



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Estrés laboral en colaboradores de municipalidades de Arequipa,  
2022.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Psicología

**AUTORA:**

Pantoja de la Cruz, Claudia Andrea (orcid.org/0000-0002-8052-815X)

**ASESORA:**

Mgtr. Padilla Carrasco, Lily Margarita (orcid.org/0000-0001-8032-5582)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LINEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi abuelo, por su fuerza,  
valentía y entereza para  
seguir adelante, y ser  
siempre un modelo a seguir.

## **Agradecimiento**

A la universidad César Vallejo por darnos la oportunidad de continuar estudiando.

A todas las personas e instituciones que participaron en la presente investigación.

# Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variable y operacionalización	11
3.3 Población, muestra, muestreo	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimientos	13
3.6 Métodos de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	32

## Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Nivel de estrés laboral en colaboradores de municipalidades de Arequipa, 2022.	15
Tabla 2 Nivel de la dimensión superiores y recursos de los colaboradores de municipalidades de Arequipa, 2022.	16
Tabla 3 Nivel de la dimensión organización y equipo de trabajo de los colaboradores de municipalidades de Arequipa, 2022.	17

## Resumen

La investigación realizada tuvo como objetivo general describir el nivel de estrés laboral en los colaboradores de municipalidades de Arequipa, 2022. El enfoque fue cuantitativo, el tipo de estudio fue básico, el diseño no experimental, nivel descriptivo, transversal; la muestra estuvo conformada por 88 colaboradores de dos municipalidades, el instrumento utilizado fue la escala de estrés laboral de la OITOMS, adaptación peruana de Suárez, 2013. Los resultados obtenidos fueron que el 48.86 % de colaboradores de municipalidades presentaron estrés laboral bajo, un 36.36 % de colaboradores presentaron un nivel medio y un 14.77 % de colaboradores presentaron un nivel alto. Con respecto a la dimensión superiores y recursos, el 45.45 % de los colaboradores de municipalidades presentaron un nivel bajo, un 42.05 % de colaboradores presentaron nivel medio y un 12.50 % de colaboradores presentaron un nivel alto. En cuanto a la dimensión organización y equipo de trabajo, el 51.14 % de los colaboradores de municipalidades presentaron un nivel bajo, un 32.95 % de colaboradores presentaron nivel medio y un 15.91 % de colaboradores presentaron un nivel alto. Se concluyó que los colaboradores perciben que su capacidad de respuesta frente a las demandas laborales generadas en el trabajo, es adecuada.

**Palabras clave:** estrés laboral, colaboradores, municipalidades.

## **Abstract**

The general objective of the research carried out was to describe the level of work stress in the employees of the municipalities of Arequipa, 2022. The approach was quantitative, the type of study was basic, the design was non-experimental, descriptive level, cross-sectional; the sample consisted of 88 employees from two municipalities, the instrument used was the ILO WHO work stress scale, Peruvian adaptation of Suárez, 2013. The results obtained were that 48.86% of municipal employees presented low work stress, 36.36% of employees presented a medium level and 14.77% of employees presented a high level. Regarding the superior dimension and resources, 45.45% of the municipal employees presented a low level, 42.05% of employees presented a medium level and 12.50% of employees presented a high level. Regarding the organization and work team dimension, 51.14% of municipal employees presented a low level, 32.95% of employees presented a medium level and 15.91% of employees presented a high level. It was concluded that the collaborators perceive that their capacity to respond to the labor demands generated at work is adequate.

**Keywords:** work stress, employees, municipalities.

## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud, 2021, afirmó que, la pandemia originó cambios en los ambientes laborales, cuyos efectos tienen un alto riesgo de muerte en los trabajadores, investigaciones junto a la Organización Internacional del Trabajo entre los años 2000 y 2016, indicaron que, las muertes por cardiopatía isquémica aumentaron en un 42% y los accidentes cerebro vasculares en un 19%. En el 2019, se informó que, el agotamiento es un fenómeno ocupacional, incluido en el CIE11, y es consecuencia del estrés crónico que sufren los colaboradores. Asimismo, la pandemia contribuyó al aumento del trabajo.

Por su parte, la OIT (2020), informó que, 560 millones de colaboradores, trabajaron desde casa, durante la pandemia. El 34 % trabajó entre 35 y 48 horas a la semana, se encontró que existe falta de conocimiento del empleador, mayor carga laboral entre otros. De igual modo, IPSOS (2020) informó que, el 54% de colaboradores presentaron estrés, debido a la alteración en las rutinas y organización de sus trabajos, el 50 % presentó desajustes entre el ambiente personal y laboral, el 46 % disminuyó la productividad, presentaron mala organización y falta de equipos adecuados y el 44 % trabajó horas extras.

La Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo, 2020, informó que, los trabajadores recuperados de covid 19, que estuvieron en UCI, entre el 30 a 50 % presentan Pícs, que es comparable al trastorno de estrés post traumático, asimismo presentaron problemas físicos y psicológicos. De igual modo, realizaron una tercera encuesta, en el 2019, donde más del 30 % de los colaboradores de administración pública, sufrían de estrés. Además, más del 60% presentó dificultades con clientes difíciles, más del 50 % permaneció mucho tiempo sentado, más del 40 % sintió presión de tiempo, más del 20 % trabajó horas extras.

La Alcaldía Mayor de Bogotá, Colombia, 2020, en su informe realizado a funcionarios públicos, concluyó que, el 22 % de funcionarios manifestó que, presentó dificultades en su salud, el 29 % presentó problemas físicos. El 38 %

ha tenido ansiedad y temor de abandonar su hogar, lo cual también podría reflejarse en el retorno al trabajo. El Ministerio de Producción y Trabajo de Argentina, 2018, realizó una encuesta donde los trabajadores que pertenecen a la administración pública presentaron un 32.6 % de exigencias emocionales, la elevada carga emocional está asociada a consecuencias negativas para la salud mental.

A nivel nacional, La Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (2021) vienen incrementando el número de denuncias virtuales cada año a comparación del 2019. De igual modo, más de 57 % de trabajadores fueron fiscalizados durante los años 2018 hasta el presente, se encontró mejoras en el ámbito de salud y seguridad, solo en riesgos físicos. Por su parte, Gallup, (2021), reportó que, el Perú presentó un aumento del estrés, con 66 %, un récord máximo registrado, además de ubicarlo dentro de los países con más altas puntuaciones en emociones negativas como estrés, preocupación, problemas físicos, tristeza e ira.

El Minsa (2020), confirmó en sus lineamientos, la necesidad de preservar la salud psicológica de los trabajadores, observando los riesgos psicosociales en la pandemia. En el reglamento y modificatorias de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (2017) Ley N° 29783, donde todos los trabajadores peruanos tienen garantizado la vida, salud y bienestar. La indemnización por enfermedad laboral física, psicológica, así como su tratamiento. El trabajo en conjunto, la formación, administración e intervención en materia de salud física y emocional en el ambiente laboral de acuerdo a la realidad, dando óptimas condiciones laborales.

A nivel regional, Arequipa se encuentra dentro de las 5 ciudades con más denuncias laborales, denuncias que se vieron incrementadas en el 2020, debido a la mayor difusión de las denuncias virtuales, incentivadas por dicho organismo para asegurar que el trabajador perciba que es avalado ante la vulneración de sus derechos laborales. Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (2021). Asimismo, las denuncias presentadas en la ciudad, más de la mitad son reclamos de tipo socio laboral más que de índole

en seguridad y salud. (SUNAFIL,2018).

En relación a la problemática, para la presente investigación se genera el siguiente problema: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los colaboradores de municipalidades de Arequipa, 2022? La justificación de la investigación surge debido al incremento de problemas físicos y psicológicos en los colaboradores, antes y durante la pandemia, lo que conlleva a un aumento de denuncias laborales. La relevancia teórica es que se aportó datos actualizados, en especial por el contexto actual, además de resaltar la importancia del vacío de conocimiento que existe a nivel regional, en materia de estrés laboral.

Asimismo, la relevancia social, benefició al ámbito de la psicología, la psicología organizacional y demás ciencias relacionadas. Fomentó la importancia de trabajar en la prevención de estrés laboral, en beneficio de los colaboradores y la empresa. La OIT (2016) aseveró que, existen mejoras como mayor motivación, satisfacción y mejoras en general en la salud mental de los colaboradores cuando existe un buen ajuste entre las exigencias laborales y los factores personales.

