causantes de la insatisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada en Piura.

Por otro lado, destaca la investigación publicada por García (2018) titulada *Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura, 2018*, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de la atención del profesional de enfermería del centro de salud Santa Julia – 2018, la investigación es de diseño no experimental, cuantitativo y de corte transversal, la muestra de estudio fue de veinte colaboradores y veinte pacientes del centro de salud asimismo utiliza como técnica de recolección de datos la entrevista y un cuestionario. Los principales resultados indican que los trabajadores del centro de salud presentan altos niveles de estrés laboral incentivado por factores como el agotamiento y realización personal

Por otro lado, entre las principales teorías que explican el estrés laboral encontramos las propuestas por (Ostos, 2015) quien argumenta que el estrés laboral o también denominado ocupacional es aquella reacción que puede presentar una persona frente a las presiones y exigencias en el centro laboral y que no logran ajustarse a sus competencias e inteligencia, y que además ponen a prueba la capacidad que poseen para enfrentar la situación por medio de sus habilidades y conocimientos. Asimismo, Tizón (2010) define el estrés como el malestar individual que consiste en síntomas como el enfado, cansancio, problemas de relación, falta

de interés por el trabajo, irritabilidad, etc. que presenta el individuo, quienes le rodean o un dispositivo asistencial atribuyen a las condiciones laborales. Entretanto, Osorio y Niño (2017) precisan que el estrés laboral es el resultado de la aparición tanto de factores psicosociales como riesgo psicosocial, que de acuerdo a Moreno y Báez tiene la probabilidad alta de afectar de manera relevante no solo el funcionamiento empresarial sino también la salud de los trabajadores a mediano y largo plazo (Moreno y Báez, 2010). A partir de lo mencionado por los autores se deduce que el estrés laboral es el malestar personal que surge cuando los trabajadores deben enfrentar exigencias que exceden sus conocimientos, habilidades y destrezas.

Berrío y Mazo (2011) manifiesta que entre las teorías que guardan relación con el estrés laboral encontramos las siguientes: Teorías basadas en la respuesta, teorías basadas en el estímulo y teorías basadas en la interacción (Ver Anexo 6). Añadiendo, de acuerdo a Isla (2016) entre las causas del estrés laboral encontramos las siguientes: La magnitud y el ritmo del trabajo, tareas aburridas y monótonas, empleo inestable, alto nivel de responsabilidad, exhibición a tareas perjudiciales y arriesgadas, falta de apoyo, acoso por parte de sus superiores o compañeros, abuso de poder, falta de reconocimiento, entorno del centro de labores y la combinación de cualquiera de los anteriores factores.

Continuando con las razones que desatan el estrés laboral, Paredes (2016) propone como factores determinantes los siguientes: Factores organizacionales: Se encuentran relacionados con las condiciones de la empresa, según Moreno y Báez (2010) entre estos factores se encuentran la cultura organizacional, las relaciones industriales, así como también la política y filosofía de la organización. Otro de los factores son los relacionados al trabajo: Ésta relaciona con el grado que tiene el trabajador para adecuarse de acuerdo a sus expectativas y capacidades con las actividades y funciones que le son asignadas. Cabe resaltar que los estresores laborales pueden ser clasificados en dos (02) categorías tales como las características del puesto y organizacionales (Chaco y Guillen, 2018). Finalmente, otra de las causas son las características personales: Dentro de estos factores encontramos la familia, los problemas económicos y el estado de ánimo (Chaco y Guillen, 2018).

En cuanto a las dimensiones del estrés laboral estas fueron seleccionadas a partir de lo manifestado por Slipack citado por Sanchez (2011), quien sostiene que existen 2 tipos de

estrés en el centro laboral: El episódico definido como aquel que no se presenta por mucho tiempo y el estrés crónico que se presenta cuando existen situaciones de por medio como: Un ambiente laboral inapropiado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos y responsabilidades sobre decisiones muy rescatantes; y mientras la persona no logre enfrentar a este tipo de situaciones este tipo de estrés aparecerá. Cabe destacar que existen tipos de estresores laborales y que se dividen en: estresores del ambiente físico, de la tarea y de la organización, de acuerdo con el propósito de la investigación se tomó en consideración, los estresores de la tarea y de la organización.

Los estresores de la tarea; son aquellos que generan estrés por motivos de responsabilidades o tareas asignadas, esto puede variar en los profesionales dependiendo de las características de las tareas y que vayan en concordancia de sus gustos, estos tipos de estresores están muy relacionadas a la vez con el “ritmo de trabajo” que los profesionales llevan, entre los que destacan: la carga mental del trabajo y el control sobre la tarea. Es así que, la carga mental del trabajo, es el grado de energía que el profesional utiliza para desempeñar ciertas responsabilidades. Entretanto, el control sobre la tarea, medido por el ritmo de trabajo que el profesional lleva además de las tareas asignadas que no se adecuan a los conocimientos del empleado.

Por otra parte, los estresores de la organización, son aquellos que generan estrés por motivos como: Repetitividad y antigüedad del rol, jornada excesiva de trabajo, relaciones interpersonales y desarrollo profesional. El primer motivo es la repetitividad y antigüedad del rol, la cual se mide mediante el grado de motivación laboral que tienen los empleados al realizar sus funciones que puede ser un factor de estrés a largo plazo, cuando esto se vuelve repetitivo, pues estos buscan siempre un crecimiento profesional. El segundo motivo es la jornada excesiva de trabajo, este tipo de estresores se presenta cuando el trabajador posee desgaste físico producto de exceso de horas dedicadas al trabajo, y esto no le permite hacer frente a situaciones estresantes. El tercer motivo son las relaciones interpersonales, este indicador puede llegar a convertirse en un factor de estrés, en situaciones cuando se comparten ambientes laborales con compañeros emocionalmente desequilibrados, esto no permite una buena comunicación interpersonal y los empleados no perciben apoyo social. El último motivo lo constituye el desarrollo profesional, este factor está muy ligado al factor de

repetitividad, pues los trabajadores siempre buscan un desarrollo profesional y en ocasiones estas aspiraciones no corresponden con la realidad, cumpliendo funciones para los que no fueron formados, no teniendo las suficientes capacidades lo que podría ocasionar una profunda frustración.

En relación a la satisfacción laboral, Robbins y Judge (2013) precisan que es un sentimiento caracterizado por ser positivo sobre un puesto de empleo que se origina en la valoración de sus características. Complementando, López-Guzmán, Sánchez y Nascimiento (2010) sostiene que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o agradable, producto de la valoración que la persona realiza respecto a su trabajo o en base a sus experiencias en este. Considerando las definiciones antes mencionadas se puede concluir que la satisfacción laboral es un sentimiento positivo. Asimismo, Cisneros, Torres y Cervantes (2010) así como también Islam, Khan, Norulkamar, Ahmad y Ahmed (2013) precisan que la satisfacción laboral guarda relación con los elevados índices de rotación laboral en las empresas, los cuales están influenciados por factores tales como el nivel de conocimiento, el ambiente laboral, horario laboral, la opinión por parte de la familia y amigos, relaciones existente con los compañeros y superiores de trabajo, prestaciones de la empresa, satisfacción con la vida, niveles de autonomía y el balance de vida laboral y personal.

More (2017) manifiesta que las teorías que se relacionan con la satisfacción laboral son las siguientes: Teoría del Valor de Locke, teoría de la satisfacción de Herzberg, teoría de la jerarquía de necesidades (Pirámide de Maslow), teoría de las Necesidades de McClelland y teoría de la Equidad de Adams (Ver Anexo 7). Entretanto, de acuerdo a Salessi (2014), señala que los factores que causan la satisfacción laboral son ocho (08): Diseño del puesto, beneficios del puesto, el clima organizacional, la justicia, el reconocimiento social, el salario y seguridad laboral, la tercerización y el equilibrio trabajo – familia.

En la misma línea, según Taípe (2014) los factores que determinan la satisfacción laboral son el desempeño personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad, relaciones interpersonales, condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y políticas administrativas. Sin embargo, para fines del presente trabajo de investigación se ha tomado en consideración los siguientes factores:

Relaciones interpersonales: Entendida como el nivel de complacencia frente al respeto, trato mutuo y apropiado hacia los compañeros de la entidad en que labora y cómo estos consiguen compartir sus labores dentro de un espacio común (More, 2017). Esta dimensión toma en consideración indicadores como: Ambiente de trabajo y solidaridad con mis compañeros.

Condiciones físicas y ambientales y/o materiales: Los elementos materiales o también conocidos como de infraestructura son considerados como aquellos medios facilitadores para el desarrollo de las actividades cotidianas, así como también un indicador de la eficiencia y el desempeño (Farfán, 2017). La presente dimensión toma en consideración indicadores como: Distribución física del área de trabajo y área de trabajo.

Beneficios laborales: Los sistemas de recompensas, la promoción y sueldos, son factores relevantes que influyen y determinan la satisfacción laboral. En otros términos, si las recompensas son otorgadas de forma justa y equitativa, la satisfacción será mayor, ya que los empleados consideran que esta se encuentra en proporción a su desempeño (Taipe, 2014). En esta dimensión se consideran indicadores como: Remuneración económica y expectativas económicas.

En lo que refiere a la formulación del problema, la investigación tuvo como problema general: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la satisfacción en la Municipalidad Provincial de Piura - 2019? Entretanto, planteó como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura – 2019?; ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura – 2019?; ¿Cuál es la relación entre la repetitividad de tareas y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019?; ¿Cuál es la relación entre el ritmo de trabajo y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019?; ¿Cuál es la relación entre la antigüedad del rol y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura - 2019?

La justificación de la investigación se centra en que el estudio se lleva a cabo puesto que, en la Municipalidad Provincial de Piura, se observa como problemática la existencia de estrés laboral e insatisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad. Esto se percibe en el plano de las relaciones interpersonales ya que el comportamiento de los

trabajadores no es el correcto puesto que presentan problemas de conducta, hacen uso de un lenguaje inapropiado y en ocasiones vulgar y soez, lo que dificulta la comunicación interpersonal provocando tensión entre los compañeros de trabajo. Otro de los factores que ocasiona el estrés laboral es la recarga laboral, la cual se puede decir es excesiva, así como también los problemas económicos de los trabajadores debido a que reciben sueldos o remuneraciones bajas, en comparación a las demás entidades públicas de la región, esta situación de preocupación afecta su productividad. Finalmente, la escasa identificación institucional y el escaso o bajo nivel en la formación humana de los trabajadores.

Respecto el aspecto práctico, la investigación se encuentra justificada en que permite establecer la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura. Para culminar en el aspecto social, el estudio beneficia tanto a las autoridades y colaboradores de la Municipalidad, dado que permite que las autoridades tengan un conocimiento más detallado en relación con esta problemática, lo que contribuye a adoptar medidas para contrarrestar las consecuencias del estrés e insatisfacción laboral.

Prosiguiendo con las hipótesis de la investigación, se planteó como hipótesis general: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019. Mientras tanto las hipótesis específicas han sido las siguientes: El nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad provincial de Piura – 2019 es bajo; el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la municipalidad provincial de Piura – 2019 es alto; la repetitividad de tareas y la satisfacción laboral guardan una relación significativa en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019; el ritmo de trabajo y la satisfacción laboral poseen una relación significativa en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019; la antigüedad del rol y la satisfacción laboral tienen una relación significativa en la Municipalidad de Piura – 2019.

En la presente investigación se trazó como objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura - 2019. A su vez que se propusieron como objetivos específicos: Identificar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura – 2019; determinar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura – 2019;

determinar la relación entre la repetitividad de tareas y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019; identificar la relación entre el ritmo de trabajo y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019; establecer la relación entre la antigüedad del rol y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019.

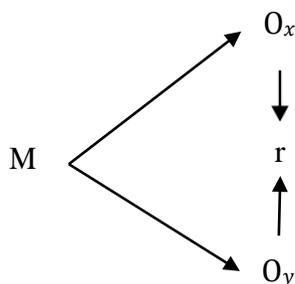
## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de investigación

La investigación presentó un enfoque cuantitativo, dado que las investigaciones de este tipo se caracterizan porque recoge, analiza la información proveniente de las variables en cuestión, estudia las propiedades de estas y fenómenos de carácter cuantitativos (Henández, Fernández, y Baptista, 2014).

Se constituyó de alcance correlacional debido a que determinó el grado de relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral utilizando el método estadístico. Este tipo de investigaciones es útil porque asocian variables a través de patrones que son predecibles para una población o grupo de acuerdo a lo manifestado por Hernández et. al (2014)

Para culminar, se consideró de diseño no experimental y transversal. Es no experimental puesto que no se pretendía manipular las variables, entretanto se enmarcó como transversal ya que es llevada a cabo en un momento específico en el tiempo. Las investigaciones que son correlacionales tienen el diagrama siguiente:



El diseño correlacional permitió la verificación de las hipótesis que fueron planteadas. En el diagrama M representa la muestra de la investigación constituida por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura, O<sub>x</sub> simboliza a la variable estrés laboral y O<sub>y</sub> a la variable satisfacción laboral. Por otro lado, r es el coeficiente de relación entre variables, es decir es aquel que representa la influencia que tiene el estrés laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura.

## **2.2 Variables, Operacionalización**

### **2.2.1 Variable independiente: Estrés laboral**

El estrés laboral es aquella reacción que puede presentar una persona frente a las presiones y exigencias laborales que no logran ajustarse a sus capacidades y conocimientos, y que a su vez colocan a prueba la capacidad que poseen para enfrentar la situación por medio de sus habilidades y conocimientos (Ostos, 2015).

### **2.2.2 Variable dependiente: Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es un sentimiento caracterizado por ser positivo sobre un puesto de empleo que se origina en la valoración de sus características (Robbins y Judge, 2013).

**Tabla 1: Operacionalización de Estrés Laboral**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA
<b>Estrés laboral</b>	Es aquella reacción que puede presentar una persona frente a las presiones y exigencias laborales que no logran ajustarse a sus capacidades y conocimientos, y que a su vez colocan a prueba la capacidad que poseen para enfrentar la situación por medio de sus habilidades y conocimientos (Ostos, 2015).	Repetitividad	Se medirá a través del grado de atención en las labores, nivel de motivación laboral y grado de reducción de actividad por medio de la aplicación de una encuesta y guía de entrevista.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grado de atención en las labores.</li> <li>- Nivel de motivación laboral.</li> <li>- Grado de reducción de actividad.</li> </ul>	Ordinal
		Ritmo de trabajo	Se medirá a través del nivel de responsabilidad, decisiones importantes y las condiciones laborales por medio de la aplicación de una encuesta y guía de entrevista.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de responsabilidad.</li> <li>- Condiciones laborales.</li> </ul>	
		Antigüedad del rol	Se medirá a través de la estimulación lenta y monótona como también el progreso o crecimiento en la labor que desempeña por medio de la aplicación de una encuesta y guía de entrevista	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estimulación al trabajador.</li> <li>- Progreso o crecimiento en la labor que desempeña.</li> </ul>	

**Elaboración:** Propia

**Tabla 2: Operacionalización de Satisfacción Laboral**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA
<p><b>Satisfacción Laboral</b></p>	<p>Es un sentimiento caracterizado por ser positivo sobre un puesto de empleo que se origina en la valoración de sus características (Robbins y Judge, 2013)</p>	<p>Relaciones Interpersonales</p>	<p>Se medirá a través del ambiente de trabajo y la solidaridad con los compañeros por medio de la aplicación de una encuesta y guía de entrevista.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente de trabajo.</li> <li>- Solidaridad entre compañeros.</li> </ul>	<p>Ordinal</p>
		<p>Condiciones físicas y ambientales y/o materiales</p>	<p>Se medirá a través de la distribución física del área de trabajo y la comodidad en el área de trabajo por medio de la aplicación de una encuesta y guía de entrevista.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribución física del área de trabajo.</li> <li>- Comodidad en el área de trabajo.</li> </ul>	
		<p>Beneficios laborales</p>	<p>Se medirá a través de la remuneración económica y las expectativas económicas por medio de la aplicación de una encuesta y guía de entrevista.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remuneración económica.</li> <li>- Expectativas económicas.</li> </ul>	

Elaboración: Propia

## 2.3 Población y Muestra

### 2.3.1 Población

La población estuvo constituida por los mil quinientos sesenta y cinco (1565) trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura por gerencia.

### 2.3.2 Muestra

La muestra de investigación se calculó mediante la fórmula estadística para poblaciones finitas, con variable cualitativa.

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

Dónde:

$N$ : el tamaño de la población

$Z$ : el valor de la distribución normal estandarizada (es originado por el nivel de confianza)

$p$ : es la porción de la población que cumple con la característica de interés (se asume 0.5)

$q$ : es la porción de la población que no tiene la característica de interés ( $1 - p$ , es decir 0.5)

$e$ : es el error de estimación máximo aceptado (se asumirá un error del 5%)

Entonces aplicando la fórmula:

$$n = \frac{1565 * (1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2 * (1565 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 308.60 = 309$$

La investigación tuvo como muestra a trescientos nueve (309) trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura.

### **2.3.3 Muestreo**

El presente trabajo de investigación tuvo un muestreo probabilístico aleatorio simple, es decir, cada elemento que constituye a la población posee una oportunidad igual e independiente de ser seleccionado razón por la cual se le asigna un número (Porrás, 2010).

### **2.3.4 Criterio de selección**

#### **a. Criterio de inclusión**

En la investigación se incluyeron aquellos trabajadores nombrados, locadores de servicios y contratados de la Municipalidad Provincial de Piura asimismo aquellos que presentaban disponibilidad para participar.

#### **b. Criterio de exclusión**

Se excluyeron aquellos trabajadores que no desearon brindar información para el desarrollo de la presente investigación.

## **2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnicas de recolección de datos**

En la presente investigación para la recolección de datos se utilizaron como técnicas la encuesta y la entrevista que fueron aplicadas a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura.

### **2.4.2 Instrumentos de recolección de datos**

Los instrumentos que se emplearon en la investigación fueron el cuestionario y la guía de entrevista.

#### **2.4.2.1 Cuestionario “Estrés laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019”**

Este primer instrumento permitió recolectar información en relación a la variable estrés laboral por medio de la aplicación de un cuestionario que estuvo conformado por dieciocho (18) interrogantes que se presentan en el Anexo 2 y que al mismo tiempo abarca las dimensiones siguientes: Repetitividad, ritmo de trabajo y antigüedad del rol. En cuanto a la puntuación del cuestionario, se empleó la escala cuantitativa y cualitativa a través de la

escala de Likert siguiente: Siempre = 5 Muchas veces = 4 Algunas veces = 3 Sólo alguna vez = 2 Nunca =1.

El cuestionario “Estrés laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019” que fue aplicado a treientos nueve (309) trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura tuvo como máximo puntaje noventa (90) puntos.

#### **2.4.2.2 Cuestionario “Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019”**

Este segundo instrumento permitió recolectar información en relación a la variable satisfacción laboral a través de la aplicación de un cuestionario que estuvo conformado por trece (13) interrogantes que se presentan en el Anexo 2 y que al mismo tiempo abarcaba las dimensiones siguientes: Relaciones interpersonales, condiciones físicas y ambientales y/o materiales y los beneficios laborales. En cuanto a la puntuación del cuestionario, se empleó la escala cuantitativa y cualitativa a través de la escala de Likert siguiente: Siempre = 5 Muchas veces = 4 Algunas veces = 3 Sólo alguna vez = 2 Nunca =1.