Finalmente, proponiendo como objetivo general: Describir el nivel de estrés laboral en los colaboradores de municipalidades de Arequipa, 2022; y como objetivos específicos: Describir el nivel de la dimensión superiores y recursos y describir la dimensión organización y equipo de trabajo en los colaboradores de municipalidades de Arequipa, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel mundial, se realizaron investigaciones como el estudio entre la relación del estrés laboral y adicciones, realizado por Hernández (2021). La investigación fue descriptiva correlacional, teniendo como muestra 45 teletrabajadores mexicanos. Se aplicó la escala de Rothmann y Joubert, la escala de estrés percibido de Cohen et al., y un cuestionario de trastornos adictivos. Los resultados alcanzados fueron que los colaboradores presentaron estrés en nivel medio. El estudio concluyó el apoyo organizacional y seguridad en el trabajo tienen relación significativa con las adicciones y estrés (0.01).

Se estudió el estrés laboral en las Pymes, realizado por Vidal (2019), cuyo objetivo fue determinar en qué sector existe un mayor índice de estrés. El tipo de estudio fue descriptivo, con una muestra de 131 pymes de servicios españolas. Se utilizaron los cuestionarios de estrés laboral OIT - OMS y de Golbert GHQ12. Los resultados fueron que, más del 40 % de trabajadores de pymes de servicios presenta estrés intermedio, donde la influencia del líder representa el 30% y la falta de cohesión el 27%. El 58.8 % de los colaboradores de pymes de servicio presenta algún tipo de psicopatología.

De la Torre y Jenaro (2019), estudiaron el impacto del estrés laboral en los trabajadores. La investigación fue descriptiva correlacional, con una muestra de 56 trabajadores de puntos de encuentro familiar españoles. Se aplicaron un cuestionario de estrés y el Maslach Burnout Inventory. Los resultados obtenidos son que el grado de estrés es medio alto y que el grado de síndrome de estar quemado en el trabajo es nulo. Se concluyó que existe relación significativa entre agotamiento emocional y cinismo ( $p < 0,01$ ) y cantidad de horas trabajadas y cansancio emocional ( $p < 0,01$ ).

A nivel latinoamericano, se estudió la relación entre estrés laboral y los riesgos psicosociales, investigación elaborada por Arce et al. (2020). El tipo de investigación fue descriptiva correlacional, con una muestra de 35 trabajadores de un centro de rehabilitación infantil colombiano, aplicando el

cuestionario de nivel de estrés y los factores de riesgo psicosociales intralaborales. Los resultados alcanzados son, que el 31.4 % presentan un alto nivel de estrés laboral, y una relación positiva entre ambas variables estudiadas. El estudio determinó que a un alto nivel de riesgo psicosocial aumenta el estrés laboral.

Mejía et al. (2019), estudiaron los factores relacionados al estrés laboral en trabajadores de Latinoamérica. El tipo de estudio fue descriptivo, con una muestra de 2608 trabajadores administrativos y operativos. Se utilizó un cuestionario adaptado de estrés laboral. Se obtuvo como resultado la sensación de nervios y enfado por perder el control de la situación 6.1%, no enfrentar el trabajo que se tiene que realizar 6.0% y no poder vigilar como transcurre el tiempo 4.8%. El nivel de estrés del trabajador administrativo fue de 41.7% y del operativo fue 40.9% ( $p=0.0652$ ). El Perú presentó el 29 % de estrés laboral.

A nivel nacional, Becerra et al., investigaron como la aplicación de una web de apoyo social puede aliviar el estrés laboral. El tipo de estudio fue aplicada, utilizando una muestra de 20 trabajadores, se utilizaron el manual Suseso/ Ista 21 y el extreme programming (XP). Los resultados obtenidos fueron que el 25 % disminuyó sus problemas físicos, el 30 % disminuyó sus problemas cognitivos y el 50 % disminuyó sus problemas comportamentales después de la aplicación del programa por lo tanto la investigación determinó que reduce el estrés laboral.

Medina y Vicuña, (2018), investigaron la percepción acerca de los tipos de liderazgo y el estrés laboral. La investigación fue correlacional, utilizaron una muestra de 265 empleados limeños de una organización privada, a quienes le aplicaron los cuestionarios de estilos de liderazgo de Lewin, K. y de estrés laboral de Karasek y Theorell., encontrando correlación significativa. El liderazgo autocrático y la falta de liderazgo aumenta el estrés laboral ( $p<0,01$ ). La investigación reportó que, el liderazgo democrático mantiene el eustres y evita el estrés.

Para dar continuidad, según el instrumento con el que se trabajó, resulta

relevante definir los conceptos de estrés laboral y sus 2 dimensiones: la dimensión superiores y recursos y la dimensión organización y equipo de trabajo; para ello se utilizó la definición de la autora de la adaptación peruana del test, donde el estrés laboral hace referencia a las personas que perciben una cantidad de situaciones estresantes en su lugar de trabajo, lo que conlleva a que presenten síntomas emocionales negativos, teniendo como consecuencia un desajuste en su desenvolvimiento laboral. Suarez (2013).

Dentro de las definiciones de estrés laboral tenemos que, es la respuesta psicológica, emocional, cognitiva y conductual del trabajador cuando se le presentan requerimientos e imposiciones laborales que no se adecúan a su experiencia y destreza, desafiando sus habilidades de afrontamiento. (OMS, 2020). Por su parte, el Minsa, 2020, definió al estrés laboral como una reacción negativa que puede ser física o emocional, debido al desequilibrio entre los mandatos laborales y las capacidades, requerimientos y medios con los que cuenta el trabajador, para desempeñar su función.

Respecto a la dimensión superiores y recursos, la autora de la adaptación peruana hace referencia a algunos aspectos del test original como son: clima, estructura, territorio, tecnología, influencia del líder y falta de cohesión. Suarez (2013). Por su lado, la OIT (2016), informó que, entre las causas que producen estrés laboral se encuentra el contexto del trabajo, es decir; determinadas circunstancias laborales; en este grupo ubica a los riesgos psicosociales que hacen alusión a la forma en como son las relaciones que se producen en el ambiente laboral y como está organizado el trabajo.

Dentro de ellas tenemos a las relaciones interpersonales como: relación negativa con el superior; existe falta de contención, problemas con los demás miembros, aislamiento; cultura; situaciones como comunicación deficiente, poca claridad en los objetivos; control, cuando se da poca participación del trabajador; rol; circunstancias como roles ambiguos, roles

conflictivos; desarrollo; cuando existe bajo valor social del trabajo realizado. OIT (2016). Asimismo, encontramos la interrelación que existe entre la vida laboral y familiar, conflictos por doble profesión.

Por su parte, Vásquez y Aranda., 2020, encontraron evidencia subjetiva y objetiva, en la vinculación entre estrés laboral y justicia organizacional, encontrando conexión directa entre ambas. Asimismo, Saldaña et al., 2019 reportaron que el tipo de liderazgo transformacional y transaccional pueden reducir los factores de riesgos psicosociales en los ambientes laborales, y por consiguiente el estrés. De igual modo, se reportó mayor performance y satisfacción laboral cuando existen mayores virtudes organizacionales como: el apoyo, respeto, significado e inspiración. Lupano y Castro, 2018.

Con relación a la dimensión organización y equipo de trabajo; la autora de la adaptación agrupa todas las dimensiones del test original incluyendo el respaldo de grupo. (Suarez 2013). Otro grupo de riesgo psicosocial causante del estrés laborales el contenido del trabajo, entre ellos tenemos al entorno y equipos de trabajo; su buen funcionamiento en general, el diseño del trabajo; que exista poca variedad, trabajo segmentado, donde no se usen habilidades, carga y ritmo laboral; donde se presente mucho o poco trabajo, presión; horarios; que tengan horas de trabajo largas, asociales e intransigentes. OIT (2016).

Al mismo tiempo, Olvera et al., (2022), investigaron el tecnoestrés y la insatisfacción en el trabajo durante la pandemia, encontrando relación entre ambas. Asimismo, Villavicencio et al., (2020) encontraron que, existe presencia de tecnoestrés en el trabajo entre: los jefes, los que presentan menor antigüedad laboral y los que utilizan las TIC más de la mitad del tiempo. Aranda et al., 2018, Guamán et al., 2017, explicaron que, los factores asociados a contenido presentan indicadores medios relacionados a estrés laboral, lo cual conlleva a que el trabajador perciba un ambiente laboral menos positivo.

La OIT (2020) reportó que, los trabajadores públicos, se encuentran dentro del grupo de trabajadores vulnerables, presentando mayor estrés

cuando existe poca capacitación y falta de EPP y su uso prolongado, aislamiento por la sana distancia, el teletrabajo que provoca mala ergonomía, inadecuado ambiente y equipos, el aumento de trabajo rutinario y excesivo, las restricciones de la vida social, el aumento de responsabilidades familiares, el poco límite, la poca seguridad laboral, un liderazgo ineficaz, una comunicación restringida, no hacer un uso adecuado de la información, filtrando información falsa de la verdadera.

De igual modo, es relevante mencionar como causante del estrés laboral, las características individuales del trabajador como: el patrón conductual tipo A, una personalidad con tendencia a la neurosis, percibe su ambiente de trabajo como amenazante, las formas de afrontar el estrés laboral resultan menos eficaces. Una tendencia a la adicción al trabajo, genera compulsión interna y obsesiones. Robins y Judge (2013). La investigación de Rodríguez y Reátegui (2020), concluyó que, existe relación entre síndrome de burn out con neuroticismo y personalidad situacional con agotamiento emocional.

Por su parte, la OMS, la OIT y la EU-OSHA reconocieron al estrés laboral como una emergencia mundial. Dentro de las consecuencias más grave de estrés laboral tenemos al síndrome de burn out, que es más bien un proceso continuo donde la persona experimenta cierto grado de agotamiento emocional, despersonalización, falta de motivación, bajo desempeño, lo cual conlleva a afectar la vida laboral. (Sanchez, 2020). La prevalencia de grados moderados de burn out se vinculan con menor calidad de vida profesional y un menor ambiente positivo en el trabajo. Salgado y Lería (2020).

De igual modo, la OIT, 2016, afirmó que, el estrés laboral se encuentra relacionado con: problemas emocionales desde la baja motivación, satisfacción y creatividad, relaciones caóticas hasta dificultades más graves como: la ansiedad, depresión, abuso de alcohol y sustancias, obesidad, trastornos del sueño y suicidio; problemas físicos como: enfermedades cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos, cáncer, diabetes y

accidentes de trabajo; problemas comportamentales como: mayores faltas, rotaciones y presentismo, mala imagen pública. Al existir menor productividad y competencia, mayor costo empresarial.

Rodríguez et al., 2021, Uribe, 2019, Becerra, et al., 2018, Carrión y Hernández., 2018 encontraron relación entre riesgo psicosocial y alteraciones físicas y psíquicas en los trabajadores. Por su parte, Kivimäki, M. et al., (2018), aseguraron que, el estrés en el trabajo incrementó las defunciones con enfermedad cardiometabólica. El estudio confirmó el modelo demanda – control. Asimismo, existe menor riesgo de muerte con el modelo desequilibrio esfuerzo – recompensa. De igual modo Espinoza et al. (2019) afirmó que, existe relación entre el síndrome de Takotsubo y estrés laboral.

Asimismo, Baldonado., (2019), expone la relación entre presentismo y estrés laboral. Por su parte, Máynez y Cavazos., 2021, reportaron que, el agotamiento emocional contribuyó en el cinismo y la alta rotación en los centros de trabajo. Vinicio y Ávila, 2020, investigaron los factores de riesgo psicosocial con el liderazgo transformacional, concluyendo que, un liderazgo escaso incrementa los riesgos psicosociales en un trabajo, reduciendo el clima laboral. El liderazgo transformacional, se caracteriza por ser influyente y visionario, es decir que transforma una organización.

Dentro de las teorías de estrés laboral, la autora de la normalización peruana, explica el modelo de esfuerzo recompensa de Siegrist; donde el trabajador encuentra 3 clases de incentivos: la posición dentro de la empresa, la estima y el incentivo económico. Remarcando el componente emocional. Suarez (2013). Si se presenta un mayor esfuerzo como mayores responsabilidades o tiempo dedicado exclusivamente al trabajo, y no se obtiene la recompensadeseada, es que se produce la situación estresante. Dentro de la recompensa se hace énfasis a la promoción y seguridad en el trabajo. Sánchez y Martínez (2018)

Por su parte, el modelo de Ivancevich et. al., (2006) de estresores, estrés y resultado, hace referencia a los estresores como exigencias, los

estresores son a nivel individual, en equipo, organizacional y externos. Interrelacionados con las características individuales del trabajador, la valoración cognitiva y el modo de afrontar basado en el problema o las emociones. Las consecuencias se dan a nivel conductual, cognoscitivo y fisiológico. Existe menor desempeño como apatía, aburrimiento, baja motivación si la carga de trabajo es baja, y si la carga es alta indecisión, irritabilidad, errores continuos.

En el modelo demanda y control de Karasek y Theorell en 1990, propusieron que, en el ambiente laboral pueden existir estresores que son permanentes, que son consecuencia de múltiples elecciones organizacionales. Presenta 3 dimensiones: las demandas psicológicas, la toma de decisiones y el apoyo social. El estrés laboral es causado por las características personales del trabajador, las demandas laborales y la planificación social. (Karasek, 1998). Debe existir un ajuste entre las demandas laborales y el control del trabajo, remarcando la importancia del descanso para evitar el estrés crónico en el trabajador. (Verduzco et al, 2018).

El concepto de estrés más reconocido es de Lazarus en 1990, el estrés es un fenómeno subjetivo donde la amenaza puede ser positiva o la persona puede tomar una actitud defensiva. Selye en 1936 llamo al estrés, Síndrome General de Adaptación, donde identificó 3 fases: Estado de alarma, resistencia y agotamiento. En 1974, Selye acuña los términos distrés para identificar un estresor negativo y eustrés para un estresor positivo. (Chiavenato, 2009).

Finalmente, resulta relevante la promoción de la buena salud mental y la prevención de los comportamientos negativos. Recursos como la contención social tanto laboral, familiar y amical; es esencial para una adecuada salud mental de los trabajadores. De igual modo, la contención psicológica; resulta vital para una adecuada recuperación y un eficaz retorno a los centros de trabajo. (OIT, 2020)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es básica, debido a que se generó a través de la comprensión de los conocimientos elementales de los fenómenos y de la relación que existe entre los elementos. (Concytec, 2018).

El diseño de la investigación que se utilizó es el no experimental; dado que no se manipuló las variables y se examinó los fenómenos en su entorno original; transversal; ya que la recopilación de los datos a estudiar se realizó en un solo momento; descriptivo debido a que describió la predilección de la población a estudiar. (Sampieri et al., 2014).

#### 3.2 Variable y operacionalización

##### **Variable 1: Estrés Laboral**

**Definición conceptual:** Es cuando una persona se encuentra bajo una serie de eventos estresantes en el trabajo, presentando síntomas emocionales negativos, lo que conlleva a un desajuste en su desenvolvimiento laboral. Suarez (2013)

**Definición operacional:** Se midió a través del cuestionario estrés laboral que consta de 2 dimensiones: la dimensión superiores y recursos y la dimensión organización y equipo de trabajo. Presenta 7 alternativas de respuesta, de acuerdo a los puntajes se obtuvo los niveles de alto, medio y bajo.

**Indicadores:** Son los riesgos psicosociales relacionados al clima, estructura, territorio, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo como por ejemplo que el supervisor no defienda ni respete, a las metas y misión, la rendición de informes, que exista falta de autocontrol, de equipos y de espacio privado, a que el equipo de trabajo no colabore y sea desorganizado entre otros.

**Escala de medición:** La escala de medición a utilizar será la ordinal.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

**Población:** La población estudiada fue constituida por colaboradores de dos municipalidades de la ciudad de Arequipa, divididos en 90 colaboradores de la municipalidad de Yanahuara y 60 colaboradores de la municipalidad de Tiabaya, ya que se evaluó al grupo que cumpla con determinadas diferenciaciones. (Sampieri et al., 2014).

**Criterios de inclusión:** Son trabajadores públicos con mayoría de edad, de municipalidades, que estén de acuerdo con el consentimiento informado y acepten voluntariamente participar.

**Criterios de exclusión:** Son colaboradores públicos que estén ausentes por enfermedad u otros motivos y que no accedan a participar en la presente investigación.

**Muestra:** La muestra es un fragmento de la población a estudiar (Supo, 2014). Para el presente estudio la muestra fue de 88 colaboradores de una población total de 150 colaboradores de 2 municipalidades de Arequipa.

**Muestreo:** El muestreo es no probabilístico por conveniencia, de modo que se eligió a la muestra a través de la disponibilidad que se tuvo en el momento de evaluar. (Supo, 2014). En este caso los colaboradores que accedieron a participar.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

#### Técnica

Se usó la técnica del cuestionario, que son determinadas preguntas que se realizan con el fin de obtener información de un conjunto de personas. (Bernal, 2010).

El cuestionario fue tipo Likert, donde se mide la idea que tienen los encuestados, de un planteamiento, en cada enunciado se generó una respuesta negativa que va a la izquierda y una positiva que va a la derecha. (Laura, 2016).

#### Instrumentos de recolección de datos

La variable estrés laboral fue medida a través del cuestionario de estrés laboral de la OMS – OIT, de los autores: Ivancevich y Matteson, 1989, la adaptación peruana fue realizada por la Mg. Ángela Suarez, 2013. Presenta 25 ítems, con 7 opciones de respuesta, las puntuaciones son de 1 a 7, donde el puntaje 1 y 2 son la puntuación más baja, 3, 4 y 5 son la puntuación media y 6 y 7 la puntuación más alta. La administración es individual y grupal. La duración de 15 minutos.