El cuestionario “Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019” que fue aplicado a trescientos nueve (309) trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura presentó como máximo puntaje sesenta y cinco (65) puntos.

#### **2.4.2.3 Guía de entrevista “Estrés laboral y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019”**

El tercer instrumento permitió recolectar información en relación a las variables estrés laboral y satisfacción laboral por medio de la aplicación de una guía de entrevista conformada por veinte (20) interrogantes que se presentan en el Anexo 2 y fue realizada al Gerente de administración y al Jefe de personal.

#### **2.4.3 Validez de instrumentos**

En relación a la validación de los instrumentos esta estuvo a cargo de los docentes de la Universidad Cesar Vallejo quienes concluyeron que estos cumplían con los requisitos para poder ser aplicados.

#### **2.4.4 Confiabilidad de los instrumentos**

La confiabilidad de los instrumentos que recolectaron información del estrés laboral y satisfacción laboral, sirvieron para demostrar que los instrumentos que habían sido elaborados podían ser aplicados. Para la obtención de la confiabilidad se realizó una prueba piloto, la cual mediante un análisis de fiabilidad se obtuvo 0,810 de confiabilidad para el instrumento el cuestionario, demostrando un nivel de Alfa de Crombach ALTO o EXCELENTE, cumpliendo con la coherencia y consistencia requerida.

#### **2.5 Procedimientos**

Para determinar los procedimientos del estudio, está se basó en función a la aplicación de (02) instrumentos de recolección de datos; (02) cuestionarios aplicados a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura, para determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura ; (01) guía de entrevista a la Gerente de administración y (01) guía de entrevista al jefe de personal de la Municipalidad Provincial de Piura, con la finalidad de conocer la realidad del problema del estudio.

#### **2.6 Métodos de análisis de datos**

En la presente investigación se empleó el método estadístico con el propósito de analizar los datos recolectados, seleccionándose el coeficiente de Spearman, puesto que es una prueba no paramétrica, aunado a que no tiene como requisito que dichas variables presenten una distribución normal. Sin embargo, anterior a esta prueba, primero se debe aplicar la siguiente que se describe a continuación:

#### **2.7 Aspectos éticos**

En relación a estos aspectos, todas las ideas de los autores fueron referenciadas en formato APA. Se respetó la confidencialidad de los participantes en la resolución de los instrumentos. Asimismo, se solicitaron los permisos correspondientes para la aplicación de los instrumentos.

### III. RESULTADOS

Los resultados del estudio se han obtenido mediante la aplicación de los instrumentos establecidos en el capítulo II, las cuales están determinadas por (02) cuestionarios dirigida a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura y (01) guía de entrevista dirigida a la Gerente de administración y Jefe de personal de la Municipalidad Provincial de Piura; esto se realizó mediante una serie de preguntas con el propósito de determinar aquellos aspectos que inciden en la satisfacción laboral de los colaboradores. A continuación, se detallan:

**OBJETIVO ESPECÍFICO N°1:** Identificar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura – 2019.

*Tabla 1. Nivel de Estrés Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura – 2019.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Muchas Veces	199	<b>64,4</b>	64,4
Siempre	110	<b>35,6</b>	35,6
Total	309	100,0	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores*

Los resultados de la tabla 1, muestra que el 64.4 % de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura presentaron en muchas ocasiones altos niveles de estrés laboral al momento de ejercer sus funciones, asimismo un 35.6% señala que casi siempre presentan altos niveles de estrés laboral al momento de realizar sus labores; estos resultados indican que más del 80% de los trabajadores de la entidad pública presentan niveles altos o intermedios de estrés laboral, siendo una cifra bastante elevada que conlleva a deducir necesariamente la existencia de insatisfacción laboral en la entidad.

En base a lo mencionado se reafirma lo descrito anteriormente en el capítulo I, acerca de la percepción que tienen los trabajadores sobre este problema, pues estos consideran que existen aspectos que influyen o incentivan de manera importante al estrés laboral en la municipalidad provincial de Piura como son la recarga laboral por documentación abundante en la oficina de personal, condiciones deficientes en infraestructura que conlleva a hacinamiento de documentación e inmuebles ocasionando a la vez elevados niveles de ritmo de trabajo.

**OBJETIVO ESPECÍFICO N°2:** Identificar el nivel de Satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura – 2019.

**Tabla 2. Nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura – 2019.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nunca	284	<b>91,9</b>	91,9
Solo alguna vez	25	8,1	8,1
Total	309	98,1	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores*

Los resultados de la tabla 2, muestra que el 91.9 % de los trabajadores nunca lograron sentirse satisfechos laboralmente en la entidad pública y un 8.1% afirman haberse sentido bien con las labores realizadas solo en algunas ocasiones, estos resultados coinciden con lo mostrado en la tabla 1, pues más del 80% presentan niveles altos o intermedios de estrés laboral que es además un indicador que más del 90% de los trabajadores se sienten insatisfechos laboralmente al momento que ejercer sus funciones, estas cifras van a concordancia con lo mencionado en el capítulo I acerca de la percepción que tienen los colaboradores sobre los factores que influyen en la insatisfacción laboral.

En base a lo mencionado se puede inferir que los aspectos que más inciden en los bajos niveles de satisfacción laboral destacan el tiempo en que estos vienen cumpliendo las mismas funciones (antigüedad del rol), esta percepción está estrechamente vinculada a que no existen estímulos económicos no profesionales hacia el trabajador como por ejemplo el reconocimiento por horas extras; asimismo de la existencia de un gran porcentaje de los colaboradores que no perciben ascensos profesionales en su centro de labores, pues no existe una línea de carrera en la entidad pública, además de las bajas remuneraciones que reciben.

**OBJETIVO ESPECÍFICO N°3:** Determinar la relación entre la repetitividad de tareas y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019.

**Tabla 3. Relación entre la Repetitividad de Tareas y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Piura.**

			Repetitividad de Tareas			Total
			Algunas veces	Muchas Veces	Siempre	
Satisfacción Laboral	Nunca	Recuento	1	58	225	284
		% dentro de Satisfacción Laboral	0,4%	<b>20,4%</b>	<b>79,2%</b>	100,0 %
	Solo alguna vez	Recuento	0	7	18	25
		% dentro de Satisfacción Laboral	0,0%	<b>28,0%</b>	<b>72,0%</b>	100,0 %
Total		Recuento	1	65	243	309
		% dentro de Satisfacción Laboral	0,3%	21,0%	78,6%	100,0 %

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores

Los resultados de la tabla 3, muestra que el 79,2 % de los trabajadores nunca se sintieron satisfechos laboralmente, esto debido a una constante repetitividad de sus funciones, asimismo el 72 % de los encuestados señalan haberse sentido satisfechos solo en algunas ocasiones siendo el mismo factor el causante de estos bajos niveles de satisfacción laboral en la Institución; por otro lado, el 20.4 % de los encuestados consideran que incluso hasta en niveles intermedio de repetitividad de sus funciones no logran sentirse satisfechos en su centro de labores y el 28% de los encuestados consideran que en estas mismas condiciones lograron sentirse bien solo en algunas ocasiones.

En base a los mencionado se deduce que los trabajadores que poseen niveles promedios en satisfacción laboral sucede cuando estos no repiten constantemente las tareas asignadas, entendiéndose por repetitividad en las funciones, a periodos largos y constantes en que un trabajador de la Municipalidad Provincial de Piura pasa ejerciendo las mismas funciones, pues estos buscan un crecimiento profesional o una línea de carrera dentro de la institución, algo que no sucede en la institución pues uno de los factores que limita hacer una línea de carrera en la Municipalidad Provincial de Piura es que los cargos de responsabilidad mayor son muy limitados además de las bajas remuneraciones de estos puestos.

**Tabla 4. Correlación entre la Repetitividad de Tareas y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Piura.**

		Repetitividad de Tareas	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Repetitividad de Tareas	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.064
		N	309
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	-,105
		Sig. (bilateral)	,064
		N	309

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores

En la tabla 4, se aprecia que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es ( $\rho = -0,105$ ); que indica que existe una correlación negativa e inversa muy débil entre repetitividad de tareas y satisfacción laboral, lo que significa que a mayor repetitividad de las tareas asignadas, menor satisfacción laboral tienen los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura; por otro lado se observa en la tabla 4 que el nivel de significancia es de ( $P = 0,064$ ), mayor a 0.05 (5%), que indica que la relación entre ambas variables es no significativa, rechazando la hipótesis específica 1.

**OBJETIVO ESPECÍFICO N°4:** Identificar la relación entre el ritmo de trabajo y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019.

**Tabla 5. Relación entre el Ritmo de Trabajo y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Piura.**

		Ritmo de Trabajo			Total	
		Algunas veces	Muchas Veces	Siempre		
Satisfacción Laboral	Nunca	Recuento	43	163	78	284
		% dentro de Satisfacción Laboral	15,1%	<b>57,4%</b>	27,5%	100,0%
	Solo alguna vez	Recuento	10	13	2	25
		% dentro de Satisfacción Laboral	<b>40,0%</b>	<b>52,0%</b>	8,0%	100,0%
	Total	Recuento	53	176	80	309
		% dentro de Satisfacción Laboral	17,2%	57,0%	25,9%	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores

Los resultados de la tabla 5 señalan que pocas veces los trabajadores de la municipalidad se han sentido satisfechos por las labores que realizan, esto debido al ritmo de trabajo que llevan, pues el 57.4% de los trabajadores encuestados señalan que en varias ocasiones han tenido un ritmo de trabajo alto; sin embargo, el 52% indica que aun cuando

han tenido un ritmo de trabajo alto estos se han sentido satisfechos con las labores que realizan solo en algunas ocasiones, cabe resaltar que de este grupo el 40% afirma que cuando han tenido un ritmo de trabajo alto en algunas ocasiones, estos logran sentirse mejor con las labores que realizan, por lo que consideran que este tipo de contexto influye de forma positiva en su productividad.

En base a lo expuesto, se deduce que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura se sienten satisfechos laboralmente cuando estos no sienten presionados al momento de realizar sus actividades, es decir, su ritmo de trabajo es bajo, cabe resaltar que existen aspectos que en conjunto con altos niveles de ritmo de trabajo influyen de manera indirecta en productividad de los colaboradores, entre los que destaca son las deficiencias de las condiciones de infraestructura que tiene la entidad pública.

**Tabla 6. Correlación entre la Ritmo de Trabajo y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Piura.**

		Ritmo de Trabajo	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Ritmo de Trabajo	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,055
		N	309
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	-,109
		Sig. (bilateral)	,055
		N	309

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores

En la tabla 6, se aprecia que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es ( $\rho = -0,109$ ); que indica que existe una correlación negativa e inversa muy débil entre ritmo de trabajo y satisfacción laboral, lo que significa que a mayor repetitividad de las tareas asignadas, menor satisfacción laboral tienen los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura; por otro lado se observa también que el nivel de significancia es de ( $P = 0,055$ ), ligeramente mayor a 0.05 (5%), que indica que la relación entre ambas variables es no significativa, rechazando la hipótesis específica 2.

**OBJETIVO ESPECÍFICO N°5:** Establecer la relación entre la antigüedad del rol y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019.

**Tabla 7. Relación entre la Antigüedad del Rol y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Piura.**

			Antigüedad del Rol			Total
			Algunas veces	Muchas Veces	Siempre	
Satisfacción Laboral	Nunca	Recuento	2	14	268	284
		% dentro de Satisfacción Laboral	0,7%	4,9%	<b>94,4%</b>	100,0
	Solo alguna vez	Recuento	2	5	18	25
		% dentro de Satisfacción Laboral	8,0%	20,0%	<b>72,0%</b>	100,0
Total	Recuento	4	19	286	309	
	% dentro de Satisfacción Laboral	1,3%	6,1%	92,6%	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores

En relación a los resultados mostrados en la tabla 7, el 94.4% señala que cuando los colaboradores la municipalidad realizan las mismas funciones en periodos muy largos de tiempo nunca llegan a sentirse satisfactoriamente con las labores que realizan y de este grupo el 4.9% considera que inclusive a periodos no muy prolongados nunca se sienten satisfechos con las funciones que llevan a cabo, sin embargo, un 72% considera que aun realizando sus labores en tiempos muy prolongados lograron sentirse satisfechos laboralmente en algunas ocasiones.

En base a lo mencionado se deduce que un gran porcentaje de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura, tienen mucho tiempo cumpliendo las mismas funciones lo que ocasiona bajos niveles de satisfacción laboral en la institución, esta percepción está estrechamente vinculada a que no existen estímulos hacia el trabajador como por ejemplo el reconocimiento por horas extras o por la realización de tareas o funciones adicionales a las ya establecidas, de igual manera existe un gran porcentaje de los colaboradores no perciben ascensos profesionales en su centro de labores.

**Tabla 8. Correlación entre la Antigüedad del Rol y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Piura.**

		Antigüedad del Rol	Satisfacción Laboral	
Rho de Spearman	Antigüedad del Rol	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	<b>,023</b>	
	N		309	
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	<b>,023</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	<b>,686</b>	.
		N		309

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores

En la tabla 8, se aprecia que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es ( $\rho = 0,023$ ); que indica que existe una correlación positiva muy débil entre antigüedad del rol y satisfacción laboral, lo que significa que a mayor antigüedad del rol, mayor satisfacción laboral tienen los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura; por otro lado se observa también que el nivel de significancia es de ( $P = 0,686$ ), mayor a 0.05 (5%), que indica que la relación entre ambas variables es no significativa, rechazando la hipótesis específica 3.

**OBJETIVO GENERAL:** Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura - 2019.

**Tabla 9. Relación entre el Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Piura.**

		Estrés Laboral		Total
		Muchas Veces	Siempre	
Satisfacción Laboral	nunca	Recuento	177	107
		% dentro de Satisfacción Laboral	<b>62,3%</b>	<b>37,7%</b>
	Solo alguna vez	Recuento	22	3
		% dentro de Satisfacción Laboral	<b>88,0%</b>	12,0%
Total		199	110	309
		% dentro de Satisfacción Laboral	64,4%	35,6%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores

En relación a los resultados mostrados en la tabla 9., el 62.3% de los encuestados señalan que los colaboradores que están a altos niveles de estrés laboral (muchas ocasiones) obtienen un bajo nivel satisfacción laboral, es decir nunca se sintieron satisfechos con las labores que realizaban, asimismo de este grupo el 37.7% consideran que aun estando a niveles intermedios de estrés laboral (solo en ocasiones) tampoco llegaron a sentirse satisfechos laboralmente; sin embargo, cabe resaltar que un 88% afirma que cuando los trabajadores tuvieron estrés laboral a niveles muy altos es decir de manera constante, estos

solo llegaron a sentirse satisfactoriamente con las labores que realizaban en algunas ocasiones.

En base a lo mencionado, se infiere que un gran porcentaje de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura tienen niveles altos de estrés laboral lo que conlleva a que estos no se sientan satisfechos laboralmente en la entidad pública, los aspectos que inciden a que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura tengan niveles altos de estrés laboral son los bajos estímulos profesionales y económicos hacia los trabajadores, periodos muy prolongados de tiempo cumpliendo las mismas funciones y condiciones de infraestructura que afectan la productividad de los trabajadores de dicha entidad.

**Tabla 10. Correlación entre el Estrés Laboral Rol y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Piura.**

		Estrés Laboral	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,013
		N	309
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	-,141*
		Sig. (bilateral)	,013
		N	309

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

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores

En la tabla 10, se aprecia que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es (rho = -0,141); que indica que existe una correlación negativa e inversa entre estrés y satisfacción laboral, lo que significa que a mayor estrés, menor satisfacción laboral tienen los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura; por otro lado se observa que el nivel de significancia es de (P = 0,013), menor a 0.05 (5%), que indica que la relación entre ambas variables es significativa, que permite aceptar la hipótesis general de la presente investigación.

#### **IV. DISCUSIÓN**

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura – 2019, para el cumplimiento de dicho objetivo fue necesario la aplicación de dos tipos de instrumentos, un cuestionario dirigido a los trabajadores y una guía de entrevista dirigida al gerente de administración y jefe de personal, obteniendo resultados que serán analizados en conjunto con aspectos teóricos y evidencia encontrada.

Se tuvo como objetivo específico 1: Identificar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura – 2019, para Isla (2016) los principales factores que causan altos niveles de estrés laboral son el ritmo o la magnitud del trabajo y las funciones monótonas o repetitivas. Asimismo, Paredes (2016) sostiene que existen factores que contribuyen a un ambiente laboral desfavorable en las instituciones, denominados como factores organizacionales, los cuales están relacionados con las condiciones de la empresa las cuales terminan afectando a los trabajadores.

Los resultados obtenidos en la investigación indican que el 64.4% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura presentan niveles altos de estrés laboral al momento de ejercer sus funciones y que el 35.6 % de los encuestados señalan que presentaron niveles altos de estrés laboral en algunas ocasiones, estos hallazgos indican que más del 80% de los trabajadores de dicha entidad pública presentan niveles altos de estrés laboral, los cuales se explican, de acuerdo a lo mencionado por la gerente administrativa y el jefe de personal, a la presión por la presentación de los informes que impiden cumplir con las demás funciones. Además, la distribución actual de la municipalidad es desfavorable, presentando espacios pequeños y la documentación en desorden, por falta de muebles para su organización.

Cabe resaltar que los resultados de la investigación son diferentes a los encontrados por Aguirre, Vauro y Labarthe (2015), quienes muestran que 81,7% de los tripulantes de una cabina aeronáutica tienen una percepción moderada y casi baja de la calidad de vida laboral, asimismo, los factores que causan el estrés laboral son el entorno físico y las relaciones interpersonales. En la misma línea, Farfán (2017), señala que el 69% del personal del Hospital Nacional Arzobispo Loayza tiene un nivel normal de estrés y solo el 19% presenta niveles altos de estrés, debido al ritmo de trabajo o sobrecarga laboral que deben cumplir.

Desde un punto de vista crítico, en base a los resultados mostrados y la evidencia encontrada se confirma la percepción que tienen los trabajadores sobre este problema en dicha entidad, resaltando aspectos que contribuyen a esta problemática como las malas relaciones interpersonales entre los colaboradores que conllevan a un inadecuado ambiente laboral, niveles altos de ritmo de trabajo relacionado a una excesiva recarga laboral en la oficina de personal y problemas económicos en los trabajadores relacionados a las remuneraciones bajas que reciben. De lo mencionado, se evidencia altos niveles de estrés laboral en los colaboradores de la municipalidad Provincial de Piura, lo que **permite aceptar la hipótesis específica 1: El nivel de estrés laboral en los colaboradores de la municipalidad provincial de Piura – 2019 es alto.**

Por otro lado, se tuvo como objetivo específico 2: Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura – 2019, entendiéndose por satisfacción laboral según López, Sánchez y Nacimiento (2010) al estado emocional positivo y agradable que tiene un trabajador producto de la valoración que la persona realiza respecto a su trabajo. Asimismo, Cisneros, Torres y Cervantes (2010) e Islam, Khan, Norulkamar, Ahmad y Ahmed (2013), coinciden en señalar el causante de una elevada satisfacción laboral en los trabajadores es el ascenso laboral influenciado por aspectos como el nivel de conocimiento y el ambiente laboral. Además, Salessi (2014) y Taïpe (2014), sustentan que existen otros factores que influyen en la satisfacción laboral como las relaciones interpersonales y las condiciones físicas y materiales.