Suarez, 2013, utilizó una muestra de 203 trabajadores, obteniendo una confiabilidad ( $\alpha = 0.972$ ). En la validez de contenido, se obtuvo la validez de la escala mediante la prueba binomial, con la validación de jueces teniendo como resultado valor menor a 0.50. En la validez de constructo, los resultados después del análisis factorial fueron de 2 dimensiones, a diferencia de la prueba original que presenta 7.

Para el presente estudio, el cuestionario fue sometido a una validez de contenido por 5 jueces expertos; a través del valor de V de Aiken para observar la validez de los ítems. obteniendo, 1.00, confiabilidad perfecta. Finalmente, se llevó a cabo la confiabilidad de la escala obteniendo  $\alpha = 0.976$ , una confiabilidad perfecta.

### **3.5 Procedimientos**

El procedimiento que se realizó para el presente trabajo de investigación fue como primer paso que se coordinó el permiso con la autoridad competente de las 2 municipalidades donde se recogió la información. El permiso fue brindado por la coordinación de la universidad César Vallejo, se dejó constancia de la recepción del documento y la aprobación del mismo por parte de la autoridad encargada, en los anexos.

Posteriormente se coordinó con el responsable del área laboral de las municipalidades para la entrega del cuestionario a los colaboradores, donde se explicó sobre el consentimiento informado, las indicaciones para el llenado del cuestionario, agradeciendo de antemano la

participación de los trabajadores y encargados en el presente estudio. La aplicación del cuestionario fue de manera presencial en el lugar de trabajo de los colaboradores de las 2 municipalidades que participaron en el presente estudio.

### **3.6 Método de análisis de datos**

En primer lugar, se codificó la base de datos correspondientes para la variable estrés laboral. Posteriormente se realizó el procesamiento de la información, donde se utilizó el programa Microsoft Office Excel 16, para emplear la estadística descriptiva, a través de tablas de frecuencias y porcentajes, asimismo se utilizó para la confiabilidad del instrumento. Finalmente se realizó la discusión de los resultados generados, que son presentados en tablas junto con los datos obtenidos.

### **3.7 Aspectos éticos**

Según las normas nacionales e internacionales que se emplean para afianzar la calidad ética de la investigación, se usó el Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo; donde en el principio ético de autonomía, se utilizó el consentimiento informado, donde los colaboradores tuvieron la libertad de decidir acerca de participar o no dentro de la investigación, así como retirarse en el momento que lo deseen. En el principio ético de beneficencia, donde los colaboradores obtuvieron un beneficio personal debido a que al realizar el presente estudio sirvió como un diagnóstico para saber si presentan o no estrés laboral. Finalmente, en el principio ético de justicia, donde los colaboradores no fueron discriminados ni por raza, sexo, género, nacionalidad ni ningún otro que atente contra su derecho de igualdad.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de estrés laboral en los colaboradores de municipalidades de Arequipa, 2022.*

Nivel	f	%
Alto	13	14.77
Medio	32	36.36
Bajo	43	48.86
Total	88	100.00

En la tabla 1, se puede observar que, los colaboradores de municipalidades de Arequipa,2022, presentan un nivel bajo de estrés laboral con 48.86 % (43), seguido de un nivel medio con un 36.36 % (32) y finalmente un nivel alto con 14.77 % (13).

**Tabla 2**

*Nivel de la dimensión superiores y recursos en los colaboradores de municipalidades de Arequipa, 2022.*

Nivel	f	%
Alto	11	12.50
Medio	37	42.05
Bajo	40	45.45
Total	88	100.00

En la tabla 2, se puede observar que, los colaboradores de municipalidades de Arequipa, 2022, presentan un nivel bajo en la dimensión superiores y recursos, con un 45.45 % (40), seguido de un nivel medio con un 42.05 % (37) y finalmente un nivel alto con 12.50 % (11).

**Tabla 3**

*Nivel de la dimensión organización y equipo de trabajo en los colaboradores de municipalidades de Arequipa, 2022.*

Nivel	f	%
Alto	14	15.91
Medio	29	32.95
Bajo	45	51.14
Total	88	100.00

En la tabla 3, se puede observar que, los colaboradores de municipalidades de Arequipa, 2022, presentan un nivel bajo en la dimensión organización y equipo de trabajo, con un 51.14 % (45), seguido de un nivel medio con un 32.95 % (29) y finalmente un nivel alto con 15.91 % (14).

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general planteado, los resultados hallados reportan que, los colaboradores presentaron un nivel de estrés laboral bajo con un 48.86 %, lo cual indicaría que, probablemente perciben que las exigencias laborales están acorde a su capacidad de respuesta. Estos resultados se asemejan a los hallados en las investigaciones de Cabay et al., (2022), donde reportaron que, factores como formación, área de trabajo, prestaciones y satisfacción particular están asociadas a un menor nivel de estrés laboral. Por su parte, Chiang et al., (2018), concluyeron que, altos niveles de motivación, aprendizaje activo, control en la toma de decisiones y organización, creatividad, habilidades y apoyo social, reducen los niveles de estrés laboral. Finalmente, da Cruz et al., (2018), concluyó que, las relaciones con los compañeros y la poca presión están asociadas a niveles tolerables de estrés laboral.

Asimismo, Tirado et al., (2019) afirmó que la teoría de Desequilibrio Esfuerzo Recompensa de Siegrist, 1996, remarca que, si las recompensas tanto emocionales como materiales, que reciben los colaboradores por el trabajo realizado, se encuentran equilibradas, no presentarán estrés laboral, teoría que concuerda con los resultados hallados. De igual modo, Chiang, et al., (2018), afirmó que la teoría de Karasek y Theorell, 1990, destaca la importancia del apoyo social, tanto de los jefes, pares y subordinados como un factor importante que es capaz de reducir los niveles de estrés laboral, a pesar de que puedan existir grandes demandas laborales y poco control ejercido por parte del colaborador. Por su parte, un tipo de personalidad tipo B, que tiene mayor tendencia a asumir cualquier circunstancia que se le presente con menores niveles de preocupación, tiene menor predisposición al estrés en general. (Chiavenato, 2009).

Sin embargo, los resultados encontrados, se desdican con la problemática actual, donde los reportes indican altos niveles de estrés laboral, según los informes de Gallup (2021), EU - OSHA (2020). Entre las razones podrían ser que, la sociología refiere, que la cultura de una sociedad puede

influir en como un trabajador percibe la violencia psicológica, donde diversos hechos son aceptados o considerados como algo habitual, de modo tal, que el trabajador no los perciba como violencia de carácter psicológico. (Grau et al., 2019). La OIT (2018), informó que, una de las formas de violentar psicológicamente a un trabajador, es el de consignarle una función que no se encuentran dentro de sus facultades o el imponerle periodos de tiempo difíciles de realizar. Por otro lado, da Cruz et al., (2018) afirma que es probable que resultados como bajo estrés laboral se encuentren relacionados con la apatía y el poco interés por el trabajo.

De igual modo, es relevante mencionar que, los colaboradores presentaron un nivel de estrés laboral medio con un 36.36 %, lo cual indicaría que, probablemente perciben que las exigencias laborales están moderadamente acorde a su capacidad de respuesta, concordando con las investigaciones de Saldaña, (2019), Vidal, (2019), Mejía et al., (2019), quienes reportaron niveles moderados de estrés laboral, al igual que en los informes realizados por la EU - OSHA (2019), el MPTA (2018), INSM (2015). Asimismo, el modelo de Ivancevich et al., (2006), reafirma dichos reportes, al indicar que, en los trabajos existen diferentes estresores que, son distintos hechos que obligan a cumplir un determinado requerimiento a un trabajador, donde, este percibe que sus habilidades son muy bajas o el juicio para desempeñarlo es muy alto (e. cualitativa), y/o tiene muchas tareas en un tiempo reducido (e. cuantitativa).

Con respecto al objetivo específico, describir la dimensión superiores y recursos, los resultados encontrados son que, los colaboradores presentaron un nivel bajo con un 45.45 %, lo cual significaría que, el colaborador percibe que factores relacionados a: malas relaciones interpersonales, poca claridad y control, ambigüedad en el rol, fallas en tecnología y territorio, son fuentes de estrés en menor medida. Estos resultados son semejantes con Vinicio y Ávila, (2020), Guamán et al., (2017), quienes reportaron niveles bajos, lo cual indicaría que, los trabajadores perciben que la organización reconoce el esfuerzo realizado, el logro de metas, la comunicación es eficaz, nivel favorable en control,

autonomía y libertad para aplicar sus conocimientos. Por su parte, Vidal (2019), concluyó que, los colaboradores presentaron menores niveles en territorio y tecnología, lo cual indicaría que perciben que cuentan con privacidad, distribución, conocimiento y competencia tecnológica.