Los resultados encontrados en la presente investigación señalan que el 91.9% de los trabajadores de dicha entidad pública presentan niveles bajos de satisfacción laboral al momento de ejercer sus funciones y que incluso más del 80% de los colaboradores de la municipalidad nunca lograron sentirse satisfechos con las funciones que realizaron. Esta percepción de los trabajadores coincide con lo señalado por el jefe de personal, quien afirma, que es importante desarrollar las funciones de manera adecuada, respetando el manual dispuesto por la municipalidad, pero los empleados no pueden ejecutarlas correctamente, pues no están satisfechos con las condiciones laborales, ni con las escasas posibilidades de ascenso que se les presentan.

Los hallazgos de la investigación son parecidos a los de Farfán (2017), quien encuentra que el 69% de los trabajadores del Hospital Nacional Arzobispo Loayza presenta una satisfacción laboral baja y el 65% presenta un nivel de satisfacción media. Ello incentivado en parte por el inadecuado clima laboral y la falta motivación de algunos empleados. Contraria a esta situación, Miguez e Irisity (2015) encuentran que los trabajadores de la Intendencia Municipal de Montevideo se encuentran satisfechos con su trabajo, presentando un nivel promedio de satisfacción de 3.8, lo que indica que se sienten a gusto con su trabajo, aunque el 55% de ellos piensan que su empleo no es el ideal.

Desde el punto de vista crítico, se puede inferir que los aspectos que más influyen en el bajo nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Piura, es la falta de estímulos profesionales y económicos (baja remuneración) , de oportunidades de crecimiento profesional y las condiciones laborales a las que están expuestos, como la antigüedad de la infraestructura física, los equipos obsoletos y los ambientes reducidos que terminan afectando la productividad de los trabajadores y por ende disminuyen su desempeño laboral. Asimismo, otro de los aspectos que conlleva a que en la entidad pública exista altos niveles de insatisfacción laboral es por el ambiente laboral que existe, pues a criterio del jefe de la oficina de personal el ambiente laboral no es el idóneo, una de las maneras por la cual se trata de cambiar esta realidad es mediante la promoción de buenas prácticas basados en los valores como solidaridad, respeto y compromiso.

En base a lo mencionado, se evidencia bajos niveles de satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad Provincial de Piura, lo que permite **aceptar la hipótesis específica 2:** El nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad provincial de Piura – 2019 es bajo.

Como objetivo específico 3: Determinar la relación entre la repetitividad de tareas y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura, existen investigaciones que intentan relacionar ambas variables como las publicadas por Cisneros, Torres y Cervantes (2010) e Islam, Khan, Norulkamar, Ahmad y Ahmed (2013), quienes coinciden en señalar que uno de los factores que causa una elevada satisfacción laboral en los trabajadores es la rotación laboral influenciados por aspectos como el nivel de conocimiento y el ambiente

laboral, es decir que a menor nivel de repetitividad en las funciones realizadas por los trabajadores obtendrán mayores niveles de satisfacción laboral.

Los resultados de la presente investigación, indican que el 79.2% de los trabajadores encuestados señalan que nunca se sintieron satisfechos laboralmente esto debido a una constante repetitividad de las funciones que realizan en la municipalidad, ocasionando que el nivel de satisfacción laboral se ubique en un nivel muy bajo, estos hallazgos son similares a los de Norabuena (2018) quien encuentra un relación negativa entre el estrés y satisfacción laboral para el caso de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash – Huaraz, teniendo como principal conclusión que los factores que más influyen en el estrés laboral son el tiempo por el cual los trabajadores ejercen las mismas funciones y las deficiencias en infraestructura.

Desde el punto de vista crítico, se puede deducir los trabajadores que poseen niveles intermedios de satisfacción laboral, son aquellos que no repiten constantemente las tareas asignadas, puesto que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura no desean tener un prolongado periodo de tiempo en un mismo cargo, sino que buscan un crecimiento profesional o una línea de carrera dentro de la institución, asimismo existen aspectos que también se relacionan con el grado de repetitividad de tareas que tienen los trabajadores de la municipalidad provincial de Piura, uno de ellos es el grado de atención por parte de los supervisores a las labores que realizan los trabajadores, en relación a ello los resultados que se obtienen de la entrevista al jefe de personal y gerente de administración de la municipalidad permiten deducir que en dicha institución se toma en cuenta la disponibilidad y opinión de los colaboradores ante cualquier cambio o aspectos relacionados a las funciones de estos.

Sin embargo, esta política de escucha y comprensión no logra cumplirse en toda la institución, pues ambos funcionarios encuestados señalan que tratan de cumplirlo en la medida que está dentro de sus posibilidades y al menos en el área que tienen a cargo, como por ejemplo el área u oficina de personal. En base a lo mencionado y los resultados obtenidos se deduce la no existencia o mala aplicación de un manual cuyo principal objetivo este orientado a una política de escucha y comprensión hacia el trabajador, como también la falta de un ente fiscalizador interno en la municipalidad, cuyo objetivo sea velar por los derechos

de los trabajadores. Esto permitirá en cierta medida fiscalizar las condiciones en la cual los trabajadores cumplen sus funciones como también reducir el grado de repetitividad.

Del análisis establecido, se evidencia una relación negativa entre las variables de estudio, sin embargo, con la prueba de hipótesis, se obtiene un coeficiente de correlación de  $-0,105$  ( $P = 0,064 > 0.05$ ), lo que indica que esta relación no es significativa, lo que permite **rechazar la hipótesis específica 3**: La repetitividad de tareas y la satisfacción laboral guardan una relación significativa en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019.

Con respecto al objetivo específico 4: Identificar la relación entre el ritmo de trabajo y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura, Taípe (2014) considera que los factores que determinan la satisfacción laboral son el ritmo o sobrecarga de trabajo, las relaciones interpersonales y las condiciones físicas y materiales. Los resultados de la investigación indican que el 57.4% de los encuestados tienen un nivel de ritmo de trabajo intermedio – alto, ocasionando que el nivel de satisfacción laboral se ubique en un nivel muy bajo. Esto coincide con lo expresado por la gerente de administración, quien indica que en el momento de la presentación de los informes en que se sienten presionados con el trabajo se generan tensiones en el ambiente de trabajo, generando estrés, sobre todo en áreas con niveles de responsabilidad altos como logística, tesorería, contabilidad y áreas técnicas de seguridad.

Estos resultados coinciden con lo señalado por Miguez e Irisity (2015) y Norabuena (2018) quienes señalan que los factores que mayormente están relacionados al estrés laboral son el ritmo de trabajo o carga laboral a los que están expuestos los trabajadores, Miguez e Irisity (2015), señala que el 58% de los encuestados considera que el principal factor que influye en el estrés laboral son los altos niveles de carga laboral que llevan (ritmo de trabajo) y las condiciones de infraestructura a los que están expuestos.

Desde un punto de vista crítico, se aprecia que los trabajadores de la Municipalidad de Piura se sienten satisfechos laboralmente cuando logran ejecutar sus actividades sin presión alguna, es decir, cuando el ritmo de trabajo es moderado, asimismo se evidencia la existencia de estrés laboral debido a que no se cuenta con la seguridad de que todos los trabajadores de la institución tengan conocimiento de manera clara cuales son las funciones que deben cumplir, pues de acuerdo a declaraciones de funcionarios entrevistados señalan que los trabajadores del área que tienen a cargo si tienen conocimiento de ello, pero

evidencian poca seguridad en relación a si esto ocurre realmente con el resto de trabajadores, por otro lado son enfáticos en afirmar que el principal motivo por la cual se da el estrés laboral, es por la deficiente infraestructura e inmobiliario con la cuenta como por ejemplo la falta de stand para la documentación que se tramita a diario, ocasionando desorden en varios periodos del año, falta de computadoras e impresoras más modernas ya que el actual es totalmente obsoleto.

Del análisis realizado, se deduce una relación negativa entre las variables, sin embargo, con la prueba de hipótesis se obtuvo una correlación de  $\rho = -0,109$  ( $P=0.055 > 0.05$ ), lo que permite **rechazar la hipótesis específica 4**: El ritmo de trabajo y la satisfacción laboral poseen una relación significativa en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019.

Con respecto al objetivo específico 5, establecer la relación entre la antigüedad del rol y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura, autores como Cisneros, Torres y Cervantes (2010), argumenta que la satisfacción laboral guarda relación con factores como el ambiente laboral y antigüedad del rol, concordando con los resultados de la presente investigación, en que el 94.4% de los colaboradores encuestados señalan que cuando realizan las mismas funciones en periodos bastante prolongados de tiempo nunca llegan a sentir satisfacción con las labores que realizan, sin embargo, el 72% indica que aun realizando sus labores en tiempos muy prolongados de tiempo, lograron sentirse satisfechos laboralmente en algunas ocasiones.

Los hallazgos de la presente investigación coinciden con los resultados publicados por Visitación (2017) y Bardales (2018), quienes coinciden en señalar que los factores que están relacionados al estrés laboral son la antigüedad del rol y la repetitividad de tareas, pues según los resultados de Visitación (2017) indican que un 38% de los encuestados consideran que uno de los factores que más influye en la satisfacción laboral son los estímulos profesionales ya sean líneas de carrera en su centro de labores como también ascensos profesionales, en base a ello se puede verificar una relación negativa entre ambas variables.

Realizando un análisis crítico de lo mencionado se infiere que uno de los motivos por la cual se da estrés laboral en la entidad pública es por los años en la cual un trabajador pasa cumpliendo las mismas funciones acompañado de las nulas estimulaciones tanto profesionales como económicas, pues en dicha entidad no existe una línea de carrera que

permita a los trabajadores ascender de puestos, lo que conlleva a la percepción del nulo crecimiento profesional que un trabajador podría obtener si labora en la municipalidad, sin embargo cabe destacar que a pesar de esta realidad, los trabajadores valoran el puesto de trabajo debido a las pocas oportunidades que hay en la actualidad en el mercado laboral, esto explica los niveles intermedios de satisfacción laboral

Esto permite deducir la relación negativa entre las variables, sin embargo, con la prueba de hipótesis se obtiene un coeficiente igual a 0,023, con una probabilidad de  $(0,686 > 0,05)$ , lo que permite **rechazar la hipótesis específica 5**: La antigüedad del rol y la satisfacción laboral tienen una relación significativa en la Municipalidad de Piura – 2019.

Por último, el objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019, autores como Isla (2016), Paredes (2016), Cisneros, Torres y Cervantes (2010), señalan que existen factores que inciden en el desempeño de los trabajadores y por ende en la satisfacción laboral de los mismos, entre los que destacan estrés laboral, ritmo de trabajo y sobrecarga laboral. Los resultados del estudio, indican que el 62.3% de los colaboradores que están a altos niveles de estrés laboral, obtienen un bajo nivel satisfacción laboral, asimismo de este grupo el 37.7% consideran que aun estando a niveles intermedios de estrés laboral (solo en ocasiones) tampoco llegaron a sentirse satisfechos con las funciones realizadas.

Estos hallazgos son similares a los publicados por Taípe (2014), Mígues e Irisity (2015), Norabuena (2018) y Bardales (2018), quienes coinciden en señalar que los factores que mayormente están relacionados al estrés laboral son la repetitividad de tareas, ambiente laboral y ritmo de trabajo o carga laboral a los que están expuestos los trabajadores. Asimismo, estos estudios obtienen una relación negativa entre el estrés y la satisfacción laboral.

Desarrollando un análisis crítico el nivel de estrés laboral que llevan los colaboradores de la municipalidad se encuentra en un nivel intermedio – alto ocasionando que el grado de satisfacción laboral sea bastante bajo, reflejando que la entidad pública necesita disminuir el nivel de estrés de los trabajadores, ya que ello repercute de manera directa en el desarrollo de sus funciones habituales. Asimismo, el estrés se presenta por las inadecuadas condiciones en el ambiente de trabajo, principalmente en la infraestructura y espacios, lo que genera

ausencia de motivación e insatisfacción laboral. De lo anterior, se deduce una relación negativa entre las variables, la cual se confirma con la prueba de hipótesis, en que se obtiene una correlación de -0,141 ( $P = 0,013 < 0.05$ ), lo que permite **aceptar la hipótesis general**: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura.

## V. CONCLUSIONES

1. Existen niveles intermedios – altos de estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura debido a la repetitividad de las funciones que realizan los empleados, lo que llega a tornarse en monotonía; los altos ritmos de trabajo que se generan en ocasiones y la falta de competencias de los trabajadores para hacer frente al trabajo bajo presión.
2. Existen bajos niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura 2019, al momento de ejercer sus labores debido a la falta de estímulos profesionales y económicos, que motiven a los trabajadores en el desarrollo de sus funciones, así como el inadecuado clima organizacional entre los colaboradores.
3. La repetitividad de tareas se relaciona negativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura, pero de manera no significativa, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de -0.105, debido a que son muy pocas las ocasiones en las que se prioriza como política laboral los ascensos profesionales dentro de la organización. Asimismo, el manual de funciones es el mismo para cada año.
4. Existe una relación negativa pero no significativa entre el ritmo de trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura, 2019, teniendo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman de -0.109, esto debido la sobrecarga laboral que se presenta en la organización, sobre todo en las ocasiones de presentaciones de informes en que la presión se incrementa.

5. Existe una relación positiva pero no significativa entre la antigüedad del rol y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura, 2019, teniendo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman de 0.023, pues a pesar del tiempo que tienen realizando sus actividades, no se visualizan oportunidades de crecimiento profesional, sin embargo, los colaboradores valoran su empleo en un mercado laboral restringido.
  
6. El estrés laboral se relaciona de manera negativa y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura, resultando un coeficiente de correlación de Spearman -0.141 ( $P=0.013$ ), explicado por factores que incentivan el estrés laboral y disminuyen los niveles de satisfacción, entre los que destacan un ambiente laboral inadecuado provocado a la vez por malas relaciones interpersonales, recarga laboral, falta de estímulos profesionales y económicos, deficiencias en infraestructura y mobiliario obsoleto.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la institución que mejore los niveles de estrés laboral mediante la implementación de pausas activas después del comienzo de la jornada laboral, cuyas temáticas estén basadas en procedimientos y técnicas que ayuden a los empleados a tomarse un tiempo prudente para desestresarse, previniendo problemas de salud derivados del estrés como fatiga muscular y trastornos, mejorar las relaciones interpersonales y ambiente laboral y contribuir a la vez en aumentar los niveles de eficiencia en la ejecución de las funciones y productividad de la entidad pública.
2. Al existir bajos niveles de satisfacción laboral se recomienda al jefe de personal y gerente de administración gestionar los medios necesarios para otorgar incentivos y reconocimientos tanto profesionales como económicos a los colaboradores, esto con la finalidad de mejorar las remuneraciones salariales de los empleados, otorgar un mayor crecimiento profesional y motivarlos a la vez en la realización de sus funciones, logrando la mejora de su rendimiento laboral y con ello el servicio de atención a la ciudadanía.
3. Al existir una relación negativa entre la repetitividad de tareas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura, se recomienda al jefe de personal y gerente de administración de dicha entidad pública mayor aceleración en las gestiones para la firma de convenios con entidades tanto públicas como privadas basadas en la implementación de capacitaciones, con la finalidad de que los trabajadores estén actualizados en temas relacionados con las funciones o labores que realizan a diario. Asimismo, se recomienda la implementación de manuales cuyo objetivo este orientado a una política de escucha y comprensión hacia el trabajador.
4. Se recomienda al jefe del personal y gerente de administración, la implementación de compensación por horas extras para los trabajadores de la municipalidad, esto por los días en que el ritmo de trabajo o carga laboral ha sido agitado, esta compensación puede ser con vacaciones o días de descanso, en ocasiones en que el nivel de

requerimiento de personal sea bajo, asimismo se recomienda tener presente la legislación laboral peruana en la que se especifican derechos y beneficios para los trabajadores y sanciones para instituciones que incumplan y atenten contra los derechos de los trabajadores.

5. Debido a que la mayoría de empleados de la Municipalidad Provincial de Piura tienen un tiempo prolongado desarrollando las mismas funciones, se recomienda al jefe de personal y gerente de administración llevar a cabo acciones concretas para gestionar la implementación de una línea de carrera en dicha entidad, con el fin de que se realicen convocatorias de trabajo a nivel interno, dando la posibilidad a los mejores trabajadores de la entidad pública de obtener un ascenso que dé lugar a un crecimiento profesional.
  
6. Debido a la existencia de una inadecuada satisfacción laboral y altos niveles de estrés laboral, se recomienda al jefe de personal y gerente de administración, elaborar un plan de mejora de la distribución física del área de trabajo de la Municipalidad Provincial de Piura con el objetivo de que los espacios no queden reducidos. Asimismo, se deben gestionar proyectos con el fin de mejorar las condiciones laborales, lo que corresponde a cambiar los equipos obsoletos como computadoras e impresoras, brindar los materiales necesarios para una adecuada organización de la documentación, mejorar condiciones de infraestructura como ascensores y oficinas.

## **VII. PROPUESTA**

Estrategias para la disminución del estrés laboral y mejora en la satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Piura – 2019.

### **1. Introducción**

Actualmente, en el mundo laboral, los trabajadores de entidades tanto público como privadas deben enfrentar retos que frecuentemente superan sus capacidades, esto debido a la globalización y grandes avances tecnológicos, que ha conllevado que las necesidades y demandas de las personas o clientes sean cada vez más exigentes, ocasionando además que los ritmos de trabajo sean cada vez más acelerados, las horas de trabajo sean cada vez más largas e irregulares; es decir que las exigencias laborales aumentan cada vez más hasta el punto de tener altos niveles de inseguridad laboral, a esto se suma que a causa de un mundo cada vez más competitivo los trabajadores tienen el temor de perder su trabajo ocasionando menor estabilidad económica para las familias.

Estos factores tienen graves consecuencias en la salud mental y bienestar de los trabajadores, existiendo cifras alarmantes acerca del número de trabajadores que padecen de estrés laboral, como es el caso de México que ocupa el primer lugar con 75%, seguido de China (73%) y EEUU con 55%, en cada uno de los casos los trabajadores manifestaron que el estrés laboral los ha enfermado por lo que tuvieron que ser hospitalizados y en algunos casos ha causado la muerte, en el ámbito nacional, el Perú no es la excepción, pues según datos proporcionados por el Instituto Nacional de Salud en Lima y Callao aproximadamente más del 60% de los trabajadores peruanos encuestados sufre de estrés laboral.

Los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura no son ajenos a esta situación, en base a la percepción que tienen estos y los resultados obtenidos, se destaca que los factores que más influyen para que los colaboradores de dicha entidad pública padezcan de estrés laboral son las malas relaciones interpersonales, elevado ritmo de trabajo (especialmente en la oficina de personal) y las bajas remuneraciones; ante esta situación es que en la presente sesión se plantea proponer estrategias que permitan disminuir los niveles

de estrés laboral y aumentar el bienestar o satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura.

## **2. Objetivos**

### **a. Objetivo General**

Establecer estrategias para disminuir el estrés laboral y mejorar la satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Piura – 2019.