Por otro lado, los resultados obtenidos, también podrían explicarse por el fenómeno del miedo del mercado, por Urrea, 1999, quien afirma que cuando existe precariedad laboral; o como en la realidad actual cuando se aplicaron la suspensión perfecta de labores, los trabajadores se encuentran en un estado de abandono, debido a que, en una situación como la planteada, no tendrían la capacidad de negociar por la circunstancia de pandemia, lo cual conllevaría a estar de acuerdo con cualquier situación de trabajo, por miedo al despido, donde, podrían aceptar amenazas, ambientes hostiles, que pueden incrementar las conductas violentas en general. (Grau et al. 2019). Asimismo, en el informe realizado por el MPTA, 2018, informaron que los trabajadores deben cumplir con los estándares laborales, es decir, que se espera que el colaborador controle y maneje la emoción personal, tendiendo como consecuencia que el trabajador oculte, reprima y simule.

De igual modo, es relevante mencionar, que los colaboradores presentaron un 42.05 %, lo cual indicaría que, los colaboradores perciben a los factores relacionados a la dimensión superiores y recursos, como fuentes moderadas de estrés laboral. Estos hallazgos concuerdan con los reportados por Borja et al. (2017), quienes encontraron niveles moderados en influencia del líder y clima organizacional, es decir, que los trabajadores perciben escaso liderazgo y un inadecuado ambiente laboral. Asimismo, Becerra et al. (2018), encontró, valores medios en gestión de personal, lo que nos indicaría que, perciben que la forma en cómo es administrado el personal presenta falencias. El modelo bioecológico de Bronfenbrenner, indica que las relaciones de interacción que se dan en los trabajos son permanentes, así como los aprendizajes adquiridos, y ambos pueden reducir los niveles de estrés laboral. (Hermosa, 2019).

En cuanto a la dimensión organización y equipo de trabajo, los resultados muestran que, los colaboradores presentaron un 51.14 %, lo cual hace mención a que perciben que los factores relacionados a respaldo de grupo, al igual que clima, estructura, territorio, tecnología, influencia del líder y falta de cohesión son considerados como causantes de estrés laboral en un nivel bajo. Los resultados obtenidos son semejantes con los hallados por da Cruz (2018), donde los trabajadores perciben buena cohesión entre compañeros y menor presión y control en el trabajo, manifestando unión y cooperación, menos presión laboral. A su vez, Becerra et al. (2018), quienes reportaron valores bajos en contenido de la tarea y relaciones humanas, lo cual indicaría que perciben una buena carga emocional entre compañeros y que las demandas laborales pueden ser realizadas.

La teoría de conservación de los recursos del estrés, y sus siglas COR, por Hobfoll, 1989, explica que; la falta de recursos como: el tiempo, los conocimientos adquiridos, las condiciones, las fortalezas y los bienes materiales; son factores desencadenante del estrés laboral, más que la falta de utilidades, es decir, cuando existen demasiadas exigencias laborales, los recursos se agotan, y el trabajador experimenta cansancio emocional, y en consecuencia el colaborador, como medio de protección busca cuidar los recursos que ellos perciben como valiosos, y a pesar de que pierdan algunos, los sustituyen por otros para así evitar el estrés laboral. Sin embargo, estos recursos también son limitados. (Máñez y Cavazos, 2021).

Finalmente, las fortalezas del estudio son la relevancia actual que presenta la variable estudiada, debido a que, es un problema latente en los ambientes laborales, más aún en la situación en la que nos encontramos, debido a las consecuencias negativas tanto físicas, psicológicas como comportamentales a nivel personal y organizacional, que finalmente también se traduce en mayores costos para la empresa como: trabajadores con licencias médicas, renuncias, ausentismo, presentismo, cinismo entre otras, que ocasionan, fuga de personal capacitado, y pérdidas de tiempo en capacitar a nuevo personal. Del mismo modo, origina mayores gastos en la

salud pública tanto física como mental del trabajador. Es por ello la importancia de la prevención del estrés laboral, para generar ambientes laborales más agradables y respetuosos con el colaborador.

Las limitaciones fueron: el no contar con un test psicológico actual que pueda medir la variable estudiada, debido a la poca accesibilidad a test psicológicos estandarizados adecuadamente en el país, lo cual, conlleva a utilizar pruebas que no están acordes a la problemática actual que surgió debido a la pandemia, y los subsiguientes problemas que se generaron como el tecnoestrés, la coronafobia. De igual modo, las mismas restricciones generadas para prevenir el contagio de coronavirus, limitaron el acceso a encontrar una población de estudio más amplia, al igual que, el no tener un medio de acceder a ellos que no sea en su ambiente laboral. Por otra parte, se encontró que existen pocos reportes e investigaciones actuales con la población estudiada, que sean relevantes de analizar.

## VI. CONCLUSIONES

Primera.\_ Se identificó que los colaboradores de municipalidades de Arequipa, 2022, presentaron un nivel de estrés laboral bajo, es decir que los trabajadores perciben que su capacidad de respuesta frente a las demandas laborales generadas en el trabajo, es adecuada; sin embargo, el estrés laboral medio no presenta una diferencia significativa como el porcentaje de estrés laboral alto encontrado; por tanto, los trabajadores podrían presentar más factores de riesgo que de protección.

Segunda.\_ Se estableció que los colaboradores de municipalidades de Arequipa, 2022, presentaron niveles bajos en la dimensión superiores y recursos, no obstante, la diferencia con los niveles moderados no es considerable, lo cual podría conllevar a que los riesgos psicosociales asociados a algunos aspectos del clima, estructura, territorio, tecnología, influencia del líder y falta de cohesión, sean consideradas fuentes de estrés que pongan en riesgo los ambientes laborales.

Tercera.\_ Se identificó que los colaboradores de municipalidades de Arequipa, 2022, presentaron niveles bajos en la dimensión organización y equipo de trabajo, es decir, que los riesgos psicosociales asociados a ciertos aspectos del clima, estructura, territorio, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión además de respaldo de grupo generen estrés en menor medida, encontrando que la diferencia es más amplia con los niveles medios y altos, por tanto podría ser que el respaldo de grupo actúe como un factor de protección.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.\_ Se recomienda proponer proyectos de intervención en materia de salud mental, así como del estrés laboral en los ambientes de trabajo de las instituciones públicas, recalcando la importancia de la prevención, que al final se traducen en menores gastos públicos.
- Segunda.\_ Se sugiere proponer proyectos de intervención como talleres programas de habilidades socioemocionales, estrategias de afrontamiento del estrés, entre otras para todo el personal de las instituciones públicas.
- Tercera.\_ Se recomienda proponer proyectos de intervención como talleres y programas de habilidades cognitivas para fomentar el aprendizaje activo en todo el personal de las instituciones públicas.
- Cuarta.\_ Se sugiere incentivar la estandarización y/o creación de test psicológicos de la variable estudiada a la población laboral peruana, teniendo en cuenta la situación que vivimos y las posibles consecuencias que originaron en los ambientes laborales.

## REFERENCIAS

- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2020). Trabajo en Casa – covid 19. *Informe de encuesta a servidores(as) públicos*.  
[https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos/informe\\_de\\_encuest\\_a\\_a\\_servidores\\_yomequedoencasa\\_0.pdf](https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos/informe_de_encuest_a_a_servidores_yomequedoencasa_0.pdf)
- Aranda, C., et alt. (2018). Riesgos psicosociales y síntomas de estrés laboral en trabajadores operativos de dos empresas en Jalisco, México. *Pienso en Latinoamérica*, 1(1). 30 -36.  
<https://www.piensoenlatinoamerica.org/storage/pdf-articles/1621276024-4%20Art%C3%ADculo%203.pdf>
- Arce, R et alt. (2020). Relación entre el nivel de estrés y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico. Colombia. *Asoc. Esp. Med. Trab.*, 29 (1), 42 - 56.  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552020000100007&lng=es&tlng=es.](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552020000100007&lng=es&tlng=es)
- Baldonado, M. (2019). Presentismo, fatiga por compasión y burn out en profesionales de la salud. [Tesis Doctoral]. Dialnet.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=261239>
- Becerra et alt., (2021). Aplicación web de apoyo social para mejorar el estrés laboral en una empresa comercial de Chepén. *LACCEI*, (6), 21 -23.  
<http://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2021.1.1.313>
- Becerra, O. et alt. (2018). Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativos en una EPS. *Rev. Salud Pública*. 20 (5), 574-578.  
<https://doi.org/10.15446/rsap.V20n5.69094>
- Borja, k. et alt. (2017). Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos. *Dominio de las Ciencias*. 3(4), 509 -518.  
[DOI: 10.23857/dc.v3i4](https://doi.org/10.23857/dc.v3i4)
- Cabay, K. et alt. (2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. *Med. Elect.* 44 (1), 1 -15.  
<http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/4381/5377>
- Carrión, G. y Hernández, G. (2018). Factores psicosociales y desgaste psíquico en ámbito laboral. *Revista Salud Uninorte*; 34 (3), 705-714.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522018000300705&lng=en&tlng=es.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522018000300705&lng=en&tlng=es)
- Chiavenato I., (2009) *Comportamiento Organizacional*. La dinámica del éxito en las organizaciones. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiang, M. et alt. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia y Trabajo*. 20(63), 178 – 186.

[Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción \(scielo.cl\)](#)

- da Cruz, S. et alt. (2018). Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios. *Alternativas en Psicología*. (38), 61 -79. [Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios \(alternativas.me\)](#)
- De La Torre, J. y Jenaro, C. (2019). El impacto del estrés laboral en los trabajadores de los puntos de encuentro familiar en España. *Argentina de clínica psicológica*. 28(4), 452. [DOI: 10.24205/03276716.2019.1094](#)
- El Peruano (17 de diciembre de 2021). *Más de 49 mil denuncias virtuales recibió Sunafil durante este año*. <https://elperuano.pe/noticia/135615-mas-de-49-mil-denuncias-virtuales-recibio-sunafil-durante-este-ano>
- ETSS. (2018) *Encuesta nacional a trabajadores sobre condiciones de empleo, trabajo, salud y seguridad*. Argentina. <https://www.argentina.gob.ar/srt/observatorio-srt/encuestas-salud-trabajo/ECETSS-2018>
- Espinoza, D. et alt., (2019). Características clínicas y complicaciones del síndrome de Takotsubo en un centro de referencia de la seguridad social peruana. *Perú Med Exp Salud Publica*, 36(2), 255-259. doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4622>.
- EU-OSHA.(2020) *Covid-19:regreso al lugar de trabajo*. <https://osha.europa.eu/es/publications/covid-19-back-workplace-adapting-workplaces-and-protecting-workers>
- EU-OSHA. (2019) *Tercera encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER 3)*. <https://osha.europa.eu/es/publications/third-european-survey-enterprises-new-and-emerging-risks-esener-3/view>
- GALLUP (2021). *Gallup Global Emotions*. <https://www.gallup.com/analytics/349280/gallup-global-emotions-report.aspx>
- Guamán, M. et alt. (2017). Los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral: Un estudio descriptivo de corte transeccional aplicado al personal administrativo de una institución de Educación Superior en la República del Ecuador. *Publicando*, 12 (2), 711 – 729. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/754>
- Grau, E. et alt, (2019). Violencia Laboral: discriminación, hostigamiento y violencia de género. *Tópicos en violencia. Perspectivas, reflexiones y aportaciones*. AM Editores.
- Hermosa, A. (2019). Intervenciones en estrés laboral: un análisis a partir del modelo bioecológico de Bronfenbrenner. *Psicología y Salud*, 29 (2), 167 – 176. <http://dx.doi.org/10.25009/pys.v29i2.2583>

- Hernández, B. (2021). Estrés laboral y trastornos adictivos en empleados en trabajo desde casa: Una explicación mediante el modelo JD -R. *Estudios en contaduría, administración e informática*, 10 (29).  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637968300002>
- Hernández, R. et alt. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- IPSOS. (2020) *Job stress and disruptions*. <https://www.ipsos.com/en/job-stress-and-disruptions>
- Ivancevich, J. et alt. (2006). *Comportamiento Organizacional*. McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Lupano, P. y Castro, S. (2018). Virtudes organizacionales y características positivas asociadas a rendimiento y satisfacción laboral. *Acta Psiquiátr Psicol Lat.* 64 (1), 28-39. <http://www.acta.org.ar/04WebForms/frmlndice.aspx?IdEdicion=118&IdAbonado>
- Karasek, R. (1998). El modelo de demandas-control: enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos. *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*. Chantal Dufresne, BA.
- Kivimäki, M. et alt., (2018). Work stress and risk of death in men and women with and without cardiometabolic disease: a multicohort study. *The Lancet*, 6, 705 – 713. [http://dx.doi.org/10.1016/S2213-8587\(18\)30140-2](http://dx.doi.org/10.1016/S2213-8587(18)30140-2)
- Máynez, A. y Cavazos, J. (2021). Consecuencias del agotamiento laboral en tiendas de conveniencia. *Investigación Administrativa*, 50, (128), 1-23.  
<https://doi.org/10.35426/iav50n128.03>
- Medina, S. y Vicuña, P. (2018) Percepción de los estilos de liderazgo y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa financiera privada de Lima. *Paideia XXI*, 8 (2), 265-300.  
<https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Paideia/issue/view/181>
- Mejía, R. et alt. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Asociación española de especialistas en medicina del trabajo*, 28(3), 204-211.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es)
- MINSAs (2020). *Cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del covi-19*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>
- MINSAs (2020). *Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19*.  
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/543249-lineamientos-para-la-vigilancia-de-la-salud-de-los-trabajadores-con-riesgo-de-exposicion-a-covid-19>
- MTPE (2017). *Ley de seguridad y salud en el trabajo. Su reglamento y modificatorias*. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/473660-normas-y-guias>

- Olvera, J. et al. (2021). Tecnoestrés y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de alimentos durante la pandemia por covid 19. *PSIDIAL*, 1 (1) 39 -59. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.5854850>
- OIT (2020). *Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de Covid 19*. [https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/resources-library/publications/WCMS\\_763314/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/resources-library/publications/WCMS_763314/lang-es/index.htm)
- OIT (noviembre de 2021). *El trabajo a domicilio: de la invisibilidad al trabajo decente*. <https://www.ilo.org/infostories/es-ES/Campaigns/Homework/working-from-home#gender>
- OIT (2018). *Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo*. [Informe V \(1\): Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo \(ilo.org\)](https://www.ilo.org/publications/working-safely/working-safely-report-1)
- OIT (2016). *Workplace stress: A collective challenge*. [https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS\\_466547/lang-en/index.htm](https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466547/lang-en/index.htm)
- OMS (17 de mayo de 2021). *La OMS y la OIT alertan de que las jornadas de trabajo prolongadas aumentan las defunciones por cardiopatía isquémica o por accidentes cerebrovasculares*. <https://www.who.int/es/news/item/17-05-2021-long-working-hours-increasing-deaths-from-heart-disease-and-stroke-who-ilo>
- OMS (19 de octubre de 2020). *Occupational health: Stress at the workplace*. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>
- OMS (28 de mayo de 2019). *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Robbins, P. y Judge, A. (2013) *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación de México, S A. de C.V.
- Rodríguez, R., et al. (2021) Factores de riesgo psicosocial y molestias musculoesqueléticas en cajeros bancarios de una empresa bancaria en Lima – Perú. *Arch Prev Riesgos Labor* 24(2),117-132. <http://doi.org/10.12961/apr.2021.24.02.04>
- Rodríguez, M. y Reategui, P. (2020). Personalidad situacional y síndrome de burnout en trabajadores de una institución especializada en rehabilitación. *Horiz Med*, 20(1),30-36. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n1.05>
- Saldaña, C. et al. (2019). Liderazgo, factores de riesgo psicosocial y estrés en la Dirección de Tránsito y Movilidad en Zapotlán el Grande, Jalisco. *Salud Uninorte*, 35 (3), 343 – 359. DOI: <https://doi.org/10.14482/sun.35.3.613.621>

- Salgado, J. y Lería, F. (2020). Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Univ. Salud.* 22(1), 06-16. DOI:<https://doi.org/10.22267/rus.202201.169>
- Sánchez, N. (2020). *Síndrome de Burnout. Relación con otros trastornos emocionales*. Grupo Rodrigo Porrúa S.A. de C.V.
- Sánchez, E. y Martínez, M. (2018). Importancia del estrés laboral en las organizaciones. [Tesis de Maestría]. Universidad de Zaragoza. [Importancia del estrés laboral en las organizaciones - Repositorio Institucional de Documentos \(unizar.es\)](https://repositorio.institucional.unizar.es)
- Suarez, A. (2013) Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT – OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *PsiqueMag*, 2 (1), 33-50. <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>
- SUNAFIL ( 01 de mayo de 2018). *El 75% de quejas que recibe Sunafil son socio-laborales*. <https://rpp.pe/peru/arequipa/sunafil-el-75-de-quejas-son-socio-laborales-noticia-1119953>
- SUNAFIL (26 de abril de 2021). *SUNAFIL verificó las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de más de 1.6 millones trabajadores entre el 2018 y 2021*. <https://www.gob.pe/institucion/sunafil/noticias/487667-sunafil-verifico-las-condiciones-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-de-mas-de-1-6-millones-trabajadores-entre-el-2018-y-2021>
- Supo, C., (2014). Como elegir una muestra. Editorial Bioestadístico EIRL.
- Tirado et alt. (2019). Desequilibrio esfuerzo-recompensa y quejas subjetivas de salud: Estudio exploratorio entre médicos en España. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 9 (2), 59 - 70. doi: 10.30552/ejihpe.v9i2.320
- Uribe, P. (2020) Riesgos psicosociales, burnout y psicosomáticos en trabajadores del sector público. *Investigación Administrativa*, 49(125), 2448-7678. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456061607013>
- Vásquez, T. y Aranda, B. (2019) Estrés laboral: una perspectiva desde la justicia e injusticia organizacional. *HorizEnferm*, 31 (1), 75-90. <https://orcid.org/0000-0003-1388-8849>
- Verduzco et alt. (2018). El estrés en el entorno laboral. *CULCyT*, 15 (64), 31 -42. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7188504.pdf>
- Vidal, L. (2019). Estudio del estrés laboral en las PYMES (pequeña y mediana empresa) en la provincia de Zaragoza. *Asociación Española de especialistas en medicina del trabajo*, 28(4), 254-267 [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552019000400004&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000400004&lng=es&tlng=es).
- Vinicio, G. y Ávila, A. (2020). Factores de riesgo psicosocial del personal administrativo de una institución de educación Superior, resultados para un liderazgo transformacional. *San Gregorio*, 40(1-18), 2528 – 7907. <http://10.36097/rsan.v1i40.1425>

Villavicencio, E. et alt. (2020). Tecnoestrés en población mexicana y su relación con variables sociodemográficas y laborales. *Psicogente*, 23 (44), 1 -27. <https://doi.org/10.17081/psico.23.44.3473>

**Anexo 1. Matriz de operacionalización de la variable.**

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Estrés laboral	<p>“Es cuando una persona está sometida a situaciones estresantes en relación al trabajo, experimenta diversos síntomas como la angustia, tensión, desgano, ansiedad, preocupación, la sensación de poco o ningún control sobre las exigencias del trabajo; originando desbalances en su desarrollo laboral”.</p> <p>Suarez (2013)</p>	<p>Se midió a través del cuestionario de estrés laboral. Presenta 7 alternativas de respuesta, de acuerdo a los puntajes se obtuvieron los niveles de alto, medio y bajo.</p>	1. Superiores y recursos	<p>Son los riesgos psicosociales relacionados a algunos aspectos del clima (Ítem 1,20), estructura (Ítem 2,24), territorio (Ítem 3,15), tecnología (Ítem 4), influencia del líder (Ítem 5,6,17) y falta de cohesión (Ítem 7,21).</p> <p>1, 2, 3 ,4 ,5 ,6 ,7 15,17,21,24</p>	<p>La escala de medición a utilizar será la ordinal.</p>
			2. Organización y equipo de trabajo	<p>Son los riesgos psicosociales relacionados a ciertos aspectos del clima(Ítem 10,11), estructura (Ítem 12,16), territorio (Ítem 22), tecnología (Ítem 14,25), influencia del líder (Ítem 13) , falta de cohesión (Ítem 9,18) además de respaldo de grupo (Ítem 8,19,23).</p> <p>8, 9, 10, 11, 12, 13 14, 16, 18,19,20,22,23,25</p>	

## Anexo 2. Matriz de consistencia interna

Titulo	Pregunta	Objetivos	Teoría	Metodología
Estrés laboral en colaboradores de municipalidades de Arequipa, 2022.	¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los colaboradores de municipalidades de Arequipa, 2022?	<p>Objetivo general:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Describir el nivel de estrés laboral en los colaboradores de municipalidades de Arequipa, 2022</li> </ul> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Describir el nivel de la dimensión superiores y recursos en los colaboradores de municipalidades de Arequipa, 2022.</li> <li>➤ Describir la dimensión organización y equipo de trabajo en los colaboradores de municipalidades de Arequipa, 2022.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Modelo de esfuerzo recompensa de Siegrist (1996)</li> <li>➤ Modelo demanda y control de Karasek y Theorell (1990)</li> <li>➤ Modelo de Ivancevich et. alt., (2006)</li> </ul>	<p>Población:</p> <p>Conformada por 150 colaboradores de la municipalidad de Yanahuara y Tiabaya.</p> <hr/> <p>Muestra:</p> <p>La muestra fue de 88 colaboradores de ambas municipalidades.</p> <hr/> <p>Instrumento:</p> <p>Escala de estrés laboral de la OIT OMS Adaptación peruana Suarez 2013.</p>

**Anexo 3. Instrumento de recolección de datos.**

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

**(Adaptación peruana, Suárez, 2013)**

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: F ( ) M ( )

Fecha: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:**

Lea cuidadosamente y marque con una “X” la respuesta que usted considere adecuada. No existen respuestas correctas o incorrectas. Consta de 25 ítems con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7, de la siguiente manera:

Si la condición ‘ <b>Nunca</b> ’ es fuente de estrés.	Si la condición ‘ <b>Raras veces</b> ’ es fuente de estrés.	Si la condición ‘ <b>Ocasionalmente</b> ’ es fuente de estrés.	Si la condición ‘ <b>Algunas veces</b> ’ es fuente de estrés.	Si la condición ‘ <b>Frecuente mente</b> ’ es fuente de estrés.	Si la condición ‘ <b>General mente</b> ’ es fuente de estrés.	Si la condición ‘ <b>Siempre</b> ’ es fuente de estrés.
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

<b>N.º</b>	<b>Ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa.							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							

N.º	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.							
13	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.							
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.							
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita me causa estrés.							
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.							

#### Anexo 4. Validez del instrumento.

Coefficiente de validez de contenido.

V de Aiken	N ° de Jueces
1.00	5

El coeficiente de la validez de contenido V de Aiken es de 1.00 para la escala de estrés laboral de la OIT OMS, adaptación peruana Suarez 2013, lo cual indicaría que existe total acuerdo con todos los ítems.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [X]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Tito Galarza Minaya

Especialidad del validador: Especialista docente en gestión Recursos Humanos

Formación académica: Doctor en Comunicación y Cultura

Área de experiencia profesional: Docencia universitaria, gestor y capacitador en gestión de Recursos Humanos a nivel internacional por 35 años

Cargo actual director segunda especialidad de la facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias de la Comunicación

Institución(es): Universidad Nacional de San Agustín Arequipa

06 de abril del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
Dr. TITO GALARZA MINAYA  
DOCENTE UNSA.

Experto Informante.



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe SUFICIENCIA en la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS, cuya validación de contexto corresponde a Suarez, (2013), por lo que es aplicable en el desarrollo de la investigación: "Estrés laboral en colaboradores de municipalidades de Arequipa, 2022"

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [X]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Angel Mogrovejo Flores PhD.

Especialidad del validador: Docente investigador Ciencias Sociales

Formación académica: PhD Filosofía de la Educación, Dr. Ing. de la Producción, Maestro en Educación Superior, docente esp. Físico-mat.

Área de experiencia profesional: Investigación científica.

Cargo actual: Docente de pregrado y posgrado, Director de Investigación y Proyectos

Institución(es): Universidad Privada de Tacna, Universidad Tecnológica de los Andes, Universidad Autónoma San Francisco, Team Solution Ing.

06 de abril del 2022

Dr. Angel B. Mogrovejo Flores  
DR. ING. ANGEL MOGROVEJO FLORES  
MAT CPP -0729544135]

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA POR LO TANTO ES APLICABLE EN LA MENCIONADA INVESTIGACIÓN

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador ROLDÁN HUMPIRE JOSÉ ÁNGEL

Especialidad del validador PSICÓLOGO

Formación académica DOCTOR EN DERECHO Y MAGISTER EN PSICOLOGÍA

Área de experiencia profesional PSICOLOGÍA SOCIAL E INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Cargo actual DIRECTOR DE DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

Institución(es): UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA

13 de abril del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



DR. JOSÉ ÁNGEL ROLDÁN HUMPIRE  
DIRECTOR  
DPTO. ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [X]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador ARNULFO SEJURO ZEGARRA

Especialidad del validador GESTIÓN Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

Formación académica PSICÓLOGO ABOGADO

Área de experiencia profesional PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Cargo actual PSICÓLOGO GESTOR DEL TALENTO HUMANO

Institución(es): DIVERSAS INSTITUCIONES PRIVADAS

13 de abril del 2022

.....  
Ms. Cs. ARNULFO SEJURO ZEGARRA  
PSICÓLOGO  
C. Pa. P. 7473

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA. ES APLICABLE.