### **b. Objetivos Específicos**

- ✓ Disminuir los altos niveles de estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura.
- ✓ Mejorar los bajos niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura.
- ✓ Aumentar los niveles de satisfacción laboral mediante la implementación de capacitaciones.
- ✓ Regular el ritmo o carga laboral que tienen los colaboradores de la municipalidad provincial de Piura.
- ✓ Mejorar los niveles de satisfacción laboral ligada a un crecimiento profesional dentro de la institución.

## **3. Justificación**

El planteamiento de la propuesta tiene como principal objetivo disminuir los altos niveles de estrés y mejorar la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura, esto debido a los resultados encontrados durante el desarrollo de la presente investigación, estableciendo factores que contribuyen a la existencia de altos niveles de estrés laboral como la repetitividad de tareas o funciones y sobrecarga laboral; asimismo se encontraron factores que contribuyen a una baja satisfacción laboral en dicha institución entre los que destacan la falta de estímulos tanto profesionales como económicos y un inadecuado clima organizacional; asimismo se encontraron otros factores que terminan influyendo en la

relación negativa de estrés y satisfacción, como por ejemplo un ambiente laboral inadecuado provocado por las malas relaciones interpersonales y deficiencias en infraestructura y mobiliario obsoleto. En base a lo mencionado, la presente propuesta se justifica debido, a que esta se compone de estrategias cuyo fin es mejorar e influir en los factores descritos y que determinan los altos niveles de estrés y baja satisfacción laboral.

#### 4. Matriz de Evaluación de los Factores Internos y Externos

En la presente sesión se analizan aquellos factores internos y externos que inciden en los altos niveles de estrés e insatisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Piura. A continuación, se presentan los factores favorables y desfavorables que serán calificados y ponderados porcentualmente.

*Tabla 11. Matriz de evaluación de factores internos*

<b>Factores Internos (FI)</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Valor Ponder.</b>
<b>Fortalezas (F)</b>			
F1: Las diferentes oficinas cuentan con un equipo profesional multidisciplinario.	0.15	3	0.45
F2: Contar con capital humano y colaboradores proactivos, aspectos importantes para la incorporación de nuevos conocimientos y procedimientos municipales que permitan fortalecer la gestión municipal.	0.10	4	0.40
F3: Presencia de órganos estatales autónomos y fiscalizadores como la Contraloría General de la Republica.	0.15	4	0.60
F4: Existencia de personal en la cooperación de las actividades con los nuevos trabajadores que se sumen o se integren a la nueva gestión municipal.	0.10	3	0.30
<b>Debilidades (D)</b>			
D1: Falta de inducción o capacitaciones a los trabajadores.	0.15	2	0.20
D2: Infraestructura deficiente que provoca el hacinamiento de oficinas, mobiliario obsoleto y equipos de oficina en deterioro que carece de sistema ergonómico.	0.5	2	0.10
D3: Servicio de redes de comunicación deficiente, como falta de equipamiento informático y software obsoleto.	0.15	1	0.15
D4: Falta de reconocimiento económico de los sueldos y salarios de los profesionales dentro de la entidad.	0.10	3	0.15
	1	-	2.35

Tal como se observa en la tabla 11, se presentan las fortalezas y debilidades de la Municipalidad Provincial de Piura, identificadas con el desarrollo del presente capítulo, en donde la ponderación total tanto de las fortalezas y debilidades de la municipalidad tienen un valor ponderado de 2.35, lo que significa que los factores internos que presenta la institución son favorables, aprovechando las fortalezas para el cumplimiento de objetivos o metas de la institución y disminuyendo a la vez las debilidades de la misma.

**Tabla 12. Matriz de evaluación de factores externos**

<b>Factores Externos (FE)</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Valor Ponder.</b>
<b>Oportunidades (O)</b>			
O1: Contribuir a un mejor servicio a la ciudadanía a través de nuestra gestión como servidores públicos.	0.15	1	0.15
O2: Beneficio económico anual que nos otorga la MPP a los servidores que seguimos una carrera universitaria/técnica.	0.10	3	0.30
O3: Instituciones académicas con programas de capacitación y asistencia técnica afines a la gestión municipal.	0.15	2	0.30
O4: Existencia de diversos programas de cooperación técnica nacional o internacional.	0.15	1	0.15
<b>Amenazas (A)</b>			
A1: Generar una mala perfección de la entidad municipal mediante un mal comportamiento y una pobre atención al cliente por parte de los trabajadores	0.15	3	0.45
A2: Lograr una estabilidad laboral por cada gobierno entrante.	0.15	2	0.30
A3: Cambiar la mala perfección política municipal con relación a los alcaldes en la actualidad.	0.15	2	0.30
	1	-	2

Como se puede observar en la tabla 12, la ponderación total de los factores externos es de 2, obteniendo una mayor ponderación en las oportunidades del entorno, asimismo en base a los resultados obtenidos se puede inferir que la entidad pública debe aprovechar las oportunidades que se le presentan para lograr hacer frente a las amenazas y poder mejorar los niveles de satisfacción laboral y disminuir los niveles de estrés laboral.

**Tabla 13. Análisis FODA**

<p style="text-align: center;"><b>FACTORES</b></p> <p><b>FACTORES EXTERNOS</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <p>F1: Las diferentes oficinas cuentan con un equipo profesional multidisciplinario.                      F2: Contar con capital humano y actitud abierta necesario para la incorporación de nuevos conocimientos y procedimientos municipales que permitan fortalecer la gestión municipal.                      F3: Presencia de órganos estatales autónomos y fiscalizadores como la Contraloría General de la República.                      F4: Existencia de personal en la cooperación de las actividades con los nuevos trabajadores que se sumen o se integren a la nueva gestión municipal.</p>	<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <p>D1: Falta de inducción o capacitaciones a los trabajadores.                      D2: Infraestructura deficiente que provoca el hacinamiento de oficinas, mobiliario obsoleto y equipos de oficina en deterioro que carece de sistema ergonómico.                      D3: Servicio de redes de comunicación deficiente, como falta de equipamiento informático y software obsoleto.                      D4: Falta de reconocimiento económico de los sueldos y salarios de los profesionales dentro de la entidad.</p>
<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIA (FO)</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIA (DO)</b></p>
<p>O1: Contribuir a un mejor servicio a la ciudadanía a través de la gestión como servidores públicos.                      O2: Beneficio económico anual que otorga la MPP a los servidores que seguimos una carrera universitaria/técnica.                      O3: Instituciones académicas con programas de capacitación y asistencia técnica afines a la gestión municipal.                      O4: Existencia de diversos programas de cooperación técnica nacional o internacional.</p>	<p>Implementación de capacitaciones y talleres presenciales para el personal de la municipalidad Provincial de Piura.                      (F1, F2, O1, O3, O4)</p>	<p>Elaboración e implementación de un plan de incentivos y reconocimiento al trabajo.                      (D1,D4,O1,O4)</p>
<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIA (FA)</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIA (DA)</b></p>
<p>A1: Generar una mala perfección de la entidad municipal mediante un mal comportamiento y una pobre atención al cliente por parte de los trabajadores                      A2: Lograr una estabilidad laboral por cada gobierno entrante.                      A3: Cambiar la mala perfección política municipal con relación a los alcaldes en la actualidad.</p>	<p>Aplicación del manual de políticas sobre la cultura organizacional de la entidad.                      (A1, A3, F1, F4)</p>	<p>Plan de mejora en el sistema informático                      (D3, A1)</p>

## **5. Descripción de Estrategias**

### **2.3 Estrategia FO: Implementación de capacitaciones, talleres presenciales para el personal de la Municipalidad Provincial de Piura**

#### **a. Descripción de la estrategia**

La presente estrategia se propone con la finalidad de que los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura mejoren la percepción que tienen de trabajar en dicha entidad pública y contribuir a la vez en la mejora de la satisfacción laboral, los resultados de la presente investigación señalan que la constante repetitividad de funciones que vienen teniendo los colaboradores es uno de los principales factores que influye en la disminución de los niveles de satisfacción laboral, para ello la estrategia que se propone a continuación consiste en la implementación de capacitaciones, talleres presenciales y pausas activas después de iniciada la jornada laboral, este tipo de iniciativas que pueden ser de carácter nacional e internacional debido a los diversos programas de cooperación técnica que actualmente existen, permitirá a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura tener un mayor conocimiento de las funciones que realizan, mejorar las relaciones interpersonales y con ello el ambiente laboral de dicha entidad, además de percibir mayores estímulos profesionales que ayudaran en el crecimiento y desarrollo profesional de cada uno de los colaboradores.

#### **b. Tácticas**

- Aprovechamiento del capital humano y equipo proactivo – multidisciplinario de las diferentes oficinas de la Municipalidad Provincial de Piura; ello permitirá que lo aprendido por estos colaboradores en los talleres y capacitaciones sea comprendido adecuadamente y que sea de gran ayuda para disminuir los niveles de estrés laboral en dicha entidad, asimismo se crea incentivos para que exista un adecuado ambiente laboral basado buenas relaciones interpersonales.
- Aprovechamiento de los diversos programas de cooperación con instituciones nacionales e internacionales; la Municipalidad Provincial de Piura debe aprovechar programas de responsabilidad social que ofrecen las organizaciones tanto gubernamentales como no gubernamentales y empresas privadas, que están orientadas a capacitar a las personas que buscan crecer profesionalmente como

también capacitar equipos de trabajo ya sea mediante pasantías al extranjero o al interior del país.

- Aprovechamiento de asistencias técnicas que brindan instituciones académicas tanto nacionales como internacionales, con temáticas a fines a la gestión municipal; este tipo de programas y asistencias permite a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura tener conocimientos actualizados no solo de las funciones que realizan a diario, sino que, además tendrán conocimientos de los procesos gubernamentales, contribuyendo a la mejora del servicio de atención y orientación al ciudadano.

### **c. Programa estratégico y responsables**

Esta estrategia se llevará a cabo mensualmente, desde enero del 2020 hasta junio del mismo año, una vez implementado la estrategia para la gestión de capacitaciones, los principales responsables serán la gerente de administración y el jefe de personal, siendo ambos quienes cumplan las actividades establecidas en el cronograma.

**Cuadro 1: Cronograma de actividades**

Periodo Actividades	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Elaboración de Formulario de Solicitud de Capacitaciones a Instituciones Nacional o Internacionales.	■	■																						
2. Firma de los Convenios Institucionales.		■	■																					
3. Diseño y Desarrollo didáctico de las capacitaciones.				■	■	■																		
4. Implementación y ejecución de las capacitaciones dirigidas a los colaboradores.					■	■	■	■																
5. Elaboración del cronograma de evaluaciones									■	■	■													
6. Seguimiento y Evaluación de las capacitaciones													■											
7. Evaluación de los resultados														■	■			■	■			■	■	

**d. Presupuesto**

**Cuadro 2: Presupuesto de materiales**

Descripción	Cantidad	Precio	Costo total
Hojas Dina A4	100 millares	S/. 12.20	S/. 1,220.00
Lapiceros Faber Castell Azul	100 Docenas	S/. 7.20	S/. 720.00
Folder manila A4	100 Paquetes	S/. 4.20	S/. 420.00
<b>Total</b>			<b>S/. 2,360.00</b>

*Elaboración: Propia*

*Cuadro 3: Presupuesto de Honorarios*

<b>Descripción</b>	<b>Cant.</b>	<b>Horas</b>	<b>Sesiones</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
<b>Docente</b>	01	4 Hrs.	10	S/. 50.00	S/ 2000.00
<b>Asistente de Docente</b>	01	4 Hrs.	10	S/. 25.00	S/ 1000.00
<b>Total</b>					<b>S/ 3000.00</b>

*Elaboración: Propia*

*Cuadro 4: Presupuesto de Servicios Adicionales*

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Costo total</b>
Diseño de las invitaciones	Global	S/. 90.00	S/. 90.00
Impresión de las invitaciones	1 Ciento	S/. 170.00	S/. 170.00
<b>Total</b>			<b>S/. 260.00</b>

*Elaboración: Propia*

*Cuadro 5: Presupuesto Total*

<b>Presupuesto Total</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Costo Total</b>
Materiales	S/. 2,360.00
Honorarios	S/. 3,000.00
Servicios Adicionales	S/. 260.00
<b>Total</b>	<b>S/. 5,620.00</b>

*Elaboración: Propia*

#### **e. Viabilidad**

Realizar la estrategia de gestionar capacitaciones presenciales para el personal de la Municipalidad Provincial de Piura es viable debido a que los recursos económicos, materiales y humanos que se requiere, están al alcance de la institución y son disponibles en diversas instituciones académicas, gubernamentales y no gubernamentales, cuyas capacitaciones tiene como temática la gestión municipal, asimismo la aplicación de esta tipo de estrategia permite a los colaboradores tener mayores conocimientos sobre las labores que realizan diariamente además de percibirlo como una contribución para su crecimiento y desarrollo profesional.

#### **f. Mecanismos de Control**

- Número de asistencias técnicas y capacitaciones que reciben los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura.
- Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura.

### **2.4 Estrategia DO: Elaboración e implementación de un plan de incentivos y reconocimiento al trabajo.**

#### **a. Descripción de la estrategia**

Mediante la elaboración y aplicación de esta estrategia se busca que los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura se comprometan e identifiquen con la institución desde el inicio de sus funciones y que con su desempeño futuro contribuyan a cumplir con las metas de la institución, esto mediante la implementación de incentivos y reconocimientos tanto profesionales como económicos, entre los que destacan la mejora de las remuneraciones de los trabajadores con mejor desempeño y la implementación de compensación por horas extras como vacaciones o días de descanso en ocasiones en que el nivel de requerimiento de personal es bajo, cabe destacar que la mejora de estos aspectos permitirá a la vez regular los niveles de ritmo de trabajo a la cual están expuestos los trabajadores, siendo este uno de los factores que contribuye al incremento de estrés e insatisfacción laboral en dicha entidad.

#### **b. Tácticas**

- Mejorar el reconocimiento de habilidades y/o capacidades de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura.
- Mejorar la falta de reconocimiento profesional y económico de los trabajadores con mejor desempeño.
- Aprovechamiento de diversos programas de cooperación con instituciones nacionales e internacionales.

#### **c. Programas estratégicos y responsables**

Esta estrategia se llevará a cabo de manera mensual, desde marzo del 2020 hasta agosto del mismo año, una vez elaborada la estrategia para incentivar una mejor cultura

institucional en los colaboradores, los principales responsables serán el gerente de la oficina de planificación y desarrollo, esta área es la encargada de cumplir con las actividades establecidas en el cronograma.

**Cuadro 06:** Cronograma de actividades

Periodo Actividades	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto					
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1. Constitución de una comisión para la elaboración del Plan de incentivos y reconocimiento al trabajo.	■	■																								
2. Reunión que involucre a los principales funcionarios de la Municipalidad Provincial de Piura.					■	■	■	■																		
3. Diseño del Plan de incentivos y reconocimiento al trabajo.											■	■	■	■												
4. Diagnóstico de la problemática basada en los incentivos hacia los trabajadores.														■	■	■										
5. Elaboración del cronograma de evaluación del Plan																	■	■	■							
6. Implementación y ejecución del Plan.																					■	■				

#### d. Presupuesto

*Cuadro 07: Presupuesto de materiales*

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Hojas Dina A4	25 Millares	S/. 12.20	S/. 305.00
Lapiceros Faber Castell Azul	62 Docenas	S/. 7.20	S/. 446.40
Folder manila A4	20 Paquetes	S/. 4.20	S/. 84.00
<b>Total</b>			<b>S/. 835.00</b>

*Elaboración: Propia*

*Cuadro 08: Presupuesto de Servicios Adicionales*

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Diseño de las invitaciones	02 millares	S/. 500.00	S/. 1000.00
Impresión de las invitaciones	02 millares	S/. 300.00	S/. 600.00
<b>Total</b>			<b>S/. 1600.00</b>

*Elaboración: Propia*

*Cuadro 09: Presupuesto Total*

Presupuesto Total	
Descripción	Costo Total
Materiales	S/. 835.00
Servicios Adicionales	S/. 1600.00
<b>Total</b>	<b>S/.2435.00</b>

*Elaboración: Propia*

#### e. Viabilidad

Realizar la estrategia de elaboración e implementación de un plan de incentivos y reconocimiento al trabajo es viable debido a que los recursos económicos y humanos que se requiere para la realización de este tipo de estrategias está al alcance de la entidad pública, como por ejemplo mediante acciones concretas de gestión de los responsables como el jefe de personal y gerente de administración ya sea mediante acuerdos o alianzas con Organismos no gubernamentales o mediante una adecuada gestión con el gobierno central, asimismo la aplicación de este tipo de estrategia permite a los colaboradores tener una mejor satisfacción laboral al momento de ejercer sus funciones.

## **2.5 Estrategia FA: Aplicación del Manual de políticas sobre la cultura organizacional de la entidad.**

### **a. Descripción de la estrategia**

La presente estrategia propone que se elabore e implemente el manual de políticas sobre la cultura organizacional de la entidad, con la finalidad de que el personal de la Municipalidad Provincial de Piura conozca los valores, misión y visión de la institución, asimismo se pretende mejorar con ello la distribución física del área de trabajo, factor que según los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación contribuye de manera importante en el estrés de los colaboradores influyendo a la vez en la insatisfacción laboral de los mismos, esto permitirá que los espacios al interior de institución no queden reducidos contribuyendo a la vez en aspectos relacionados a una mejora sustancial de las condiciones laborales, ambiente de trabajo y recarga laboral.

### **b. Tácticas**

- Aprovechamiento de la existencia de personal en la cooperación de las actividades con los nuevos trabajadores que se sumen o se integren a la nueva gestión municipal.
- Aprovechamiento del capital humano y multidisciplinario de las diferentes oficinas de la Municipalidad Provincial de Piura.
- Destacar constantemente las políticas de cultura organizacional de la entidad.
- Conocimiento de la influencia de aplicación de la cultura organizacional en la atención al público.

### **c. Programas estratégicos y responsables**

Esta estrategia se llevará a cabo de manera mensual, desde enero del 2020 hasta junio del mismo año, una vez elaborada la estrategia el principal responsable será el jefe de la oficina de personal, esta área es la encargada de evaluar la aplicación de las encuestas con la finalidad de conocer la aplicación de los valores que se detallan en las políticas de la cultura organizacional de la entidad.

**Cuadro 10: Cronograma de actividades**

Periodo Actividades	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Constitución de la encuesta	■	■																						
2. Reunión que involucre a los principales funcionarios de la Municipalidad Provincial de Piura.		■	■																					
3. Diseño del Test de evaluación de la aplicación de los valores.				■	■	■																		
4. Diagnóstico de las falencias y/o problemas relacionados con la cultura organizacional.					■	■	■	■																
5. Elaboración de los resultados.									■	■	■													
6. Dar a conocer los resultados a los trabajadores.													■	■			■	■			■	■		

**d. Presupuesto**

**Cuadro 11: Presupuesto de materiales**

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Hojas Dina A4	2 Millares	S/. 12.00	S/. 24.00
Lapiceros Faber Castell Azul	1 Docenas	S/. 7.20	S/. 7.20
Folder manila A4	6 Paquetes	S/. 0.50	S/. 3.00
<b>Total</b>			<b>S/. 34.20</b>

*Elaboración: Propia*

### **e. Viabilidad**

Realizar la estrategia de aplicación del manual de políticas sobre la cultura organizacional de la entidad, es viable debido a que los recursos económicos, materiales y humanos que se requiere para llevar a cabo este tipo de estrategias está al alcance de la entidad pública, asimismo esta estrategia puede ser elaborada e implementada por el área de planificación como también de control interno cuya gestión para llevar a cabo este tipo de estrategias no debería demanda mucho tiempo, asimismo puede ser supervisada por organismos estatales y de control como la Contraloría General de la Republica que tiene presencia al interior de la municipalidad.