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable        Aplicable después de corregir        No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador PARETTO FLORES NATALIA CLAUDIA

Especialidad del validador PSICÓLOGA ESPECIALISTA EN TALENTO HUMANO, COMPORTAMIENTO Y CLIMA ORGANIZACIONAL

Formación académica PSICÓLOGA

Área de experiencia profesional PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL Y DE RECURSOS HUMANOS

Cargo actual PSICOLOGA ORGANIZACIONAL Y GESTORA DEL TALENTO HUMANO

Institución(es): DIVERSAS INSTITUCIONES PRIVADAS

13 de abril del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.



Natalia C. Paretto Flores  
PSICOLOGA  
C.P. P. 12224

## Anexo 5. Confiabilidad del instrumento.

Coefficiente de confiabilidad.

Alfa de Cronbach	N.º de Ítems
0.976	25

El coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach es de 0.976 para la escala de estrés laboral de la OIT OMS, adaptación peruana Suarez 2013, lo cual indicaría que la escala presenta excelente confiabilidad.

## Anexo 6. Autorización de aplicación de instrumento.



“Año Del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

“Trabajando por la Familia Yanahuarina”



Arequipa, 18 de abril de 2022

**CARTA N° 18-2022-URH-MDY**

**Señora:**

Mg. Edith Honorina Jara Ames  
COORDINADORA DE LA EP. DE PSICOLOGÍA  
UCV CAMPUS LIMA ATE  
Presente. -

**Asunto** : Autorización aceptada  
**Referencia** : EXP N° 04746-MDY

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de dar respuesta al documento de la referencia, a fin de autorizar a la Bach. Pantoja de la Cruz, Claudia Andrea con DNI 44377591, del Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología, para realizar la investigación titulada “Estrés laboral en colaboradores de municipalidades de Arequipa, 2022”, en nuestra entidad.

Sin otro particular quedo de Usted.

**YANAHUARA**  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANAHUARA  
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS  
Abg. Luis Guillermo Arfatea Ortega  
JEFE DE UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS



Alameda Pardo 301 - Tiabaya  
Teléfono: 439098  
Arequipa - Perú

**CARTA N°004-2022-GM-MDT**

Tiabaya, 21 de abril de 2022

**MG.**  
**EDITH HONORINA JARA AMES**  
COORDINADORA DE LA EP. DE PSICOLOGÍA  
UCV CAMPUS LIMA ATE

**ASUNTO:** Autorización aceptada  
**REF:** EXP ADM. 00002564-2022-MDT

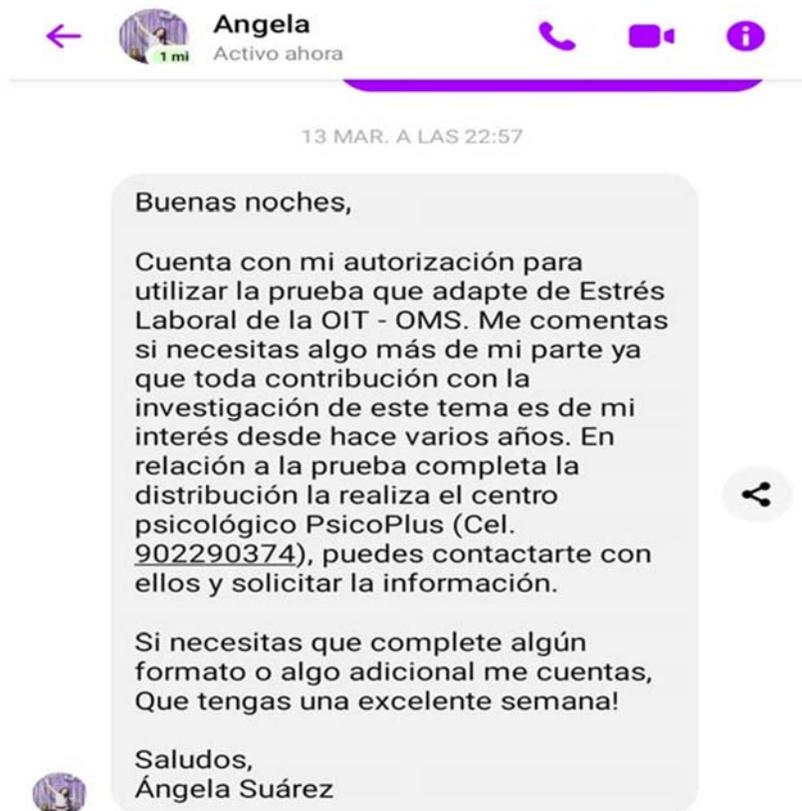
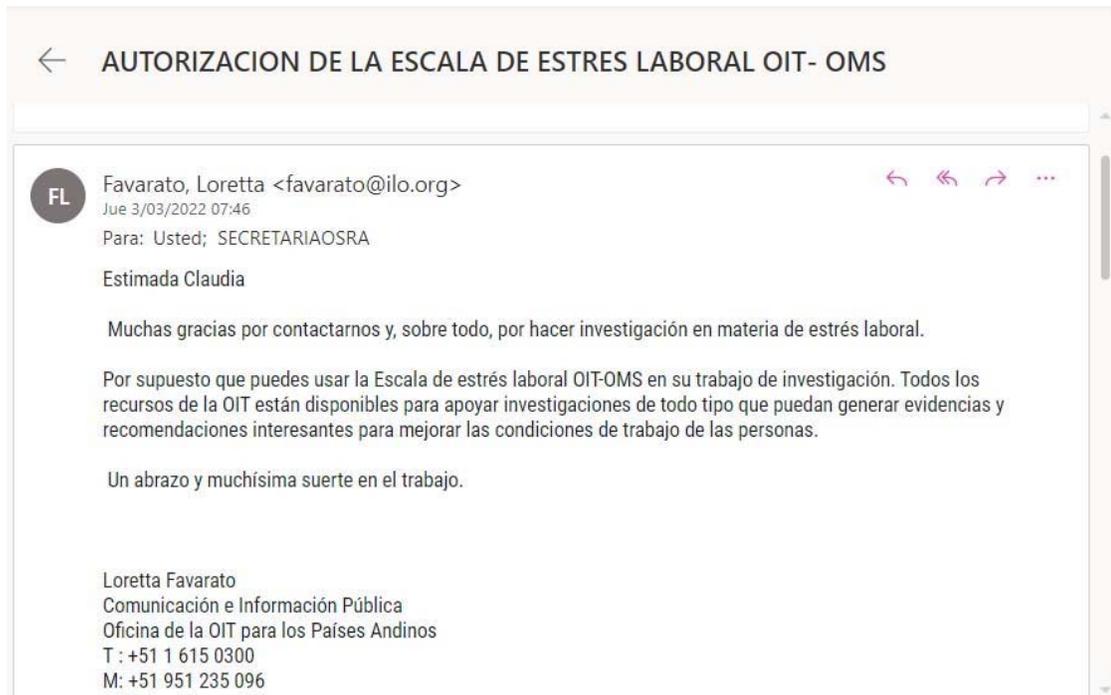
De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de dar respuesta al documento mencionado en referencia, a fin de autorizar a la Bach. Pantoja de la Cruz, Claudia Andrea con DNI 44377591, del Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología, para realizar la investigación titulada "Estrés laboral en colaboradores de municipalidades de Arequipa, 2022", en nuestra entidad.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TIABAYA  
DR. MIGUEL ÁNGEL VILCA GUTIÉRREZ  
Gerente Municipal

## Anexo 7. Autorización de uso de instrumento.



## Anexo 8. Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the following text:

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Estrés laboral en colaboradores de municipalidades de Arequipa, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**Licenciada en Psicología**

The right sidebar shows the 'Resumen de coincidencias' (Similarity Summary) with a total score of 9%. Below this, it lists the sources used for the similarity check:

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
3	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
4	repositorio.ecci.edu.co Fuente de Internet	<1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %

The bottom of the interface shows the page number (Página: 1 de 25), the number of words (Número de palabras: 6647), and the resolution status (Alta resolución Activado).



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PADILLA CARRASCO LILY MARGARITA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral en colaboradores de municipalidades de Arequipa, 2022", cuyo autor es PANTOJA DE LA CRUZ CLAUDIA ANDREA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 23 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PADILLA CARRASCO LILY MARGARITA <b>DNI:</b> 32976183 <b>ORCID</b> 0000-0001-8032-5582	Firmado digitalmente por: LPADILLA el 23-08-2022 11:43:35

Código documento Trilce: TRI - 0423501