## **2.6 Estrategia DA: Plan de mejora en el sistema informático**

### **a. Descripción de la estrategia**

La presente estrategia se propone con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura mediante la aplicación de un plan de mejora en el sistema de dicha entidad, que comprende a la vez aspectos como el cambio y mantenimiento de equipos obsoletos y que son de uso exclusivo del sistema, ya sean computadoras e impresoras, mejora en las condiciones de infraestructura como ascensores, aire acondicionado y herramientas como útiles de oficina y stand para archivar documentación que son de uso requerido especialmente en la oficina de personal, asimismo la implementación de esta estrategia influiría de manera importante en la reducción de la insatisfacción y estrés laboral.

### **b. Tácticas**

- Mejorar el servicio de redes de comunicación, como falta de equipamiento informático y obsoleto, esta táctica permitirá mejorar las condiciones laborales a las que están expuestos los trabajadores además de mejorar el ambiente laboral, aspectos que influyen de manera importante en la insatisfacción laboral.
- Mejora de las condiciones de infraestructura y útiles de oficina, mediante el desarrollo de esta táctica se permite mejorar los niveles de estrés laboral, especialmente en el área de personal donde se facilitará el trámite de documentación.

**c. Programas estratégicos y responsables**

Esta estrategia se llevará a cabo de manera mensual, desde enero del 2020 hasta junio del mismo año, una vez elaborada la estrategia los principales responsables serán el gerente de la oficina de tecnología, esta área es la encargada de cumplir con las actividades establecidas en el cronograma.

*Cuadro 12: Cronograma de actividades*

Periodo Actividades	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Constitución de la comisión para la revisión de los estados de equipos informáticos.	■	■																						
2. Reunión que involucre a los principales funcionarios de la Municipalidad Provincial de Piura.		■	■																					
3. Diseño del Plan de mejora en el sistema de mantenimiento de equipos informáticos.				■	■	■																		
4. Diagnóstico de las falencias y/o problemas relacionados a los sistemas informáticos.						■	■	■	■															
5. Elaboración del cronograma de evaluaciones										■	■	■												
6. Evaluación de los resultados														■	■			■	■			■	■	

#### **d. Presupuesto**

Para la implementación no se requiere de presupuesto adicional, se trabajaría con el mismo personal del área quienes son los que revisaran los estados de los equipos de informática de la entidad.

#### **e. Viabilidad**

Realizar la estrategia de elaboración de un plan de mejora en el sistema de equipos informáticos es viable debido a que los recursos económicos, materiales y humanos que se requiere para la realización de este tipo de estrategias está al alcance de la institución, esta estrategia permite a la municipalidad Provincial de Piura mejorar sus equipos y el personal pueda desempeñar sus funciones sin problema alguno.

## REFERENCIAS

Aguirre, C., Vauro, M., & Labarthe, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Ciencias Psicológicas*, 9(2), 293-308. Obtenido de <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v9n2/v9n2a07.pdf>

Alva, J., & Juarez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo - 2014*. (Tesis de licenciatura), Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA\\_JOSE\\_SATISFACCI%C3%93N\\_LABORAL\\_AGROPECUARIA.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf)

Bardales, K. (2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas - 2018*. (Tesis de licenciatura), Universidad Nacional Toribio Rodríguez, Chachapoyas - Amazonas. Obtenido de <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1466/BARDALES%20GARC%3%8dA%20KAREN%20JUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Berrío, N., & Mazo, R. (Julio - Diciembre de 2011). Estrés Académico. *Revista de Psicología*, 3(2), 1-18.

Camacho, C., Gregorio, J., & Wong, M. (2015). Estrés, satisfacción laboral y relaciones sociales en empleados de diversas organizaciones. *XX Congreso internacional de contaduría administración e informática*, (págs. 1-16). México, D.F. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xx/docs/3.06.pdf>

Canchanya, E. (2017). *Nivel de satisfacción laboral en el personal operativo de la Empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.AC. de Ransa San Agustín - Callao 2017*. (Tesis de licenciatura), Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1372/TRAB.SUFIC.PROF.%20CANCHANYA%20POMA%2C%20EDSON%20GIANCARLO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Candela, M. (2019). *Nivel de satisfacción laboral de los docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018*. Piura: Universidad de Piura.

Cisneros, M., Torres, L., & Cervantes, B. (2010). *Los factores de rotación laboral y ausentismo en cadenas de tiendas de conveniencia de la ciudad de Mexicali*. México.

Farfán, E. (2017). *Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1886/TM%20AD-Ad%203487%20F1%20-%20Farfan%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fox, E. (2018). *Percepciones sobre satisfacción laboral en pre-docentes de dos facultades de una Universidad Privada de Lima*. (Tesis de maestría), Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12078/FOX\\_LLERENA\\_PERCEPCIONES\\_SOBRE\\_SATISFACCION\\_LABORAL\\_EN\\_PRE\\_DOCENTES\\_DE\\_DOS\\_FACULTADES\\_.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12078/FOX_LLERENA_PERCEPCIONES_SOBRE_SATISFACCION_LABORAL_EN_PRE_DOCENTES_DE_DOS_FACULTADES_.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García, N. (2018). *Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura, 2018*. Piura: Universidad San Pedro .

Guerrero, E. (29 de Julio de 2014). *Salud, estrés y factores psicológicos*. Obtenido de Estrés y Afrontamiento: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/estres/2014/07/29/salud-estres-y-factores-psicologicos/>

Henández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mcgraw Hill.

Instituto Nacional de Salud Mental. (2013). Estudio Epidemiológico de Salud Mental en Lima Metropolitana y Callao. Informe general. *Anales de Slud Mental*, 29(Suplemento 1), 1-392. Obtenido de <http://www.insm.gob.pe/investigacion/archivos/estudios/2012%20ASM%20-EESM%20-LM.pdf>

Isla, D. (2016). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Lloc - Año 2016*. (Tesis de licenciatura), Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12169/islaamaya\\_dalva.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12169/islaamaya_dalva.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Islam, T., Khan, R., Norulkamar, U., Ahmad, U., & Ahmed, I. (2013). Organizational learning culture and leader-member exchange quality: The way to enhance organizational commitment and reduce turnover intentions. *The Learning Organization*, 20(4/5), 322-337.

Lizama, P., & Boccardo, G. (2014). *Guía de Asociación entre variables (Pearson y Spearman en SPSS): Ayudantía Estadística I 2014*. Universidad de Chile, Chile.

López, T., Sánchez, S., & Nascimento, M. (2010). La satisfacción laboral como valor intangible de los recursos humanos: Un estudio de caso en establecimientos hoteleros. *Teoría y Praxis*(7), 35-33.

Migues, A., & Irisity, H. (2015). *Estudio de las prácticas de recursos humanos y la satisfacción laboral en el sector público de Montevideo, Uruguay: Estudio realizado a los empleados de conducción de la Intendencia Municipal de Montevideo*. (Tesis de maestría), Universidad ORT Uruguay, Uruguay. Obtenido de <https://dspace.ort.edu.uy/bitstream/handle/20.500.11968/2853/Material%20completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98-104.

More, G. (2017). *Estrés y satisfacción laboral en técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas 2017*. (Tesis de licenciatura), Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3575/More\\_DGJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3575/More_DGJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Moreno, B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid, España. Obtenido de <http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Norabuena, R. (2018). *Estrés laboral y satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash - Huaraz, 2016*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo", Huaraz, Ancash. Obtenido de [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2906/T033\\_40462380\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2906/T033_40462380_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Noticieros Televisa. (13 de mayo de 2019). *Multas de hasta 535 mil por no atender estrés laboral en empresas*. Obtenido de [televisa.News: https://noticieros.televisa.com/historia/multas-hasta-535-mil-no-atender-estres-laboral-empresas/](https://noticieros.televisa.com/historia/multas-hasta-535-mil-no-atender-estres-laboral-empresas/)

Osorio, J., & Niño, L. (2017). Estrés laboral: Estudio de revisión. *Diversitas - Perspectivas en Psicologías*, 13(1), 81-90. Obtenido de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/3494/3383>

Ostos, Y. (2015). *Influencia de los estresores ocupacionales sobre la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad minera Nyrstar Coricancha*. (Tesis de maestría), Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú. Obtenido de [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3929/Influencia\\_OstosRamos\\_Yul.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3929/Influencia_OstosRamos_Yul.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Paredes, L. (2016). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda*. (Tesis de maestría), Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>

Pfeffer, J. (2018). *Duing for a paycheck: How modern management harms employee health and company performance-and what we can do about it* (Primera ed.). Harper Business.

Porras, A. (2010). *Tipos de muestreo*. México. Obtenido de <https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1012/163/1/19-Tipos%20de%20Muestreo%20-%20%20Diplomado%20en%20An%C3%A1lisis%20de%20Informaci%C3%B3n%20Geoespacial.pdf>

PricewaterhouseCoopers. (2014). *1er estudio: Tendencias de retención del talento. Perú 2014*. <https://www.pwc.pe/es/publicaciones/assets/1er-estudio-de-retencion-de-talento-peru-2014.pdf>.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15.<sup>a</sup> ed.). México: Editorial Mexicana. Obtenido de <https://es.slideshare.net/jorgeadriandj/comportamiento-organizacional-edicin-15>

Salessi, S. (2014). Satisfacción laboral: acerca de su conceptualización, medición y estado actual del arte. *Revista de Psicología*, 10(19), 68-83. Obtenido de <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/satisfaccion-laboral-acerca-conceptualizacion.pdf>

Sanchez, F. (2011). *“ESTRÉS LABORAL, SATISFACCION EN EL TRABAJO Y BIENESTAR PSICOLOGICO EN TRABAJADORE DE UNA INDUSTRIA CEREALERA*. Argentina: Universidad Abierta Interamericana .

Smart Coach. (05 de enero de 2018). *Reportaje especial: ¡Cifras del estrés laboral en América Latina!* Obtenido de Smart Coach: <http://blog.smartcoach.global/reportaje-especial-cifras-del-estr%C3%A9s-laboral-en-am%C3%A9rica-latina>

Taipe, N. (2014). *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal*. (Tesis de maestría), Lima, Perú.

Tizón, J. (2010). El "burn-out": ¿desgaste, desengaño, enfado crónico, enfermedad o trastorno psicopatológico? *Clínica e investigación relacional*, 4(1), 82-103. Obtenido de [https://www.psicoterapiarelacional.es/Portals/0/eJournalCeIR/V4N1\\_2010/07\\_JTizon-Burnout\\_2010\\_CeIR\\_V4N1.pdf](https://www.psicoterapiarelacional.es/Portals/0/eJournalCeIR/V4N1_2010/07_JTizon-Burnout_2010_CeIR_V4N1.pdf)

Visitación, M. (2017). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8727/Visitaci%C3%B3n\\_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8727/Visitaci%C3%B3n_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	Método	
	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	V. Independiente		
<b>Estrés laboral y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura</b>	¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019?	Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura - 2019.	Existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura.	Estrés laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Diseño de investigación</b> No experimental</li> <li>• <b>Enfoque</b> Cuantitativo</li> </ul>	
	<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>V. Dependiente</b>		
	¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura – 2019?	Determinar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura – 2019	El nivel de estrés laboral en los colaboradores de la municipalidad provincial de Piura – 2019 es alto.			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Población</b> Estuvo conformada por 1565 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura.</li> </ul>
	¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura – 2019?	Identificar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura – 2019	El nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad provincial de Piura – 2019 es bajo.			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Muestra</b> Estuvo conformada por 309 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura.</li> </ul>
	¿Cuál es la relación entre la repetitividad de tareas y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019?	Determinar la relación entre la repetitividad de tareas y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019.	La repetitividad de tareas y la satisfacción laboral guardan una relación significativa en la municipalidad provincial de Piura – 2019.		Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Técnica</b> Encuesta y entrevista.</li> </ul>
	¿Cuál es la relación entre el ritmo de trabajo y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019?	Identificar la relación entre el ritmo de trabajo y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019.	El ritmo de trabajo y la satisfacción laboral poseen una relación significativa en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019.			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Instrumentos</b> Cuestionario y guía de entrevista.</li> </ul>
¿Cuál es la relación entre la antigüedad del rol y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura - 2019?	Establecer la relación entre la antigüedad del rol y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019.	La antigüedad del rol y la satisfacción laboral tienen una relación significativa en la Municipalidad de Piura – 2019.				

Elaboración: Propia

## Anexo 2: Instrumentos

### Instrumento N°1: Cuestionario “Estrés laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019”

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>						
<b>ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN</b>						
<b>Encuesta a trabajadores</b>						
Saludos cordiales						
<p>El presente cuestionario es un instrumento del trabajo de investigación denominado: “Estrés laboral y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019” y pretende recolectar información sobre el estrés laboral. La información obtenida a partir del presente cuestionario es confidencial y reservado, dado que sólo será utilizada para fines de la investigación.</p> <p>Responda el cuestionario presentado teniendo en cuenta la siguiente escala: Responda el cuestionario presentado teniendo en cuenta la siguiente escala: <b>Siempre = 5</b> <b>Muchas veces = 4</b> <b>Algunas veces = 3</b> <b>Sólo alguna vez = 2</b> <b>Nunca = 1</b>. Marque con un (X) la respuesta que considere correcta.</p>						
<b>DATOS ESPECÍFICOS</b>						
N°	Dimensiones e ítems	Escala				
		5	4	3	2	1
<b>Dimensión: Repetitividad</b>						
<b>Indicador: Grado de atención en las labores</b>						
1.	Te resulta difícil concentrarte en las tareas del trabajo					
2.	Se incomoda usted con facilidad, frente a los cambios que se presentan sin su conocimiento en las actividades que realiza.					
<b>Indicador: Nivel de motivación laboral</b>						
3.	Está usted de acuerdo con las estrategias de motivación que se aplica en la Institución.					
4.	Una de las maneras de motivar a los trabajadores es a través de capacitaciones en relación a las tareas que realizan.					
5.	La motivación laboral en los trabajadores ayuda a superar el estrés laboral.					
<b>Indicador: Grado de reducción de actividad</b>						
6.	Usted tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna.					
7.	Si usted tiene un asunto familiar o personal, suele pedir un permiso especial.					
8.	Usted puede decidir cuándo hace un descanso en su trabajo.					
<b>Dimensión: Ritmo de trabajo</b>						
<b>Indicador: Nivel de responsabilidad</b>						
9.	Usted conoce de forma precisa qué tareas son de su responsabilidad.					
10.	Usted tiene autonomía en su trabajo.					
11.	Presentar informes a sus supervisores le resulta agotador.					
12.	El encontrarse en condiciones de controlar las actividades de su área de trabajo alivia el estrés.					
<b>Indicador: Condiciones laborales</b>						
13.	Cuenta con las condiciones laborales adecuadas para desempeñar sus tareas.					
14.	Contar con las condiciones laborales adecuadas le evita el estrés					

Dimensiones e Ítems										
Dimensión: Antigüedad del rol										
Indicador: Estimulación del trabajador					Escala					
					5	4	3	2	1	
15.	En la Institución que labora es valorado y respetado.									
16.	Tus jefes inmediatos actuales reconocen con estímulos las tareas que desempeñas en la Institución.									
17.	En la Institución que labora reconocen su esfuerzo si trabaja más de las horas reglamentarias.									
Indicador: Progreso o crecimiento en la labor que desempeña										
18.	El puesto de trabajo en el que se encuentra es propenso a ascensos con gratificaciones.									
DATOS GENERALES										
Sexo: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/>										
Edad: 24 – 34 <input type="checkbox"/> 35 – 44 <input type="checkbox"/> 45 – 54 <input type="checkbox"/> 55 a más <input type="checkbox"/>										
Grado académico: Superior no universitaria <input type="checkbox"/> Superior universitaria <input type="checkbox"/>										
Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/>										
Modalidad de trabajo: Nombrado <input type="checkbox"/> Contratado (a) <input type="checkbox"/> Locador <input type="checkbox"/>										

Gracias por su colaboración

**Instrumento N°2: Cuestionario “Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019”**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Encuesta a trabajadores**

Saludos cordiales

El presente cuestionario es un instrumento del trabajo de investigación denominado: “Estrés laboral y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019” y pretende recolectar información sobre la satisfacción laboral. La información obtenida a partir del presente cuestionario es confidencial y reservado, dado que sólo será utilizada para fines de la investigación.

Responda el cuestionario presentado teniendo en cuenta la siguiente escala: Siempre = **5** **Muchas veces**  
= **4** **Algunas veces** = **3** **Sólo alguna vez** = **2** **Nunca** = **1**. Marque con un (X) la respuesta que considere correcta.

**DATOS ESPECÍFICOS**

N°	Dimensiones e ítems	Escala				
		5	4	3	2	1
<b>Dimensión: Relaciones interpersonales</b>						
<b>Indicador: Ambiente de trabajo</b>						
1.	El ambiente creado por sus compañeros es el adecuado para desempeñar sus funciones.					
2.	La relación que mantienes con sus compañeros es buena.					
3.	Le agrada trabajar con sus compañeros.					
4.	Usted busca los medios para relacionarse con sus compañeros.					
<b>Indicador: Solidaridad con mis compañeros</b>						
5.	La solidaridad es la virtud que caracteriza a su equipo de trabajo					
6.	Usted le ofrece ayuda a sus compañeros en la realización de sus tareas cuando lo necesitan					
<b>Dimensión: Condiciones físicas y ambientales y/o materiales</b>						
<b>Indicador: Distribución física del área de trabajo</b>						
7.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores.					
8.	El ambiente en el que labora es confortable.					
<b>Indicador: Comodidad en el área de trabajo</b>						
9.	La comodidad ofrecida por su ambiente de trabajo es la adecuada.					
10.	El ambiente físico en el que se ubica trabaja cómodamente.					
<b>Dimensión: Beneficios laborales</b>						
<b>Indicador: Remuneración económica</b>						
11.	La remuneración que recibe es muy baja en comparación al trabajo que realiza					
12.	La remuneración que recibe es aceptable					
<b>Indicador: Expectativa económica</b>						
13.	Su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas.					

**DATOS GENERALES**

**Sexo:** Femenino  Masculino   
**Edad:** 24 – 34  35 – 44  45 – 54  55 a más   
**Grado académico:** Superior no universitaria  Superior universitaria  Maestría   
 Doctorado   
**Modalidad de trabajo:** Nombrado  Contratado (a)  Locador

Gracias por su colaboración.

**Instrumento N°3: Guía de entrevista “Estrés laboral y satisfacción laboral en la  
Municipalidad Provincial de Piura – 2019”**

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b> <b>ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN</b>	
<b>Guía de entrevista aplicada al Gerente y Jefe de personal en la Municipalidad Provincial de Piura</b>	
<b>Aplicado a:</b> <b>Cargo que ocupa:</b>	
<b>ASPECTOS ESPECÍFICOS</b>	
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	
<b>Dimensión: Repetitividad</b>	
<b>Indicador: Grado de atención en las labores</b>	
1.	Al momento de asignar las tareas a los integrantes del equipo de trabajo que lidera ¿Tiene en cuenta la opinión de los trabajadores?
2.	Al momento de establecer determinados cambios ¿Tiene en cuenta la disponibilidad de los trabajadores que tiene a su cargo para acoger estos cambios?
<b>Indicador: Nivel de motivación laboral</b>	
3.	¿Considera usted que las tareas que realizan los integrantes del equipo que lidera les genera un aprendizaje?
4.	¿La Institución brinda capacitaciones a los trabajadores que tiene a su cargo?
5.	¿Considera usted que el nivel de motivación laboral con el que cuenta cada trabajador que tiene a su cargo influye en el desempeño de sus funciones?
<b>Indicador: Grado de reducción de actividad</b>	
6.	¿Los trabajadores que tiene a su cargo pueden solicitar permiso para dejar el trabajo por lo menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?
<b>Dimensión: Ritmo de trabajo</b>	
<b>Indicador: Nivel de responsabilidad</b>	
7.	¿Se les informa a los trabajadores que tiene a su cargo de forma exacta cuáles son las tareas que son de su entera responsabilidad?
8.	¿Considera usted que a los trabajadores que tiene a su cargo les ocasiona estrés rendir informes a sus supervisores?
9.	¿Considera usted que a los trabajadores que tiene a su cargo le genera estrés realizar tareas que requieren un alto grado de responsabilidad?
<b>Indicador: Condiciones laborales</b>	
10.	¿Los integrantes del equipo de trabajo que lidera cuentan con las condiciones adecuadas para desempeñar sus tareas?
11.	¿Considera usted que a los trabajadores que tiene a su cargo les genera estrés no contar con las condiciones laborales adecuadas?
<b>Dimensión: Antigüedad de rol</b>	
<b>Indicador: Estimulación del trabajador</b>	
12.	¿Considera usted que en la Institución los integrantes del equipo de trabajo que lidera son respetados y valorados?

13.	¿En la Institución los jefes inmediatos de los trabajadores reconocen a través de estímulos las tareas que estos desempeñan?
<b>Indicador: Progreso o crecimiento en la labor que desempeña</b>	
14.	¿La Institución brinda oportunidades de ascenso a los trabajadores?
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	
<b>Dimensión: Relaciones interpersonales</b>	
<b>Indicador: Ambiente de trabajo</b>	
15.	¿Considera usted que los trabajadores que tiene a su cargo cuentan con un adecuado clima laboral?
<b>Indicador: Solidaridad con los compañeros</b>	
16.	¿Considera usted que una de las virtudes que define a su equipo de trabajo es la solidaridad?
<b>Dimensión: Condiciones Físicas y ambientales y/o materiales</b>	
<b>Indicador: Distribución física del área de trabajo</b>	
17.	¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las tareas de su equipo de trabajo?
<b>Indicador: Comodidad en el área de trabajo</b>	
18.	¿Considera usted que el equipo de trabajo que tiene a cargo cuenta con determinadas comodidades que contribuyen en la realización de las tareas?
<b>Dimensión: Beneficios laborales</b>	
<b>Indicador: Remuneración económica</b>	
19.	¿Considera usted que la remuneración de los trabajadores que tiene a cargo es muy baja en comparación al trabajo que realiza?
<b>Indicador: Expectativa económica</b>	
20.	¿Considera usted que el sueldo que perciben los trabajadores que tiene a cargo cubren las expectativas económicas que tienen?

**Gracias por su colaboración.**

### Anexo 3. Resultados de la aplicación del cuestionario

#### - Dimensión: Repetitividad

**Tabla 14.** Nivel de Repetitividad de Tareas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Algunas veces	1	,3	,3
Muchas Veces	65	21,0	21,0
Siempre	243	78,6	<b>78,6</b>
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores

Los resultados mostrados en la tabla 14, indican que el 78,6% de los trabajadores encuestados afirman que las funciones que realizan desde que lograron obtener un puesto de trabajo en la entidad pública son las mismas que tienen a cargo en la actualidad, pues siempre han venido cumpliendo las mismas funciones, asimismo el 21% de los colaboradores consideran que las funciones que realizan en la entidad pública son en más de una ocasión repetitivas, por otro lado, el 0.3% de los encuestados considera que en algunas ocasiones si lograron realizar actividades diferentes a las funciones que habitualmente tienen a cargo.

#### - Dimensión: Ritmo de trabajo

**Tabla 15.** Nivel de Ritmo de Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Algunas veces	53	17,2	17,2
Muchas Veces	176	57,0	57,0
Siempre	80	25,9	25,9
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores

Los resultados de la tabla 15, demuestran que el 57% de los encuestados considera que el ritmo de trabajo es bastante alto en la entidad pública y que han venido laborando bajo esta condición muchas veces, asimismo el 25.9% de los encuestados considera que han laborado bajo un ritmo de trabajo alto casi siempre, mientras que el 17,2% considera que trabajaron bajo un ritmo de trabajo alto solo en algunas ocasiones.

- **Dimensión: Antigüedad del rol**

**Tabla 16.** Nivel de Antigüedad del Rol

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Algunas veces	4	1,3	1,3
Muchas Veces	19	6,1	6,1
Siempre	286	92,6	92,6
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores

En relación a los datos mostrados en la tabla 16, el 92.6% de los encuestados afirman que siempre vienen realizando las mismas funciones y periodos muy prolongados, asimismo el 6.1% de los encuestados considera que en muchas ocasiones ya han realizado las mismas funciones y por bastante tiempo, por otro lado existe un 1.3 % de los colaboradores que opinan que realizaron las mismas funciones pero en periodos no muy prolongados.

En base a lo mencionado se infiere que en la municipalidad provincial de Piura, la mayor parte de los trabajadores ejercen las mismas funciones en periodos bastante prolongados y la percepción que tienen los colaboradores de este contexto está muy relacionado a la no existencia de estímulos económicos o profesionales, como por ejemplo, la no existencia de reconocimientos por horas extras, ascensos profesionales o línea de carrera al interior de la entidad pública, ocasionando a la vez que el trabajador muchas veces no se sienta valorado ni respetado.

- **Dimensión: Relaciones Interpersonales**

**Tabla 17.** Relaciones Interpersonales

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Nunca	278	90,0	90,0
Solo alguna vez	30	9,7	9,7
Algunas veces	1	,3	,3
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores

Por otro lado, en relación a los resultados mostrados en la tabla 17, el 90% de los encuestados considera que nunca han percibido en su centro de labores adecuadas relaciones interpersonales entre compañeros, seguido de un 9.7% que afirman que lograron tener adecuadas relaciones interpersonales con sus compañeros pero solo en algunas ocasiones, en base a los mencionado se deduce que no existe una ambiente laboral adecuado en la municipalidad provincial de Piura

- **Dimensión: Condiciones Físicas o ambiente materiales**

**Tabla 18.** *Condiciones Físicas o Ambiente Laboral*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Nunca	222	71,8	71,8
Solo alguna vez	68	22,0	22,0
Algunas veces	19	6,1	6,1
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores

Los resultados de la tabla 18, indican que el 71.8% de los encuestados afirman que nunca ha existido una adecuada distribución física del ambiente de trabajo en la municipalidad provincial de Piura, sin embargo existe un 22% de encuestados que señalan que solo en algunas ocasiones se ha presentado cambios en cuanto a la distribución física del ambiente de trabajo. En base a lo mencionado se infiere que en dicha entidad pública no existen buenas condiciones físicas que permitan a los trabajadores cumplir con sus labores de manera más eficiente y eficaz.

## Anexo 4: Consentimiento de aplicación de instrumentos

**CARGO**

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"

San Miguel de Piura 02 de Octubre del 2019

Abogado Oswaldo SEMINARIO ESPINOZA  
JEFE DE LA OFICINA DE PERSONAL  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA

Ciudad

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA  
OFICINA DE PERSONAL  
02 OCT 2019  
Firma: \_\_\_\_\_  
Firma: \_\_\_\_\_

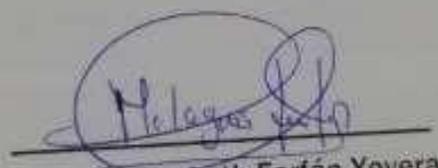
Mediante la presente le saludo muy cordialmente y al mismo tiempo le envío mis deseos de éxito en su gestión.

El motivo principal de la presente es solicitarle me conceda una entrevista, con la finalidad de conocer su opinión respecto al tema principal de mi Tesis para optar el Título profesional de Licenciada en Administración: "ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA -2019".

Por tal razón adjunto a la presente las preguntas que se le plantearé en dicha entrevista.

Esperando contar con su valiosa colaboración me despido de usted.

Atentamente,



Milagros Elizabeth Farfán Yovera  
DNI N° 43236689

CARGO

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

San Miguel de Piura 02 de Octubre del 2019

Mg. Pilar Angélica MACHADO DIEZ  
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA

Ciudad.-

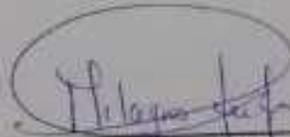
Mediante la presente le saludo muy cordialmente y al mismo tiempo le envío mis deseos de éxito en su gestión.

El motivo principal de la presente es solicitarle me conceda una entrevista, con la finalidad de conocer su opinión respecto al tema principal de mi Tesis para optar el Título profesional de Licenciada en Administración: "ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA -2019".

Por tal razón adjunto a la presente las preguntas que se le plantearé en dicha entrevista.

Esperando contar con su valiosa colaboración me despido de usted.

Atentamente,



Milagros Elizabeth Farfán Yovera  
DNI N° 43236689



Lic. Pilar Angélica Machado Diez.  
DNI 02626391.  
P. 02.10.2019.

<b>I. DATOS DEL SOLICITANTE</b>		<b>N° EXPEDIENTE:</b> _____
Apellidos y Nombres:	MILAGROS FARFAN YOVERA-MILAGROS ELIZABETH	00041254
D.N.I. N°:	43236689	
Establecimiento y/o Organización:		
R.U.C. N°:		
Asunto:	SE ME BRINDE LAS FACILIDADES PARA APLICAR ENCUESTAS SOBRE LA TESIS UNIVERSITARIA	
Destino:	OFICINA DE PERSONAL	
Fecha y Hora de Trámite:	02/10/2019 12:03:18 PM	
Folios:	01	

**ATENCION: OFICINA DE PERSONAL**

Milagros Elizabeth Farfán Yovera, servidora municipal, con DNI N° 43236689, domiciliada en A.H. Andrés Avelino Cáceres Mz. A Lote 22-A Distrito Veintiséis de Octubre-Piura, ante Usted Expongo:

Ante Usted expongo:

Que, debiendo presentar mi Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración, es mi necesidad aplicar Encuestas a trabajadores de las diferentes Dependencias de la Municipalidad Provincial de Piura, relacionadas directamente con el tema principal de ésta.

El proyecto de mi tesis se titula "ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA -2019". Estudio que una vez aprobado pondré a disposición de la Biblioteca Pública Municipal para servir de consulta a los trabajadores municipales y a los estudiantes que deseen consultarlo.

Por lo expuesto solicito a Usted me brinde las facilidades para visitar las diferentes dependencias de la Municipalidad y aplicar dichas encuestas, proceso que realizare en un solo día.

Atentamente

San Miguel de Piura 02 de Octubre del 2019



Milagros Elizabeth Farfán Yovera  
DNI N° 43236689

Anexo 5: Validación de jueces expertos



"ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCION LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA - 2019"

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIOS

Criterios	Deficiente 0 - 20	Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES				
		0	6	11	16	21	28	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76		81	86	91	96
OS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
dad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			90		
tividad	Esta expresado en conductas observables																			90		
alidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			90		
nización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			90		
iencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			90		

  
 W. Castillo Patacio  
 M. LIC. DE OÍLES, N° 043

adecuación	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																		90		
existencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																		90		
relación	Tiene relación entre las variables e indicadores																		90		
metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																		90		

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, de octubre de 2019.

  
.....  
D. F. Castillo Palacios  
.....  
..... UNIC DE COLEG. Nº 243

Mgtr.:  
DNI: 02842237  
Teléfono: 969584019  
E-mail: frantilla30@hotmail.com



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo Freddy Castro Velasco, Con DNI N° 02842237 Doctor  
 en Ciencias Administrativas con mención en Finanzas Imp.  
 N° ANR: A202520 de profesión h.c. en Ciencias Administrat.  
 desempeñándome actualmente como Docente T.P.  
 en U.C.V. Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Questionarios

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

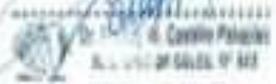
Questionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

*[Handwritten Signature]*  
 .....  
 R. Castro Velasco  
 N° ANR: A202520

Questionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 11 días del mes de Octubre del Dos mil Diecinueve.

Dr.  
DNI  
Especialidad  
E-mail

  
  
 02842237  
 Administración / Investigación  
 fontale30@hotmail.com

**“ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCION LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA - 2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIOS**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
<b>INDICADORES DE VALIDACION</b>		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
Formulación	Esta formulado con un lenguaje apropiado																							95			
Claridad	Esta expresado en conductas observables																			80							
Relevancia	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																							95			
Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			80							
Concisión	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			80							





**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Jose Martin Lazo Sanchez <sup>2</sup> Con DNI N.º 02778943 Magister  
 en Lic. Ciencias Administrativas  
 N.º ANR 23792 de profesión Administrador  
 desempeñándome actualmente como Docente  
 en la Escuela de Administración UCV-Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Questionarios

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Questionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad					✓
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Questionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad					✓
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Pura a los 05 días del mes de Octubre del Dos mil Diecinueve.




  
 Sr. José Martín Lara Sánchez
   
 PNL. INC. N.º 00001. P. 2006

Mgr. :  
 DNI :  
 Especialidad :  
 E-mail :

José Martín Lara Sánchez  
 027 78943  
 Administración  
 milara@hotmail.com

**“ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL - 2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIOS**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
<b>TOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
Validación de la formulación	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				96		
Validación de la claridad	Esta expresado en conductas observables																				98		
Validación de la adecuación	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				96		
Validación de la organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				97		
Validación de la precisión	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				96		





### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Grover V. Villanueva Butra Con DNI N.º 02842722 Magister  
en Economía y Doctor en Administración  
N.º ANR: ..... de profesión Ingeniero Industrial  
desempeñándome actualmente como Docente a T.P.  
en UCV - Campus Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

#### Cuestionarios

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 5 días del mes de Octubre del Dos mil Diecinueve.

*Groover Valenti Villanueva Butrón*  

 ING. GROOVER VALENTI VILLANUEVA BUTRÓN  
 Ing. Industrial en Investigación de Operaciones  
 C.I.P. 113341

Mgtr. :  
 DNI : 02842722  
 Especialidad : Ingeniería Industrial  
 E-mail : grooverbutron@gmail.com

I. DATOS INFORMATIVOS

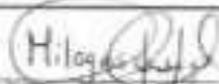
1.1. ESTUDIANTE	:	Milagros Elizabeth Farfán Yovera
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Estrés laboral y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura - 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario sobre satisfacción laboral
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 <i>Kuder Richardson</i> ( )
	:	Alfa de Cronbach (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	09-10-2019
1.7. MUESTRA APLICADA	:	19

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0.883</b>
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

<p>Ítems iniciales: 13</p> <p>Ítems finales: 13</p> <p>Para verificar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.883 cae en un rango de confiabilidad alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento.</p>
---

  
 Estudiante: Milagros E. Farfán Yovera  
 DNI: 42796689

  
 LENIN ABANTO CERNA  
 LC. EN ESTADÍSTICA  
 C. 2012

**I. DATOS INFORMATIVOS**

1.1. ESTUDIANTE	: Milagros Elizabeth Farfán Yovera
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	: Estrés laboral y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	: Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	: Cuestionario sobre estrés laboral
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	KR-20 <i>Kuder Richardson</i> ( ) Alfa de Cronbach (0)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	: 09-10-2019
1.7. MUESTRA APLICADA	: 19

**II. CONFIABILIDAD**

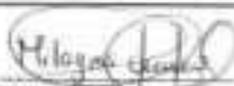
ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0.810</b>
------------------------------------	--------------

**III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)**

Ítems iniciales: 18

Ítems finales: 18

Para verificar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.810 cae en un rango de confiabilidad alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento.

  
 Escudante: Milagros E. Farfán Yovera  
 DNI: 41196099

  
 LENÍN ABANTO CERNA  
 LIC. EN ESTADÍSTICA  
 C.O.P.S. 606

**Anexo 6: Matriz de instrumentos de investigación**

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores	Técnica / Instrumento	INSTRUMENTO A CUESTIONARIO		INSTRUMENTO B CUESTIONARIO		INSTRUMENTO C CUESTIONARIO		
						N° de ítems	Ítems	N° de ítems	Ítems	N° de ítems	Ítems	
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura - 2019?	Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura - 2019.	Existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura - 2019.	X: Estrés laboral	X1.1	Grado de atención en las labores	Encuesta/ Cuestionario	2	1,2			2	1,2
				X1.2	Nivel de motivación laboral		3	3,4,5			3	3,4,5
				X1.3	Grado de reducción de actividad		3	6,7,8			1	6
				X2.1	Nivel de responsabilidad	Encuesta/ Cuestionario	4	9,10,11,12			3	7,8,9
				X2.2	Condiciones laborales		2	13,14			2	10,11
				X3.1	Estimulación al trabajador	Encuesta/ Cuestionario	3	15,16,17			2	12,13
			X3.2	Progreso o crecimiento en la labor que desempeña	1		18			1	14	
			Y: Satisfacción laboral	Y1.1	Ambiente de trabajo	Encuesta/ Cuestionario			4	1,2,3,4	1	15
				Y1.2	Solidaridad con mis compañeros				2	5,6	1	16
				Y2.1	Distribución física del área de trabajo	Encuesta/ Cuestionario			3	7,8	1	17
				Y2.2	Área de trabajo				2	9,10	1	18
				Y3.1	Remuneración económica	Encuesta/ Cuestionario			2	11,12	1	19
Y3.2	Expectativas económicas				1		13	1	20			

## Anexo 7: Estrés laboral

**Tabla 2: Teorías del estrés laboral**

Teorías	Descripción
Teorías basadas en la respuesta	<p>Visitación (2017) señala que esta teoría fue propuesta por Selye indicando que está compuesta por tres (03) etapas. La primera etapa llamada “Alarma” consiste en que la persona logra avizorar y reconocer una amenaza física y psicológica, caracterizada por liberación de hormonas con el propósito de alcanzar la adaptación que le posibilite confrontar el contexto de estrés en el que se localiza; cabe resaltar que en esta fase la resistencia a los estresantes resulta ser baja. Mientras tanto, la segunda etapa denominada “Resistencia” consiste en que el individuo se torna resistente en relación a las presiones que se originan cuando se percibe una amenaza al principio, no obstante, si la causa de estrés perdura, la activación hormonal continúa siendo elevada, ocasionando que al reaccionar en una situación determinada se desestabilice, convirtiéndose así en una resistencia a los estresantes alta.</p> <p>La última etapa es “Agotamiento” caracterizada por ser un estrés de extensa duración que deja al individuo sin reservas causando que presente síntomas de fatiga que pueden conducirlo a un daño físico grave ocasionándole la muerte.</p>
Teorías basadas en el estímulo	<p>Guerrero (2014) manifiesta que esta teoría en oposición de las teorías basadas en la respuesta, sostiene que el estrés puede ser explicado refiriendo a los estímulos ambientales externos al individuo o estresores y se interpreta que éstos alteran o perturban el funcionamiento del organismo. El autor indica que la teoría fue propuesta por Everly, quien logra distinguir dos (02) tipos de estresores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Psicosociales:</b> Son aquellas situaciones que no causan de manera directa la respuesta de estrés, por el contrario, se transforman en estresores por medio de la interpretación cognitiva o del significado que la persona le pueda asignar.</li> <li>• <b>Biológicos:</b> Son aquellos estímulos que se vuelven en estresores por la capacidad que poseen para producir cambios ya sea eléctricos o bioquímicos en el organismo que incentivan por sí mismo la respuesta de estrés.</li> </ul>
Teorías interaccionales	<p>Berrío y Mazo (2011) precisan que la teoría basada en la interacción tiene como máximo representante a Richard Lazarus, quien hace énfasis en la importancia que tienen los factores psicológicos (especialmente cognitivos) que intervienen entre los estímulos estresantes y las respuestas de estrés, proporcionando al individuo un rol activo en el origen del estrés. Los autores precisan que tanto para Lazarus como Folkman que el estrés se origina en las relaciones existentes entre el individuo y el entorno, las cuales la persona evalúa como una amenaza y de complicado enfrentamiento, por tanto el concepto central de la teoría interaccional es la evaluación cognitiva, entendiéndose como aquel proceso evaluativo encargado de determinar por qué y hasta qué punto una relación determinada o una serie de relaciones que existen entre el individuo y el entorno es estresante. Esta teoría considera tres (03) tipos de evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Evaluación primaria:</b> Surge en cada encuentro con un tipo de demanda que puede ser interna o externa. Se le conoce como la primera mediación psicológica del estrés.</li> <li>• <b>Evaluación secundaria:</b> Ocurre posteriormente de la primaria, y está relacionada con la valoración de los recursos propios del individuo para enfrentar la situación estresante.</li> <li>• <b>Reevaluación:</b> Se llevan a cabo procesos de feedback, posibilitando la corrección de las evaluaciones previas.</li> </ul>

Fuente: (Berrío y Mazo, 2011)

## Anexo 8: Satisfacción laboral

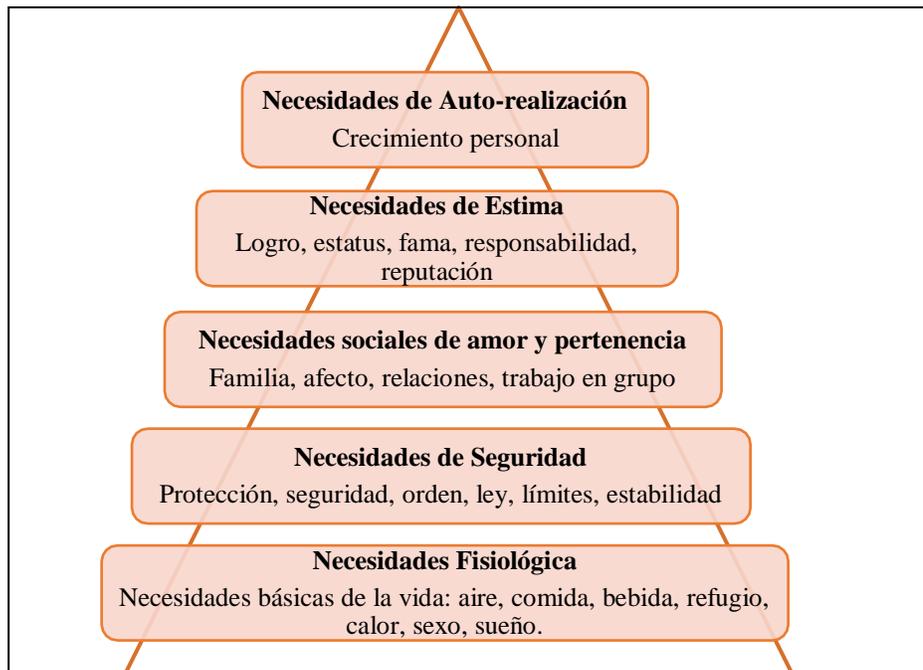
Tabla 3: Teorías de la satisfacción laboral

Teorías	Descripción
<p><b>Teoría del Valor de Locke</b></p>	<p>Fox (2018) manifiesta que esta teoría fue propuesta por Locke, quien sostiene que la satisfacción laboral está en función de dos (02) componentes: Las necesidades del trabajador o condiciones propias del individuo y valores laborales o elementos que este va adquiriendo a medida que interactúa con su contexto laboral. Asimismo, indica que existirá satisfacción laboral solamente cuando el empleado pueda ser capaz de cubrir sus necesidades a través de los valores laborales. Continuando, el autor precisa que la satisfacción laboral parte de tres (03) elementos: El primer elemento es el tipo de factor o faceta, el segundo es la intensidad o grado de satisfacción y el tercero es la relevancia que el factor tiene para el individuo. Este último elemento parte de la jerarquización interna que el trabajador lleva a cabo según el orden de importancia de sus necesidades y que determinará el grado o intensidad de satisfacción.</p>
<p><b>Teoría de satisfacción de Herzberg</b></p>	<p>More (2017) señala que esta teoría fue desarrollada por Frederick Herzberg, quien precisa por medio de su teoría que existe una relación de carácter fundamental en lo que respecta al trabajador con su centro de trabajo, determinando su éxito o trabajo la actitud que este tenga. El autor indica la existencia de dos (02) dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Factores motivacionales o factores intrínsecos:</b> Estos son factores estables que contribuyen a que los individuos incrementen su autonomía y satisfacción al momento de ejecutar sus funciones. Asimismo, guardan relación con el puesto y funciones que los individuos desempeñan, adicionalmente incluyen sentimientos que se relacionan con el desarrollo de la persona y el crecimiento de esta. Entre los principales factores motivacionales encontramos los siguientes: Reconocimiento, logro, crecimiento, ascensos y responsabilidad.</li> <li>• <b>Factores extrínsecos:</b> Estos son factores estables que van a influir en la conducta del colaborador, encaminándose por la consecuencia que esta produce siendo estas la recompensa tangible e intangibles. En la primera relacionada con los salarios o ascensos, pueden ser acciones positivas o negativas y en la segunda están las alabanzas y reconocimientos por su labor, también figuran los reproches y amenazas.</li> </ul>
<p><b>Teoría de la jerarquía de necesidades (Pirámide de Maslow)</b></p>	<p>Ostos (2015) indica que esta teoría fue propuesta por Abraham Maslow, quien formuló una teoría que se centró en el establecimiento de una jerarquía de necesidades humanas, las cuales a medida que se van satisfaciendo las necesidades básicas surgen deseos y necesidades que resultan ser más elevados, por tanto, se considera que existe satisfacción laboral siempre y cuando las necesidades de la persona son alcanzadas a través del trabajo y de su entorno. También, precisa que esta jerarquización se encuentra conformada por cinco (05) niveles, presentados de menor a mayor relevancia, siendo estos los siguientes (Ver Figura 1):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Necesidades fisiológicas:</b> Son aquellas necesidades del individuo relacionadas con la propia supervivencia tales como: Respirar, alimentarse, dormir, etc.</li> <li>- <b>Necesidades de seguridad:</b> Es la necesidad que tiene la persona de protegerse contra las amenazas, así como también de buscar un cierto grado de estabilidad tanto en la vida como en el trabajo. Dichas necesidades pueden ser: Seguridad física, de trabajo, de salud, ingreso, entre otras).</li> <li>- <b>Necesidades sociales:</b> Aquí se encuentra la necesidad que posee el individuo de afecto, amistad, así como también aceptación en interacción con otros individuos (compañeros, amigos, etc).</li> <li>- <b>Necesidad de estima:</b> Es la necesidad que tiene la persona de reconocimiento externo (reputación, prestigio, aprecio y estatus) y propio (competencia en el trabajo, logro, autonomía y confianza ante los demás).</li> <li>- <b>Necesidad de auto-realización:</b> Es la necesidad que tiene el individuo de experimentar sentimientos de desarrollo de todo el potencial que posee, en otros términos, se refiere al crecimiento personal.</li> </ul>

<p><b>Teoría de las Necesidades de McClelland</b></p>	<p>Alva y Juárez (2014) manifiestan que la teoría fue propuesta por McClelland, quien plantea que los individuos tienen tres (03) necesidades sociales que son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Necesidad de logro:</b> Enfatiza en el esfuerzo que realiza el individuo por sobresalir, la lucha por alcanzar el éxito y el logro en relación con un conjunto de estándares.</li> <li><b>2. Necesidad de poder:</b> Enfatiza en la necesidad de persuadir a los individuos a comportarse de una forma que normalmente no lo harían, en otras palabras, se refiere al deseo de tener influencia, impacto y control sobre los demás.</li> <li><b>3. Necesidad de afiliación:</b> Esta enfatiza en el establecimiento de relaciones con los compañeros de trabajo e integrarse al grupo.</li> </ol>
<p><b>Teoría de Equidad de Adams</b></p>	<p>Cachanya (2017) precisa que esta teoría fue propuesta por Adams, quien sostiene que las personas realizan comparaciones entre los resultados obtenidos por ellos con los resultados de los demás, en lo que respecta a los resultados laborales, el tiempo, el salario, experiencia, esfuerzo; asimismo, llevan a cabo un análisis de lo que reciben por la empresa y lo que los demás reciben de esta. Si la percepción que la persona tiene es que todos los trabajadores reciben el mismo trato y beneficio se concluye que hay equidad. Entretanto, si la persona percibe que no hay igualdad empieza a surgir una tensión negativa en los empleados, y aparece la necesidad de eliminar esa tensión e injusticia (Ver Figura 2).</p>

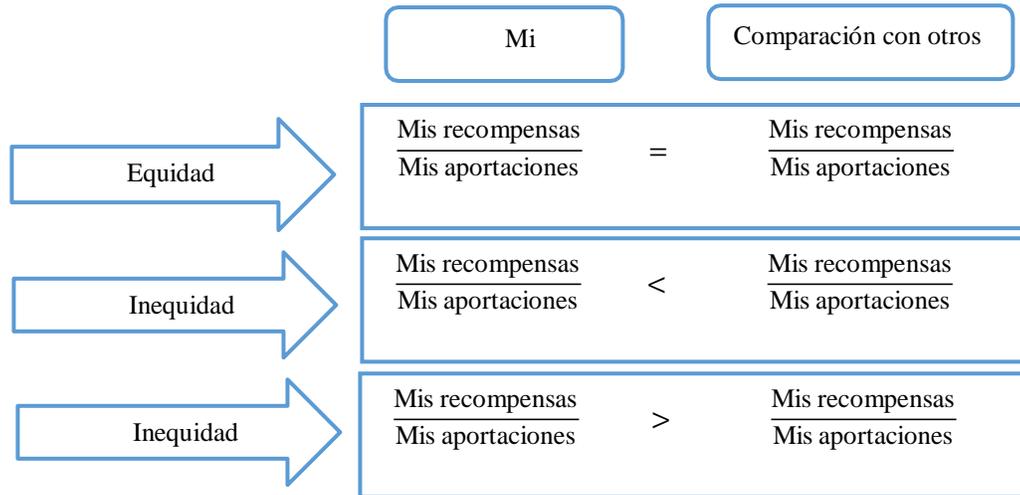
Fuente: (More, 2017)

**Figura 1: Pirámide de Maslow (Jerarquía de las necesidades)**



Fuente: (Ostos, 2015)

**Figura 2: Equidad en el intercambio social**



**Fuente:** (Canchanya, 2017)

## **Anexo 9: Información general de la Municipalidad Provincial de Piura**

La Municipalidad Provincial de Piura es una Entidad Pública que pertenece al tercer nivel de Gobierno (Gobierno Local).

### ➤ **Concepto del negocio y/o actividad principal:**

Según la Ley Orgánica de Municipalidades su actividad fundamental es ofrecer servicios públicos básicos.

### ➤ **Razón Social:**

La Ley Orgánica establece que la Municipalidad Provincial de Piura posee como objetivo primordial promover el desarrollo integral de su jurisdicción, el cual se encuentra sustentado en tres (03) pilares básicamente: El desarrollo social, el desarrollo económico y la sostenibilidad ambiental.

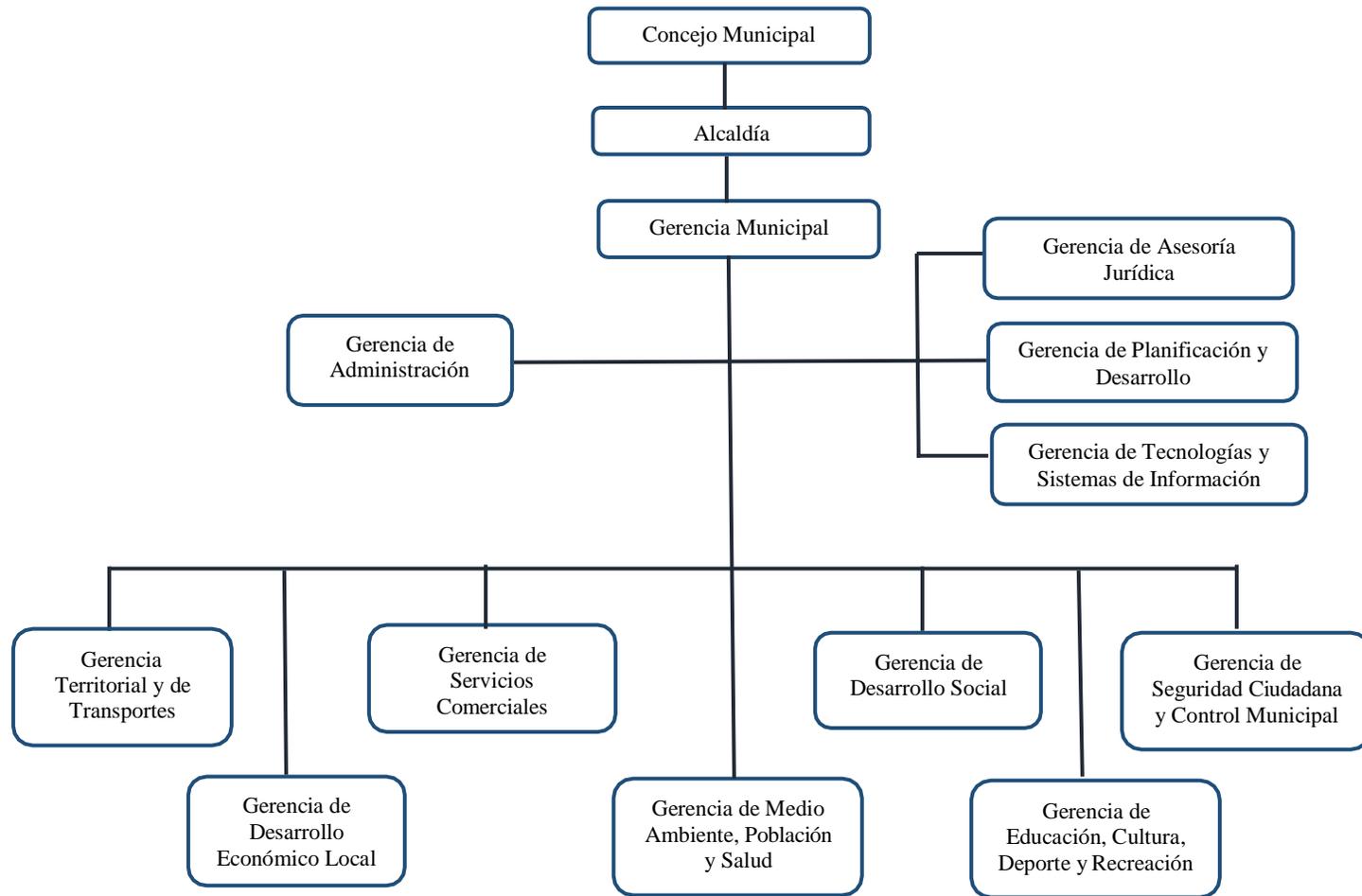
### ➤ **Misión**

Promover y consolidar el desarrollo local de la Provincia de Piura de forma democrática, transparente y ética.

### ➤ **Visión**

La visión de la Municipalidad Provincial de Piura es convertirse en una Entidad que lidere el Desarrollo Integral de la Provincia de Piura.

Figura 3: Organigrama de la Municipalidad Provincial de Piura por gerencias



**Anexo 10: Transcripción de la entrevista aplicada al jefe de personal en la  
Municipalidad Provincial de Piura.**

**Nombre del entrevistado:**

Oswaldo Seminario - jefe de personal de la Municipalidad Provincial de Piura

**Empresa o comunidad:**

Municipalidad provincial de Piura

**Objetivo:**

Esta entrevista fue aplicada al gerente de administración y jefe de personal de la Municipalidad Provincial de Piura, para saber su opinión acerca del estrés y satisfacción laboral en la institución, se agradeció la participación, y se pidió permiso para grabar la entrevista en seguida el Dr. Oswaldo Seminario accedió a ser grabado.

**PREGUNTAS:**

**ENTREVISTADOR:** Buenos días Dr. Oswaldo Seminario

**Pregunta 1.** ¿Al momento de asignar las tareas a los integrantes del equipo que lidera tiene en cuenta la opinión de los trabajadores?

**Respuesta:** “En mi caso particular como jefe del personal yo siempre tengo en cuenta la opinión de los trabajadores, sea en este caso en particular para asignar las tareas de los integrantes, aparte de ver los perfiles y las capacidades de cada trabajador; en mi caso, yo veo que es lo que opinan respecto al tema de su trabajo para ver si están en la capacidad y en la voluntad de poder cumplir con esta tarea”.

**Pregunta 2.** ¿Al momento de establecer determinados cambios, tiene en cuenta la disponibilidad de los trabajadores que tiene a su cargo para acoger estos cambios?

**Respuesta:** “Como jefe del personal en mi caso en particular si, para hacer algún cambio analizo o coordino con las personas que me apoyan en realizar estos cambios en que exista la disponibilidad para poder coger estos cambios, que exista la disponibilidad de los trabajadores, que exista la voluntad de los trabajadores, exista la voluntad de los jefes que van a ser partícipes o verse afectados para poder realizar algún cambio ya sea rotaciones,

inclusión de personal; siempre es mi política coordinar que se cumpla las condiciones en este caso la disponibilidad de los trabajadores para poder realizar dichos cambios”.

**Pregunta 3.** ¿Considera usted que las tareas que realizan los integrantes del equipo que lidera les genera un aprendizaje?

**Respuesta:** “Según mi opinión en particular yo considero que sí les genera un aprendizaje o al menos trato de que así sea, trato que cada servidor esté en un área o en un puesto que él pueda desarrollarse de acuerdo a sus perfiles y sus condiciones, de acuerdo su desarrollo profesional; esta situación o el puesto el cual desempeñan debería generarles un aprendizaje de acuerdo a como están ubicados. Para mí en el caso particular conforme yo estoy asumiendo este cargo, yo creo que el personal al menos que está directamente relacionado conmigo está en un puesto que sí les genera un aprendizaje en cuanto a su desarrollo profesional”.

**Pregunta 4.** ¿La institución brinda capacitaciones a los trabajadores que tiene a su cargo?

**Respuesta:** “En el periodo que yo llevo como jefe de personal la institución se han realizado algunas capacitaciones no en la cantidad que yo quisiera o que los demás trabajadores quisiéramos, pero en la medida de mis posibilidades como jefe de personal y en las medidas presupuestales que tenemos, se ha contratado profesionales médicos, psicólogos que de alguna manera están apoyando con este tipo de capacitaciones a nivel de personal y estamos en coordinaciones también con la entidad de SERVIR para que este flujo de capacitaciones aumente porque es muy importante que el trabajador se capacite, sí se viene avanzando pero espero conforme se vaya avanzando la gestión ésta cantidad de capacitaciones aumente”.

**Pregunta 5.** ¿Considera usted que el nivel de motivación laboral con el que cuenta cada trabajador que tiene a su cargo influye en el desempeño del nivel de sus funciones?

**Respuesta:** “Definitivamente que sí, un trabajador debidamente motivado va a desempeñar mucho mejor sus funciones, yo creo que sí y como vuelvo a repetir mi política siempre es por ejemplo de felicitar a un trabajador cuando hace las cosas bien, así como también decirle cuando esté haciendo las cosas mal; es muy importante la motivación”.

**Pregunta 6.** ¿Los trabajadores que tiene a su cargo pueden solicitar permisos para dejar el trabajo por lo menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?

**Respuesta:** “Bueno los trabajadores que están a mi cargo sí pueden pedir un permiso especial, pero nosotros tenemos una normativa, un reglamento en el cual nos exige que se tiene que salir si es por una hora con una papeleta de un permiso por particulares, en mi caso es rara vez de solicitar permisos especiales, porque soy también trabajador, humano; pero sí hay que cumplir con el reglamento”.

**Pregunta 7.** ¿Se les informa a los trabajadores que tiene a su cargo de manera exacta cuáles son las tareas que son de su entera responsabilidad?

**Respuesta:** “Sí, al menos en el área de personal y en lo que yo voy como jefe de personal trato que a cada trabajador le quede claro cuáles son las funciones que van a desempeñar sean las que yo les indique directamente o a través de mi secretario o asistente que les indique que función va a desempeñar cada uno. Trato que cada trabajador tenga definido cuál es su función en la medida de mis posibilidades de manejo de personal”.

**Pregunta 8.** ¿Considera usted que a los trabajadores que tiene a su cargo les ocasiona estrés rendir informe a sus supervisores?

**Respuesta:** “Yo creo que sí porque me pongo en el lugar de los trabajadores, yo también soy trabajador; pero igual como todo servidor creo que estamos en la obligación de poder cumplir con estos informes”.

**Pregunta 9.** ¿Considera usted que a los trabajadores que tiene a su cargo les genera estrés realizar tareas que requieran un alto de responsabilidad?

**Respuesta:** “Sí, como en la pregunta anterior igual sí le genera estrés como a todo servidor”.

**Pregunta 10.** ¿Los integrantes del equipo de trabajo que lidera cuenta con las condiciones adecuadas para desempeñar sus tareas?

**Respuesta:** “De acuerdo a lo que he recibido en la municipalidad quisiera contar con otras condiciones como aire acondicionado en verano, no solamente para mi oficina sino para todos, mejores stands, para no tener los papeles por todos lados, quisiéramos tener todas esas

condiciones, pero en la medida de lo posible como yo recién estoy entrando a la gestión trato de que esta situación vaya mejorando, he empezado con los equipos de cómputo que estaban obsoletos, para que sean cambiados por equipos nuevos, estoy viendo también la posibilidad de contar con otras impresoras, definitivamente que sí se requiere contar con mejores condiciones laborales pero en la medida que vamos avanzando podamos ir paulatinamente mejorando”.

**Pregunta 11.** ¿Considera usted que los trabajadores que tiene a su cargo les genera estrés no contar con las condiciones laborales adecuadas?

**Respuesta:** “Sí claro, incluso a mí mismo también me genera estrés, lo cual no permite trabajar en un ambiente adecuado, incluso el mismo calor de verano, hoy por hoy estamos en invierno es soportable, pero después es insoportable; ante ello el aire acondicionado ya no es un lujo sino una necesidad, y como lo mencioné en la medida de mis posibilidades voy a tratar de solucionar esas necesidades”.

**Pregunta12.** ¿Considera usted que en la institución los integrantes del equipo que lidera son respetados y valorados?

**Respuesta:** “En lo que concierne a mi jefatura yo trato de que esto sea así, que se le respete al trabajador desde el cargo inferior hasta el cargo superior, trato de fomentar ello; y en el caso que perciba alguna situación parecido lo corrijo o comunico”.

**Pregunta 13.** ¿En la institución los jefes inmediatos de los trabajadores reconocen a través de estímulos las tareas que estos desempeñan?

**Respuesta:** “Debería ser así que se reconozca haciéndole sentir importante su trabajo para el grupo, o con algún estímulo que de alguna manera haga sentir bien al trabajador. En líneas generales podría decir que en la Municipalidad no se da ello”.

**Pregunta 14.** ¿La institución brinda oportunidades de ascenso a los trabajadores?

**Respuesta:** “Igual como la pregunta anterior es importante que los trabajadores sepan que si ellos adquieren un nivel o van avanzando profesionalmente están en la posibilidad de ascender, debería realizarse, pero en el tiempo que llevo no veo esta implementación de hacerse, de igual manera yo estoy propiciando para que se puedan realizar ascensos o

cambios de rango entre los trabajadores porque es muy importante para que el trabajador se sienta motivado. Lamentablemente no se da, pero esperemos el otro año se implemente procesos de esta naturaleza”.

**Pregunta 15.** ¿Considera usted que los trabajadores que tiene a su cargo cuentan con un adecuado clima laboral?

**Respuesta:** “No el que quisiera, al menos quisiera que el clima laboral que hay en mis oficinas mejore, pero me siento contento porque habido una mejora a diferencia de cómo lo encontré. Pero vamos por buen camino, vamos mejorando”.

**Pregunta 16.** ¿Considera usted que una de las virtudes que define a su equipo de trabajo es la solidaridad?

**Respuesta:** “No es una virtud que defina al grupo, pero si ha habido ciertas ocasiones que se ha observado; las virtudes que sí considero que definen a mi equipo de trabajo es el respeto, el compromiso”.

**Pregunta 17.** ¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita las tareas de su equipo de trabajo?

**Respuesta:** “Lamentablemente no, todavía mantenemos un poco de desorden; la carga laboral es bastante en esta oficina, transferimos documentación a diario y nos sobrepasa el tema de entrega de documentos lo cual genera una incomodidad de papeles, todavía no le hemos dado solución a ello por ello espero puedan acceder a mi pedido y poder adquirir stand u otros materiales”.

**Pregunta 18.** ¿Considera usted que el equipo de trabajo que tiene a cargo cuenta con las determinadas comodidades que contribuyen en la realización de las tareas?

**Respuesta:** “No, si bien es cierto hemos implementado el tema de los equipos de cómputo, pero todavía a la oficina le faltan algunos cambios como inmobiliaria y distribución para contar con las comodidades suficientes y realizar mejor las tareas. Aun no estamos ni al 50% de cómo deberíamos estar para funcionar como una oficina”.

**Pregunta 19.** ¿Considera usted que la remuneración de los trabajadores que tiene a cargo es muy baja en comparación al trabajo que realizan?

**Respuesta:** “Sí he visto algunas situaciones que la remuneración es muy baja, así como también todo lo contrario”.

**Pregunta 20.** ¿Considera usted que el sueldo que perciben los trabajadores que tiene a cargo cubre las expectativas económicas que tienen?

**Respuesta:** “Es una pregunta bastante personal sobre cada trabajador, aunque todos los sueldos que perciben están por encima del mínimo legal, pero creo que depende de la canasta familiar que tiene cada familia”.

## **Anexo 11: Transcripción de la entrevista aplicada a la Gerente de Administración de la Municipalidad Provincial de Piura.**

### **Nombre del entrevistado:**

Pilar Machado - Gerente de Administración de la Municipalidad Provincial de Piura

### **Empresa o comunidad:**

Municipalidad Provincial de Piura

### **Objetivo:**

Esta entrevista fue aplicada a la gerente de Administración de la Municipalidad Provincial de Piura, para saber su opinión acerca del estrés y satisfacción laboral en la institución, se agradeció la participación, y se pidió permiso para grabar la entrevista en seguida la Gerente de Administración Pilar Machado, accedió a ser grabada.

### **PREGUNTAS:**

**ENTREVISTADOR:** Buenos días Sra. Pilar Machado

**Pregunta 1.** ¿Al momento de asignar las tareas a los integrantes del equipo de trabajo que lidera, tiene en cuenta la opinión de los trabajadores?

**Respuesta:** “Si, si se tiene en cuenta, adicionalmente a sus funciones ocurren situaciones que no están específicamente escritas en el manual de funciones y son propias del cumplimiento de la normatividad, normalmente se coordina con ellos”

**Pregunta 2.** ¿Al momento de establecer determinados cambios, tiene en cuenta la disponibilidad de los trabajadores que tiene a su cargo para coger estos cambios?

**Respuesta:** “Si, es parte del éxito de cada gestión contar con la disponibilidad de los trabajadores, que cumplan sus funciones en el tiempo que es requerido”

**Pregunta 3.** ¿Considera usted que las tareas que realizan los integrantes del equipo que lidera les genera un aprendizaje?

**Respuesta:** “Claro, inclusive para mí misma, la administración pública es un ente demasiado amplio, se compone de normas, reglamentos internos, normativa regional, entonces eso hace que esta función sea bastante compleja, por ejemplo, una situación que se presenta normalmente es que del 50% de las funciones que tengo pertenecen a la rutina es decir funciones que uno conoce y el otro 50% son cuestiones que aun siendo de rutina, son casos especiales, lo que implica que al trabajador consultar”

**Pregunta 4.** ¿La institución brinda capacitaciones a los trabajadores que tiene a su cargo?

**Respuesta:** Si, aunque este año no se ha hecho porque estamos en un trabajo de un convenio con SERVIR y estamos planificando correctamente las necesidades de capacitación del trabajador, me imagino que en los próximos años la situación va a ser mucho mejor para el trabajador.

**Pregunta 5.** ¿Considera usted que el nivel de motivación laboral con el que cuenta cada trabajador que tiene a su cargo influye en el desempeño del nivel de sus funciones?

**Respuesta:** “Si, si bien aún no se ha implementado ese tipo de estudios en la municipalidad, estamos implementando ciertos procesos, por ejemplo, hemos implementado un consultorio de psicología este año, con la finalidad de conocer aspectos de personalidad que el trabajador no da a conocer fácilmente”

**Pregunta 6.** ¿Se les informa a los trabajadores que tiene a su cargo de manera exacta cuáles son las tareas que son de su entera responsabilidad?

**Respuesta:** Si, por su puesto, se les proporciona sus instrucciones además del manual de instrucción y funciones, hay que resaltar que hay cosas imprevistas que muchas veces los jefes asumimos que el trabajador ya las conoce, en algunos casos, entonces ese hecho hace que el jefe inmediato omita detallar algo nuevo que es lo que necesita el trabajador para que cumpla sus funciones de manera eficiente.

**Pregunta 7.** ¿Considera usted que a los trabajadores que tiene a su cargo les ocasiona estrés rendir informe a sus supervisores?

**Respuesta:** “Si claro, a mí también me ocasiona estrés saber que tengo entregar informes por las diversas funciones que tengo a cargo y que no me permite avanzar con las funciones que tengo pendiente, nos genera estrés que alguien nos esté presionando con tiempos, pero considero que es un estrés normal”

**Pregunta 8.** ¿Considera usted que a los trabajadores que tiene a su cargo les genera estrés realizar tareas que requieran un alto de responsabilidad?

**Respuesta:** “Claro, si es verdad, tenemos áreas con bastante responsabilidad como logística, tesorería, contabilidad, áreas técnicas de seguridad ciudadana, áreas de fiscalización, son áreas de bastante responsabilidad por el servicio que brindamos como institución y como es de conocimiento público muchas veces no alcanza para lo que la población necesita y esto genera estrés, está presente”

**Pregunta 9.** ¿Los trabajadores que tiene a su cargo pueden solicitar permisos por lo menos una hora sin tener que pedir permisos especiales?

**Respuesta:** Si pueden, pero no deben salvo casos especiales de fuerza mayor y esto porque hay funciones y actividades programadas y la ausencia de un trabajador en algunos aspectos del trabajo podría ocasionar retrasos y esto termina afectando a terceros que si cumplen con lo planificado”

**Pregunta 10.** ¿Los integrantes del equipo de trabajo que lidera cuenta con las condiciones adecuadas para desempeñar sus tareas?

**Respuesta:** “No, no contamos con las condiciones adecuadas es una realidad, pero se está tratando de mejorar condiciones como las de infraestructura e ir mejorando en diversos aspectos, pero para ello se requiere de un presupuesto planificado”

**Pregunta 11.** ¿Considera usted que los trabajadores que tiene a su cargo les genera estrés no contar con las condiciones laborales adecuadas?

**Respuesta:** “Sí claro, incluso a mí mismo también me genera estrés, lo cual no permite trabajar en un ambiente adecuado, incluso el mismo calor de verano, hoy por hoy estamos en invierno es soportable.

**Pregunta 12.** ¿Considera usted que en la institución los integrantes del equipo que lidera son respetados y valorados?

**Respuesta:** “Si, si existe respeto hacia los trabajadores, en relación a la valoración de los colaboradores, nosotros si los valoramos pero la percepción del trabajador puede que no se sienta valorado, y esto porque podemos tener un trabajador que sea profesional, titulado con maestría, con doctorado pero no va acompañado de un incentivo económico pues estos reciben el mismo sueldo de hace 10 años, no existe una valoración económica, y esto por diferentes restricciones que existe en la gestión pública, existe una valoración de parte de nosotros, pero la percepción de ellos no es la misma ”

**Pregunta 13.** ¿En la institución los jefes inmediatos de los trabajadores reconocen a través de estímulos las tareas que estos desempeñan?

**Respuesta:** “Los trabajadores tienen diversas motivaciones, la máxima motivación que puedo darle es agradecer y reconocer su profesionalismo, agradecer su aporte hacia la institución”

**Pregunta 14.** ¿La institución brinda oportunidades de ascenso a los trabajadores?

**Respuesta:** “Yo creo que sí, lamentablemente no todos logran ascender debido que a los cargos más altos son pocos y nuestra masa laboral es bastante”

**Pregunta 15.** ¿Considera usted que los trabajadores que tiene a su cargo cuentan con un adecuado clima laboral?

**Respuesta:** “Es relativo, porque nosotros como gestión tratamos de nuestras funciones fluyan con respeto hacia el trabajador, yo imparto mis instrucciones y el trabajador trata de cumplirlas, pero al margen de esta situación hay un tema en esta entidad que tiene que ver con el resarcir económicamente al trabajador el costo de vida y esto se logra a través de los pactos que por temas de presupuestos, la entidad no está atendiendo este tipo de necesidades, esto definitivamente pone en riesgo un clima laboral con los trabajadores”

**Pregunta 16.** ¿Considera usted que una de las virtudes que define a su equipo de trabajo es la solidaridad?

**Respuesta:** Si claro, los trabajadores de esta institución somos solidarios

**Pregunta 17.** ¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita las tareas de su equipo de trabajo?

**Respuesta:** “No, lamentablemente estamos en un edificio muy antiguo de 9 o 10 pisos, donde muchas veces el nivel de coordinación no es la adecuada, no tenemos un ascensor, lo que hace que el trabajador tenga que trasladarse por escalera a veces hasta el noveno piso y bueno en infraestructura no se está bien”

**Pregunta 18.** ¿Considera usted que el equipo de trabajo que tiene a cargo cuenta con las determinadas comodidades que contribuyen en la realización de las tareas?

**Respuesta:** Relativamente sí, pero se tiene diversas limitaciones en condiciones de comodidad.

**Pregunta 19.** ¿Considera usted que la remuneración de los trabajadores que tiene a cargo es muy baja en comparación al trabajo que realizan?

**Respuesta:** “Sí he visto algunas situaciones que la remuneración es muy baja, así como también todo lo contrario”.

**Pregunta 20.** ¿Considera usted que el sueldo que perciben los trabajadores que tiene a cargo cubre las expectativas económicas que tienen?

**Respuesta:** “Es una pregunta bastante personal sobre cada trabajador, aunque todos los sueldos que perciben están por encima del mínimo legal, pero creo que depende de la canasta familiar que tiene cada familia”.

## **Anexo 12: Informe de Resultados de guía de entrevista aplicado a jefe de personal y Gerente de administración de la Municipalidad Provincial de Piura.**

La entrevista fue aplicada al jefe de personal y Gerente de Administración de la Municipalidad Provincial de Piura, con la finalidad de conocer la relación entre el estrés y satisfacción laboral en dicha entidad, a continuación, se destacan los siguientes aspectos:

El jefe y gerente de la Municipalidad Provincial de Piura, afirman que se toma en cuenta las opiniones de los colaboradores tanto en la asignación de responsabilidades como en los cambios que pueda existir en estas, asimismo consideran que estas si generan un aprendizaje en ellos pues estos se desarrollan en áreas de acuerdo a sus perfiles, condiciones y desarrollo profesional; cabe resaltar que aún falta mucho por trabajar en cuanto a capacitación para los trabajadores, en la actualidad la entidad está gestionando convenios con otras entidades públicas para capacitar en un futuro a los colaboradores.

En relación al ritmo de trabajo que tienen los colaboradores de la entidad, ambos entrevistados afirman que el estrés está presente al momento de presentar informes a jefes o supervisores, inclusive estos también presentan niveles de estrés laboral debido a las diversas funciones que tienen a cargo, esto a causa de que las condiciones laborales en la entidad no están dadas, lo que ocasiona muchas veces retrasos en sus labores y acumulación de trabajo.

Así mismo, a partir de las declaraciones de los entrevistados se puede inferir que no existe estímulos para los colaboradores en cuanto a desarrollo profesional, por ejemplo, la poca o nula existencia de una línea de carrera en la entidad, uno de los motivos es porque los puestos de mayor responsabilidad son limitados además de que no existen incentivos económicos para desempeñarse en estos puestos, pues la remuneración es la misma a la de puestos menores. Por otro lado, entre los aspectos relacionados a la satisfacción laboral destacan; que en la entidad no existe un adecuado clima laboral, según la gerente de administración afirma que uno de los factores que influye en mayor medida es la poca hasta nula existencia de incentivos económicos para los trabajadores, resaltando que existe un respeto de trabajador hacia supervisor y viceversa.

En síntesis, se infiere que los aspectos que influyen en el estrés laboral son los bajos niveles de motivación laboral causado por las nulas capacitaciones, no existencia de

estímulos profesionales y desarrollo profesional; remuneraciones bajas y la no existencia de condiciones laborales.

**Anexo 13: Evidencias Visuales de la aplicación de los instrumentos**



*Figura 1. Entrevista aplicada al Jefe de Personal de la Municipalidad Provincial de Piura*



*Figura 2. Entrevista aplicada a la Gerente de Administración de la Municipalidad Provincial de Piura*



*Figura 3. Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura*



*Figura 4. Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura*



*Figura 5. Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura*



*Figura 6. Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura*



*Figura 7. Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura*