Universidad Continental

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Recursos Humanos

Tesis

Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli, La Oroya, 2020 - 2021

Jazmín Andrea Guerra Carlos
Jeanett Angela Inga Gómez
Jhanela Mayumi Zacarías Rojas

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración y Recursos
Humanos

Huancayo, 2022

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital

Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor

Mg. Miguel Ángel Capuñay Reátegui

0000-0002-7205-7765

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi madre por ser el fruto de inspiración y por su apoyo constante en mi superación personal y profesional, por enseñarme cada día a ser perseverante en todo lo que hago.

Jazmín Andrea Guerra Carlos

Dedico esta tesis a mis padres Ulises y Rita, a Etson, a mis abuelos y familiares por apoyarme incondicionalmente a lo largo de mi formación profesional, por su guía y motivación para mejorar cada día. Gracias por depositar su amor y confianza en mí.

Jeanett Angela Inga Gómez

Dedico esta tesis a mis padres José e Hilda, a mis hermanos Geraldine y Gerardo, a mis abuelos y familiares por mostrarme su apoyo incondicional, por la confianza que me brindan para poder lograr todo lo que me proponga. Ellos son mi razón de ser y mi motivación.

Jhanela Mayumi Zacarías Rojas

Agradecimientos

A Dios y la Virgen: Por bendecirnos y guiarnos a lo largo de nuestra existencia, darnos el apoyo espiritual y fortaleza en momentos difíciles.

A nuestros padres: Por ser los pilares y promotores de nuestros sueños, por el amor y confianza en nuestras metas y objetivos, por cada consejo y regaño, por los valores y principios inculcados a lo largo de nuestra vida.

A nuestro asesor: Mg. Miguel Ángel Capuñay Reátegui, por el apoyo incondicional y ser guía para el avance de nuestros objetivos universitarios.

A la Universidad Continental:

A la EAP de Administración y Recursos Humanos y a su digna plana docente: Por brindarnos las enseñanzas necesarias para ser buenos profesionales, quienes hicieron que podamos crecer día con día como profesionales y personas. Gracias a todos por su paciencia, dedicación, amistad sincera y apoyo incondicional con cada una de nosotras.

Al Sr Julio Crisóstomo Curi, alcalde de la Municipalidad Distrital de Yauli y dignos trabajadores, por las facilidades brindadas. Por el apoyo brindado con información confidencial, por su amistad y por su tiempo.

Las autoras.

Lista de Contenidos

Lista de Contenidos....ii

Lista de Tablas....vi

Lista de Figuras.... viii

Resumen....xi

Abstract....xii

Introducción.... xiii

Capítulo I: Planteamiento del Estudio....1

1.1. Delimitación de la Investigación.... 1

1.1.1. Territorial.... 1

1.1.2. Temporal.... 1

1.1.3. Conceptual.... 1

1.2. Planteamiento del Problema.... 1

1.3. Formulación del problema.... 5

1.3.1. Problema General.... 5

1.3.2. Problemas Específicos.... 6

1.4. Objetivos de la investigación.... 6

1.4.1. Objetivo general.... 6

1.4.2. Objetivos específicos.... 7

1.5. Justificación de la Investigación.... 7

1.5.1. Justificación Teórica.... 7

1.5.2. Justificación Práctica.... 8

1.5.3. Justificación Metodológica.... 9

Capítulo II: Marco Teórico....10

2.1. Antecedentes de la Investigación.... 10

2.1.1. Artículos Científicos. 10

2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales. 12

2.2. Bases Teóricas 15

2.2.1. Estrés Laboral. 15

2.2.2. Desempeño. 23

2.2.3. Covid-19. 28

2.3. Definición de Términos Básicos 29

2.3.1. Estrés laboral. 29

2.3.2. Desempeño. 29

2.3.3. Covid-19. 30

2.3.4. Gestión del Desempeño. 30

2.3.5. Liderazgo. 30

2.3.6. Trabajo en Equipo 30

Capítulo III Hipótesis y Variables 31

3.1. Hipótesis 31

3.1.1. Hipótesis General. 31

3.1.2. Hipótesis Específicas. 31

3.2. Identificación de las Variables 32

3.3. Operacionalización de Variables 32

Capítulo IV: Metodología 36

4.1. Enfoque de la investigación 36

4.2. Tipo de Investigación 36

4.3. Nivel de Investigación 36

4.4. Métodos de Investigación 37

4.5. Diseño de Investigación 37

4.6. Población y muestra 38

4.6.1. Población..... 38

4.6.2. Muestra. 38

4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos 39

4.7.1. Técnica. 39

4.7.2. Instrumento. 39

4.8. Procesos de Recolección de Datos..... 41

4.9. Técnicas estadísticas de análisis de datos 41

Capítulo V: Resultados.....43

5.1. Descripción del Trabajo de Campo..... 43

5.2. Presentación de Resultados..... 43

5.2.1. Análisis de Datos Generales. 43

5.2.2. Resultados descriptivos de Estrés Laboral..... 45

5.2.3. Resultados Descriptivos de Desempeño Laboral..... 62

5.3. Contrastación de Resultados 78

5.3.1. Contrastación de Hipótesis General. 78

5.3.2. Contrastación de Hipótesis Especifica 1 (H_{e1})..... 80

5.3.3. Contrastación de Hipótesis Específica 2 (H_{e2})..... 82

5.3.4. Contrastación de Hipótesis Específica 3 (H_{e3})..... 83

5.3.5. Contrastación de Hipótesis Específica 4 (H_{e4})..... 85

5.3.6. Contrastación de Hipótesis Específica 5 (H_{e5})..... 87

5.3.7. Contrastación de Hipótesis Específica 6 (H_{e6})..... 89

5.4. Discusión de Resultados 90

5.4.1. Respecto al Objetivo General. 90

5.4.2. Respecto al Objetivo Especifico 1. 91

5.4.3. Respecto al Objetivo Especifico 2. 91

5.4.4. Respecto al Objetivo Especifico 3. 92

5.4.5. Respecto al Objetivo Especifico 4. 92

5.4.6. Respecto al Objetivo Especifico 5. 93

5.4.7. Respecto al Objetivo Especifico 6. 93

Conclusiones 94

Recomendaciones 96

Referencias 99

Apéndice A 102

Apéndice B 105

Apéndice C 110

Apéndice D 113

Apéndice E 115

Lista de Tablas

Tabla *1 Operacionalización de Variables, Dimensiones e Indicadores*.....*33*

Tabla *2 Alfa de Cronbach para la variable estrés laboral*.....*40*

Tabla *3 Alfa de Cronbach para la variable desempeño laboral* *40*

Tabla *4 Perfil de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli en función a las variables de estudio* *44*

Tabla *5* Tabla *de Escala de Medición Según Likert* *45*

Tabla *6 Resultado de Estrés Laboral*.....*45*

Tabla *7 Resultado de los Factores del Entorno*.....*46*

Tabla *8. Resultado de los factores de la organización* *51*

Tabla *9 Resultado de los factores individuales*.....*58*

Tabla *10 Tabla de Escala de Medición según Escala Likert*.....*62*

Tabla *11 Resultado del desempeño laboral*.....*63*

Tabla *12. Resultado de productividad* *64*

Tabla *13 Resultado de gestión del desempeño* *69*

Tabla *14 Resultados prueba de normalidad para la hipótesis general*.....*79*

Tabla *15 Resultados de correlación según Rho de Spearman para la hipótesis genera*.....*79*

Tabla *16 Tabla de valores de Rho de Spearman* *79*

Tabla *17 Resultados prueba de normalidad para la hipótesis especifica 1* *81*

Tabla *18 Resultados de correlación según Rho de Spearman para la hipótesis especifica 1*.*81*

Tabla *19 Resultados prueba de normalidad para la hipótesis especifica 2* *82*

Tabla *20 Resultados de correlación según Rho de Spearman para la hipótesis especifica 2*.*83*

Tabla *21 Resultados prueba de normalidad para la hipótesis especifica 3* *84*

Tabla *22 Resultados de correlación según Rho de Spearman para la hipótesis especifica 3*.*85*

Tabla *23 Resultados prueba de normalidad para la hipótesis especifica 4* *86*

Tabla *24 Resultados de correlación según Rho de Spearman para la hipótesis especifica 4*.*86*

Tabla *25 Resultados prueba de normalidad para la hipótesis especifica 5* *88*

Tabla *26 Resultados de correlación según Rho de Spearman para la hipótesis especifica 5*.*88*

Tabla *27 Resultados prueba de normalidad para la hipótesis especifica 6* *89*

Tabla *28 Resultados de correlación según Rho de Spearman para la hipótesis especifica 6*.*90*

Lista de Figuras

*Figura 1.*Fuentes potenciales y consecuencias del estrés 16

Figura 2. Un modelo del estrés..... 16

Figura 3. Los estresores en la vida de cada persona..... 19

Figura 4. Efectos internos y externos de los cinco objetivos de desempeño 24

Figura 5. El proceso de gestación del desempeño..... 25

Figura 6. Factores que afectan el desempeño en el puesto..... 27

Figura 7. Diseño de la relación de variables 37

Figura 8. Resultados: Siente que la situación económica del país le afecta en lo laboral..... 47

Figura 9. Resultados: Su situación económica es la adecuada como para poder sobresalir si en casa hubiera una persona delicada de salud 47

Figura 10. Resultados: La situación política le genera inestabilidad 48

Figura 11. Resultados: Su institución muestra mejoras tecnológicas de mejor rendimiento .. 49

Figura 12. Resultados: Considera que la tecnología que tiene su institución es la adecuada . 50

Figura 13. Resultados: Las herramientas informáticas que utiliza están bien adaptadas a la necesidad de su trabajo 50

Figura 14. Resultados: Cree que en los últimos tiempos ha tenido sobrecarga de trabajo debido a la situación actual 52

Figura 15. Resultados: Su institución le brinda las herramientas adecuadas 53

Figura 16. Resultados: Siente temor al desempeñar sus funciones por miedo al contagio 53

Figura 17. Resultados: El trabajo asignado es distribuido de manera justa 54

Figura 18. Resultados: Se siente cómodo con el apoyo que recibe de sus supervisores..... 55

Figura 19. Resultados: Mantiene una buena relación con todos sus compañeros de trabajo .. 55

Figura 20. Resultados: Siente que su espacio de trabajo es cómodo 56

Figura 21. Resultados: Siente que las condiciones físicas del trabajo son adecuadas 57

Figura 22. Resultados: Considera que puede desempeñarse con liderazgo ante cualquier situación inesperada dentro de la institución 57

Figura 23. Resultados: Su familia ha considerado riesgoso su labor como servidor público . 59

Figura 24. Resultados: Ha tenido problemas interpersonales con su familia, amigos y/o compañeros de trabajo a causa del Covid19 60

Figura 25. Resultados: Se ha sentido en la necesidad de cambiar de trabajo por temas económicos a causa del Covid 19 60

Figura 26. Resultados: Siente que tiene autonomía sobre las funciones que desarrolla 61

Figura 27. Resultados: Siente reconocimiento de los logros que tiene en su trabajo 62

Figura 28. Resultados: Busca que sus funciones siempre marquen la diferencia 64

Figura 29. Resultados: Realiza sus labores según la calendarización establecida 65

Figura 30. Resultados: Logra los resultados de las metas programadas a tiempo 66

Figura 31. Resultados: Demuestra interés en cumplir los objetivos que le son asignados 67

Figura 32. Resultados: Se siente en la capacidad para conseguir un resultado determinado .. 67

Figura 33. Resultados: Si la institución implementara nuevos procesos en sus labores, estaría dispuesto a aceptarlos 68

Figura 34. Resultados: En la institución se fomenta el trabajo en equipo 70

Figura 35. Resultados: Ante una situación que su jefe inmediato no se encontrara, estaría dispuesto asumir la responsabilidad de todo su equipo de trabajo 70

Figura 36. Resultados: Existe un buen clima en el lugar de trabajo 71

Figura 37. Resultados: Se siente cómodo con sus compañeros de trabajo 72

Figura 38. Resultados: Se siente cómodo al comunicarse con su jefe inmediato para resolver dudas 73

Figura 39. Resultados Considera que el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas 73

Figura 40. Resultados: Toman en consideración sus ideas de mejora para el bien de la institución.....74

Figura 41. Resultados: Recibe premios o recompensas por el cumplimiento de metas establecidas 75

Figura 42. Resultados: Trabajar en conjunto le inspira a dar lo mejor de usted 76

Figura 43. Resultados: Cuando se toma una decisión se informa de manera oportuna a todo el equipo de trabajo.....76

Figura 44. Resultados: Prioriza sus actividades para cumplir con sus metas asignadas.....77

Figura 45. Resultados: Suele realizar horas extras para cumplir con tareas asignadas.....78

Resumen

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeñó en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli. La investigación utilizó el enfoque cuantitativo, de tipo aplicativo, tiene un nivel de investigación correlacional, el cual tiene por finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre las variables de estudio y sus dimensiones. Así mismo el método de investigación es inductivo - deductivo y tiene un diseño No experimental – transversal – Correlacional – causal. La muestra es censal, tiene 80 trabajadores. Donde se aplicó como instrumento un cuestionario compuesto por 38 preguntas con una escala de medición de Likert.

Luego de la aplicación del instrumento y habiendo utilizado una escala ordinal en la cual se agrupo en 3 escalas (Buena, regular y mala), se obtuvo como resultado que los trabajadores que se encuentran en desacuerdo y de acuerdo se ven representados por un 87,5% respecto a la variable de Estrés Laboral. Y respecto al Desempeño Laboral los trabajadores que se encuentran muy de acuerdo y totalmente de acuerdo son un 51,2%. Por lo que, esto evidencia una correlación baja de 0.314 entre estas dos variables.

Se concluye que existe una relación directa, pero de nivel bajo entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli; a partir de los cuales se hicieron recomendaciones que en nuestro concepto permitirá analizar a profundidad los factores que tienen conexión directa con el desempeño laboral y por lo cual este tiende a bajar. Ponerle énfasis en estos hará que se mejore la comunicación entre compañeros de trabajo y se verá reflejado en la satisfacción laboral. Así mismo, permitirá mejorar la productividad y que la gestión del desempeño dentro de la entidad sea la más adecuada, con el fin de brindar una mejor calidad de servicio a la población.

Palabras claves: Estrés laboral, desempeño, Covid-19.

Abstract

The purpose of this research is to determine the relationship between work stress and the performance of the workers of the District Municipality of Yauli. The research used the quantitative approach, of applicative type, has a correlational research level, which aims to know the relationship or degree of association that exists between the study variables and their dimensions. Likewise, the research method is inductive - deductive and has a non-experimental - transversal - correlational - causal design. The sample is census; it has eighty workers. A questionnaire composed of thirty-eight questions with a Likert measurement scale was applied as an instrument.

After the application of the instrument and having used an ordinal scale in which it was grouped in three scales (good, regular, and bad), it was obtained as a result that the workers who disagree and agree are represented by 87.5% with respect to the variable of Job Stress. And with respect to Job Performance, 51.2% of the workers strongly agree and totally agree. Therefore, this shows a low correlation of .314 between these two variables.

It is concluded that there is a direct relationship, but at a low level, between work stress and the performance of the workers of the District Municipality of Yauli; from which recommendations were made that in our concept will allow us to analyze in depth the factors that have a direct connection with work performance and for which this tends to decrease. Emphasizing these factors will improve communication among coworkers and will be reflected in job satisfaction. Likewise, it will allow improving productivity and performance management within the organization to provide a better quality of service to the population.

Key words: Job stress, performance, Covid-19.

Introducción

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación que existe entre estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli, periodo 2020 - 2021. Con la finalidad que sirva de estudio y brinde información de ayuda para combatirla, de tal forma poder lograr un mejor desempeño en los trabajadores. Pues esta, se vio afectada de cierto modo por la pandemia (COVID- 19), la cual afecto no solo la salud, también la economía y las relaciones personales. El estrés y el desempeño, ambos son factores que afectan al sector estudiado de forma positiva o a veces negativa, dependiendo de cómo lo trabajen los gerentes, jefes de las distintas áreas de la Municipalidad, la cual se ve reflejado en la productividad de los trabajadores.

Los datos de la investigación fueron obtenidos directamente del personal que se encuentra trabajando actualmente en la entidad pública, todo ello apoyados de un cuestionario bien estructurado y validado por expertos, el cual cuenta con 38 preguntas. Lo cual permitirá la toma de decisiones eficientes y eficaces para la entidad.

La teoría planteada fue obtenida a través de libros, revistas y trabajos previos de investigación por distintos autores en especial por Chiavenato I. (2017) , Robbins S. (2017), Soriano (2021), Delgado, Calvanapón & Cárdenas (2020); Leyva y Soto (2018) y Zavala (2021) los cuales fueron base para la realización de la investigación.

La siguiente investigación está organizada de la siguiente manera:

En el capítulo I, se muestra el planteamiento del estudio dividido en las delimitaciones de la investigación, planteamiento y formulación del problema, objetivos de la investigación y por último la justificación de la investigación.

En el capítulo II, se da a conocer el marco teórico subdividido en los antecedentes de la investigación que sirvieron como base soporte para la presente investigación, bases teóricas

donde se analiza y describe las variables y sus dimensiones, así como también otras teorías complementarias y por último se encuentra la definición de términos básicos.

En el capítulo III, se muestran tanto la hipótesis general, así como las hipótesis específicas, asimismo, la identificación de las variables y la operacionalización de las variables.

En el capítulo IV, se da a conocer la metodología, la cual se encuentra subdividida en el enfoque, tipo, nivel, métodos y diseño de investigación, asimismo, la determinación de la población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesos de recolección de datos y por ultimo las técnicas de estadística de análisis de datos.

En el capítulo V, se muestran los resultados obtenidos, la descripción del trabajo de campo, la presentación, la contrastación y la discusión de resultados.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias y se adjuntan los apéndices de la investigación.

Las autoras.

Capítulo I: Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de la Investigación

1.1.1. Territorial.

La ejecución de la presente Tesis tuvo lugar en la Municipalidad Distrital de Yauli, de la Provincia de Yauli – La Oroya, Región Junín.

1.1.2. Temporal.

El desarrollo de la presente investigación se llevó a cabo el periodo de 2020 – 2021.

1.1.3. Conceptual.

El presente estudio tiene como fuentes primarias la teoría de estrés laboral y desempeño laboral de Idalberto Chiavenato y para fundamentar sobre Covid-19 se tiene la propuesta de Maguiña, Gastelo y Tequen y las campañas realizadas por MINSA a través del portal de Estado Peruano.

1.2. Planteamiento del Problema

Esta investigación tratara acerca del impacto que tiene el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.

Cuando se aborda el tema del estrés laboral en cualquier organización o empresa, ello implica referirnos sobre la importancia que tienen las personas dentro de ésta y el rol que en ella cumplen.

Respecto a este mismo punto, (Montoya & Boyero, 2016) afirma lo siguiente:

> El desarrollo del factor humano demanda acciones que estén encaminadas al mejoramiento de las condiciones en las que se desempeña el trabajo para el favorecimiento de la alineación del trabajador con la compañía, de forma tal que haya una satisfacción de sus necesidades dentro de ésta, mediante la creación de un estado psicológico completo, en el cual el personal se sienta a gusto y satisfecho en el ambiente en que se desenvuelve. (p. 11).

Es decir, todo profesional que labora en un área específica tanto en entidades públicas como empresas privadas pasa mayor tiempo en sus centros de trabajo, siendo este escenario el más natural, por el mismo hecho de cumplir funciones determinadas que la entidad o empresa establece dentro de su manual de funciones (Manual Operativo de Funciones, MOF). Por lo tanto, es evidente que todo trabajador está obligado a cumplir de manera oportuna y eficiente sus responsabilidades que le son asignadas, por ello las percepciones de los trabajadores frente a su organización constituye un tema clave, ya que ellos tienen diferentes puntos de vista lo cual ayudará a determinar qué impacto genera en su rendimiento laboral.

A nivel de Latinoamérica, según Mejía et al., (2019) menciona que "El estrés es uno de los problemas más frecuentes entre la población laboral, ocasiona repercusiones de la esfera mental que pueden tener consecuencias en el ambiente de trabajo" (p. 1).

De este modo, en el contexto actual a nivel mundial han tenido lugar cambios en el entorno laboral y, por ende, los gerentes, jefes inmediatos, directivos y todas aquellas personas que mantienen un vínculo laboral con las entidades públicas y/o empresas privadas han tenido el reto de adaptarse a éstas, como las nuevas formas de trabajo, estándares de salud y el clima laboral. Pues a partir de que en el año 2020 se desató la actual pandemia COVID-19 en el Perú, esto generó un gran impacto y una severa crisis económica, social y sanitaria la cual no se había registrado antes. No obstante, el tiempo transcurrido, el COVID - 19 todavía atenta contra la población mundial generando de este modo miedo, pánico e incertidumbre en el ámbito laboral.

Es así como, en forma gradual, los agentes económicos vuelven a la normalidad, por lo tanto, hay una notoriedad con respecto a los cambios de las personas en sus acciones, actitudes y comportamientos, lo cual impacta en el estrés al cual se ven sometidas. Al respecto, Conexión ESAN (2021) afirma que "el 70 % de empleados peruanos sufre de estrés laboral a consecuencia de la pandemia en distintos niveles que se pueden lograr superar con ayuda profesional y de esta forma puedan cumplir sus funciones de manera eficiente y eficaz" (p. 1).

Por lo que a causa de esta situación que se viene atravesando, los trabajadores, independientemente del rubro donde laboran quedaron con cierta incertidumbre por las disposiciones de aislamiento como parte de las medidas preventivas recomendadas por la Organización Mundial de la Salud [OMS], y el gobierno peruano.

El hecho de que un trabajador se encuentre con un cuadro de estrés laboral no solo es perjudicial para dicha persona en el ámbito personal, sino que también puede involucrar el desarrollo de sus actividades dentro de su centro de trabajo, es decir, disminuye la productividad y se ve mermada y, por el contrario, la que debería generarse ya no es la misma.

Conexión ESAN (2021) refiere que "de acuerdo con Compare Camp, el desempeño deficiente de los empleados en tiempos de estrés reduce su productividad laboral en un 41%" (párr. 4). Así mismo, al existir la posibilidad de un ausentismo por el cuadro de ansiedad y estrés por el cual pueden estar atravesando los colaboradores, la rotación de personal se verá con mayor incidencia, por lo que el gasto en la búsqueda e incorporación de un nuevo trabajador será mayor.

Sobre este mismo tema, Conexion ESAN (2021) afirma lo siguiente:

> La rotación de empleados trae consigo mayores gastos en contratación y capacitación de personal para la empresa. Tal es así que, este factor es uno de los causantes relacionados al estrés laboral, que ha desencadenado que la industria estadounidense gaste más de USD 300 mil millones anuales (AIS). (Conexion ESAN, 2021, párr. 1).

El Diario El Comercio (2021) refiere que "el 73% de colaboradores peruanos afirma querer cambiarse de trabajo o dejar su actual empleo, según la última encuesta realizada por la Consultora Dench" (párr. 5); lo cual se da por diferentes factores que vienen ocurriendo en estos momentos, en los últimos meses se detectaron mayor inestabilidad; el 26% manifiesta que el cansancio y estrés al momento de realizar sus actividades con mayor presión, el mismo hecho de mantenerse activos al 100% en la tecnología ya no solo abarcar las tareas sino que

también esto implica seguir capacitándote, ya que de esa forma se hacen más competente y por ello que se necesita que tengan un descanso físico mental. De otro lado, el 24% menciona que renuncia por el ambiente de trabajo y sus nuevas costumbres puesto que todos deben adecuarse; 20% por la incertidumbre que viene atravesando el país (salud, económico y político).

Además de ello, se pudo comprobar que el tema salarial es fundamental en estos tiempos porque así cubren sus necesidades primarias, como alimentación, salud y educación, y puede detener al personal, sin embargo, también se resalta que se debe considerar flexibilizar los horarios en el que el personal podrá organizarse mejor en casa como en el trabajo. De las 500 personas encuestadas del sector privado por la consultora Dench, el 46% siente que no ha recibido un incentivo, lo cual indica que ese porcentaje no se siente valorado pese a que cumple sus funciones aun sintiendo el temor de contagiarse.

En ese mismo contexto, en el sector público, Gobierno Regional, Municipalidades Provinciales y Distritales, los servidores públicos no paralizaron sus labores puesto que son ellos quienes se encargan de velar por la seguridad, limpieza y atención de la población, siendo de este modo personal de primera línea, al igual que el sector salud. En la presente investigación, en la Municipalidad Distrital de Yauli, la pandemia tuvo una alta incidencia puesto que los trabajadores tanto administrativos como los del área de operaciones (limpieza pública, obras y seguridad ciudadana) no se encontraban preparados ante esta situación, donde el trabajo del personal administrativo se cambió de presencial y continuo a un trabajo remoto. Sin embargo, en el área de operaciones, no se pudo realizar dicha forma de trabajo puesto que el personal tenía que seguir trabajando de forma continua, ya que ellos se encuentran al cuidado de la población, en este caso se habla del personal de Limpieza pública, quienes se encargan de recoger todos los residuos de la población, y del personal de Seguridad Ciudadana, quienes velan por la integridad de la población y ante esta situación debían hacer cumplir las normativas que se iban proponiendo por parte del estado y según el avance de la situación que se venía

atravesando. Sin embargo, esta situación no fue la más acertada para algunas personas, ya que, entre los trabajadores de la citada Municipalidad, se cuenta con diferentes grupos ocupacionales y algunos de ellos pertenecen al grupo de personas vulnerables según lo que el gobierno central puso medidas, lo que género que dicho personal realice trabajo remoto, este fue el caso del área administrativa. No se tenía en cuenta que dentro del personal de operaciones también existía este personal vulnerable y que se encuentra con una modalidad de Contratación Administrativa de Servicio – CAS, el cual se encuentra regulado por el D.L. N° 1057. De este modo el personal que se encuentra bajo esta modalidad empezó a sentir cierta incertidumbre por el tema de sus contratos.

Por ello, es de vital importancia determinar cómo es el desempeño de los trabajadores y en qué medida éste se ve afectado por el estrés laboral, teniendo en cuenta que esta situación posiblemente se incrementó a causa de la pandemia que se viene atravesando a nivel mundial, ya que el buen desempeño laboral de un trabajador depende de factores que se encuentra relacionados con lo económico, político, la tecnología, la estabilidad laboral, el cumplimiento de metas que se exige, así como también los problemas personales y familiares que tenga cada trabajador, los cuales dentro del contexto por el que se viene atravesando se incrementó; por ello está demás decir que el estrés laboral posiblemente hace que el desempeño del trabajador baje. Es así como con todos estos conceptos ya determinados es necesario y de vital importancia estudiar lo siguiente: el impacto que tiene el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli, La Oroya.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General.

¿Qué impacto genera el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli?

1.3.2. Problemas Específicos.

- ¿Qué relación existe entre los factores del entorno (Incertidumbre económica, política y tecnológica) y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli?
- ¿Qué relación existe entre los factores del entorno (Incertidumbre económica, política y tecnológica) y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli?
- ¿Qué relación existe entre los factores de la organización (Demandas de tareas, de las funciones, interpersonales, estructura organizacional, liderazgo organizacional y etapa de la vida en la organización) y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli?
- ¿Qué relación existe entre los factores de la organización (Demandas de tareas, de las funciones, interpersonales, estructura organizacional, liderazgo organizacional y etapa de la vida en la organización) y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli?
- ¿Qué relación existe entre los factores individuales (Problemas familiares, económicos y personalidad) y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli?
- ¿Qué relación existe entre los factores individuales (Problemas familiares, económicos y personalidad) y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general.

Determinar el impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.

1.4.2. Objetivos específicos.

- Determinar la relación que existe entre los factores del entorno (Incertidumbre económica, política y tecnológica) y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.
- Determinar relación que existe entre los factores del entorno (Incertidumbre económica, política y tecnológica) y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.
- Determinar relación que existe entre los factores de la organización (Demandas de tareas, de las funciones, interpersonales, estructura organizacional, liderazgo organizacional y etapa de la vida en la organización) y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.
- Determinar relación que existe entre los factores de la organización (Demandas de tareas, de las funciones, interpersonales, estructura organizacional, liderazgo organizacional y etapa de la vida en la organización) y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.
- Determinar relación que existe entre los factores individuales (Problemas familiares, económicos y personalidad) y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.
- Determinar relación que existe entre los factores individuales (Problemas familiares, económicos y personalidad) y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Teórica.

La presente investigación permitirá conocer la relación que tiene el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli, teniendo en cuenta los

efectos que causan el estrés laboral en su desempeño. Dicha investigación se apoya en la teoría de Idalberto Chiavenato la cual relaciona el estrés laboral con las exigencias al momento de cumplir metas y objetivos, las necesidades y urgencias que se dan dentro del entorno laboral, así como las expectativas de otros hacia el desempeño de una determinada labor. Por ello, refiere que no es fácil convivir con demasiadas demandas e incertidumbre sobre la posibilidad de cumplir con todo lo que se pueda presentar en el centro de trabajo (Chiavenato, 2017).

El hecho de la constancia del trabajo es un factor del estrés, ya que la vida del ser humano se ve influenciada por motivos económicos, responsabilidades familiares, preocupaciones de salud y familiares más aún si el entorno laboral presenta condiciones pésimas. Por ello se analizará cuáles son los motivos más frecuentes que ocasionan que el personal muestre conductas y expectativas negativas en su centro de trabajo. Tal vez no se delegan las funciones de manera correcta ya que al momento que empezó la pandemia muchos de los colaboradores tenían que cumplir funciones que antes no hacían, sin embargo, el reto más grande era batallar con el virus que venía afectando a la población y eso genera estabilidad emocional que puede ocasionar estrés de manera extrema.

1.5.2. Justificación Práctica.

Este estudio será fuente de información para la Municipalidad Distrital de Yauli ya que le permitirá conocer su estado actual; de esta forma se podrá enfrentar las adversidades que se presentan con mayor frecuencia en dicha organización. Se espera que los resultados ayuden a profundizar los puntos débiles en cuanto al desempeño laboral ya que sin dudar se ve influenciado por el estrés, lo cual afecta fuertemente a la tranquilidad de los trabajadores y de manera más directa a los jefes de la organización. Muchas veces, el desempeño es influenciado por la conducta, comportamientos y emociones, pero todo esto son consecuencias de lo que genera el entorno ya sea laboral o personal. Así mismo, se brindará apoyo con ideas en cuanto

a las mejoras sobre condiciones de trabajo, como también que sus expectativas y oportunidades de crecimiento sean cubiertas satisfactoriamente.

1.5.3. Justificación Metodológica.

Para lograr los objetivos del estudio se aplicó técnicas de investigación como la elaboración y aplicación de cuestionarios para analizar el impacto que tienen los estresores que habita en un entorno laboral ante el cumplimiento de funciones. De tal forma que los instrumentos pueden ser utilizados en investigaciones posteriores de manera que se verifique su utilidad. Así mismo, como se tiene acceso a la biblioteca de la Universidad Continental y por ende a los distintos libros de recursos humanos se accedió a información metodológica suficiente y relevante para el desarrollo de la presente investigación.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

Luego de la revisión bibliográfica realizada, se establecieron los siguientes antecedentes de estudio:

2.1.1. Artículos Científicos.

En la región de Ñuble, Chile, Riquelme, Soto, Torres y Luengo (2019) elaboraron un artículo el cual fue presentado a la revista cubana Salud y Trabajo, teniendo como objetivo determinar si existe correlación en las variables aplicadas; esta investigación es de tipo analítico de corte transversal y por la cual se tomó como muestra a 61 mujeres. Para ello se tuvo que aplicar una encuesta que tiene características sociodemográficas, además se manejó una escala para las condiciones de trabajo y estrés, para determinar el resultado se tuvo que analizar con un estudio estadístico con ayuda del programa SPSS donde se conoció que su promedio de edad es 49 años. Siendo de este modo, el 49,2% de ellas manifestó que contaba con un contrato de planta y que tenían 2 hijos; el 31.1% tenían más de veinte años trabajando; el 90.2% su jornada de trabajo era completa, con un 34.3% indican tener buen entorno laboral en cuanto a infraestructura y ambientes, manejo de tecnología y flexibilidad de horarios, sin embargo, un 85.2% presenta un nivel bajo de estrés, concluyeron que cuando mantiene en buenas condiciones al personal, ellos tendrán un nivel menor de estrés. Además, se sabe que en el sector educación se tiene que ver los recursos de los que hacen uso los docentes y para así, estos brinden un mejor servicio, de tal forma logren cumplir con sus funciones, ponen énfasis en mantener una buena estructura jerárquica que complemente a todo el equipo de trabajo debido a que se organizan mejor al llevar una comunicación efectiva. Concluyendo con el artículo se pudo constatar que, el estrés laboral se relaciona directa y significativamente con sus condiciones de trabajo de las madres académicas, por ello menciona que cuando existe mejores condiciones, menor es el nivel de estrés percibido por ellas.

En Ecuador, Soriano (2021) elaboró un artículo presentado a la Revista Killkana Sociales, N°1. siendo el objetivo de esta investigación el contribuir al desarrollo de los perfiles necesarios de riesgos psicosociales y de salud, desde la perspectiva del desempeño laboral. La investigación tuvo una metodología no experimental, correlacional y transversal, usando de esta forma el cuestionario *Maslach Burnout Inventory* [MBI], siendo así que la muestra fue de 129 personas, pero solo se recibió 78 respuestas que significan el 40.6% de la población total. Obteniendo como resultado que las respuestas brindadas no fueron suficientes, por lo que, se consideró bajo para determinar dicha relación. De esta forma, se determinó como conclusión la no existencia o presencia de estrés laboral en el personal administrativo de la Universidad evaluada.

En Trujillo, Perú, Delgado, Calvanapon y Cárdenas (2020) elaboraron su artículo cuyo objetivo de la investigación fue establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo en 2019. La investigación tuvo una metodología no experimental, estudio correlacional, de corte transversal, Para el desarrollo de la investigación participaron 98 profesionales de la salud. Los resultados de la investigación demuestran que el 98% del personal encuestado mostró niveles de estrés laboral medio y alto; el 39,8% mostró un desempeño laboral regular. De esta forma nos dio como resultado que para un 98% predomina el nivel medio y alto de estrés laboral y respecto a la variable de desempeño laboral establece una preponderancia de 39,8 %, lo cual dio la posibilidad de entablar de manera significativa una correlación lineal negativa y moderada o fuerte entre las variables. En conclusión, se estableció que existe una correlación negativa y moderada entre las variables de estrés laboral y desempeño laboral.

2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.

2.1.2.1. Internacionales.

En Quito, Ecuador, Jácome (2020) formuló una tesis para obtener el Título Profesional de Ingeniera en Seguridad y Salud Ocupacional, cuyo objetivo era evaluar los niveles de depresión y ansiedad frente al covid-19 de los colaboradores de cajas del hospital privado Quito – Ecuador. La investigación se llevó a cabo fue de tipo exploratorio y descriptivo; la población evaluada fue de 12 cajeros, 2 varones y 10 mujeres. Para que se lleve a cabo se realizó un cuestionario sociodemográfico y laboral, el test de Goldberg en el que acopló una escala sintomática de Estrés SEPPO ARO. El resultado obtenido fue que se pudo observar que 10 de los 12 colaboradores sí manifiestan afecciones de estrés sobre todo se enfoca en las actividades diarias de las personas, ya sea en el trabajo o en casa, uno de los factores son las emociones que se expresan ante diversas situaciones, por otro lado, 11 de los 12 colaboradores consideran que sufren de depresión y ansiedad. Como conclusión se determinó, que los factores que se asocian a la aparición del estrés, depresión y ansiedad fue sentirse en riesgo de contagiarse de COVID-19 y la situación económica, la cual disminuía, fue un determinante para que se produzca dicho cuadro de estrés, ya que dentro del personal existente había trabajadores en situación vulnerable y quienes tienen familia a cargo en sus hogares.

En Quito, Ecuador, Onofre (2021) formuló una tesis, la cual tiene por objetivo determinar el grado de asociación entre el estrés laboral y el desempeño laboral y la influencia que exista entre ambas. Para lo cual se utilizó la metodología cuantitativa de carácter no experimental, de corte transversal y correlacional, por lo que se aplicó el Cuestionario de Estrés Laboral desarrollado por la OIT y la OMS la cual se encuentra validado en Latinoamérica. Así mismo, se realizó entrevistas a profundidad al personal de jerarquía superior del área de Talento Humano, teniendo como población 40 trabajadores de ambos sexos los cuales se encuentran en comprendidos entre 24 y 63 años. De esta forma nos dio como resultado que no existe

relación directa entre ambas variables, lo cual se fundamentó en el programa SPSS. En conclusión, se determina que las variables son independientes, por lo cual, no existe relación ni influencia, pero esto puede deberse a que la evaluación utilizada carece de validez y confiabilidad. No obstante, aun obteniendo dicho resultado se evidencio que a menor estrés existe mayor desempeño, en tal sentido esto hace referencia a que es la forma en como es percibido las situaciones que generan estrés, para algunos resulta bueno y para otros no.

2.1.2.2. Nacionales.

En Ayacucho, Perú, Leyva y Soto (2018) realizaron una tesis para obtener el grado académico de Licenciado de Administración, siendo el objetivo de la tesis determinar cómo el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho. De este modo en la investigación se utilizó una metodología de tipo cualitativa, aplicada, con nivel descriptivo y de diseño no experimental. Por lo que se utilizó un cuestionario de tipo Likert el cual se aplicó a 63 trabajadores. De esta forma se obtuvo como resultado y conclusión que el estrés laboral influye de manera negativa en el desempeño teniendo como demostración que se obtuvo un nivel de confianza de 95%, en ese mismo contexto se demostró que un deficiente ambiente físico hace que el cumplimiento de tareas se vea influenciado, pero indirectamente y, por último, se tiene que entre las malas relaciones interpersonales y el trabajo en equipo existe una influencia negativa e indirecta.

En Cajamarca, Perú, Rafael y Salcedo (2020) realizaron una tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas, teniendo como objetivo principal determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de Distribuciones Don Teo S.A.C. Es así, que se utilizó una metodología de tipo básica, diseño descriptivo – correlacional y corte transversal, aplicando de este modo un cuestionario en escala Likert a una población maestral de 54 colaboradores. Por lo que, se obtuvo como resultado que el nivel de estrés es regular, el cual representa del total un 43% del total de encuestados, mientras que su nivel de

desempeño es óptimo teniendo este un porcentaje de 84% del total de encuestados. Se concluye que en presente investigación se evidencio la relación significativa entre estrés y desempeño laboral; se verifico que los resultados obtenidos entre ambas variables estudiadas arrojan una correlación significativa, por ello, con dichos resultados obtenidos presentados que el nivel de estrés es regular; mientras que el nivel de desempeño es alto, en los colaboradores de distribuciones Don Teo SAC.

2.1.2.3. Regionales.

En La Oroya, Perú, Zavala (2021) realizó una tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en educación, siendo el objetivo de la tesis: Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño docente en instituciones educativas públicas de La Oroya. La metodología de la investigación empleada fue de carácter descriptivo con diseño correlacional, como técnica se hizo uso de un cuestionario de escala de diagnóstico de estrés laboral MMBI-GS y el cuestionario de desempeño docente, a un total de 67 docentes quienes representan la muestra. Siendo de esta manera que nos dio como resultado que existe una relación inversa muy débil entre las variables estudiadas. En conclusión, se determina que a mayor estrés laboral disminuye el desempeño docente y viceversa, en ese sentido el nivel de estrés que existe en los docentes de las instituciones educativas públicas de La Oroya está representado por un 70,15% lo cual representa un nivel medio, en efecto el nivel de desempeño es bajo.

En Huancayo, Perú, Zuasnabar (2018) formuló una tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología, siendo el objetivo de la investigación determinar la relación que existente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal docente de nivel secundario de la Provincia de Huancayo. Siendo su estudio de nivel correlacional, en esta investigación, el autor trabajó con una muestra de 221 docentes, se desarrolló bajo la técnica de la encuesta y los instrumentos aplicados fueron cuestionarios, trabajados a través de la escala de Likert. Como resultado se obtuvo que el 66% de docentes tienen nivel de estrés laboral

moderado. Respecto a la satisfacción laboral 37% tienen satisfacción media, 47% alta. Se concluye en cuanto al nivel de estrés, este es bajo mientras que el nivel de satisfacción laboral es alto en lo docentes del nivel secundario de la provincia de Huancayo, todo ello se ve reflejado en el agotamiento emocional moderado, falta de crecimiento personal y profesional, así mismo en el cumplimiento de las labores. Ya sea esto por la preocupación respecto a las compensaciones y estabilidad laboral.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Estrés Laboral.

Chiavenato (2017) define al estrés laboral como "un estado emocional desagradable que se presenta cuando las personas no están seguras de su capacidad para afrontar un desafío relacionado con algo que consideran importante o valioso" (p. 50); es decir, las personas tienden a sufrir de estrés puesto que es una condición inherente en la vida cotidiana, es así como este problema se intensifico más ahora que se viene atravesando por una situación que ninguna persona sabia como manejarla tanto en el tema personal como el laboral. (Véase la Figura 1).

Para Robbins (2017) el estrés laboral es "una condición en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante" (p. 621 - 622).

2.2.1.1. Causas del Estrés.

Según Chiavenato (2017) existe tres tipos de factores, lo cuales actúan como fuentes potenciales para que se dé un cuadro de estrés en las personas. Esta situación sucede cuando la persona pasa por situaciones tensas, ya sea en el ámbito laboral o personal, lo que a su vez tiene consecuencia y se ve reflejado en síntomas físico, psicológicos o conductuales. (Véase la Figura 2).

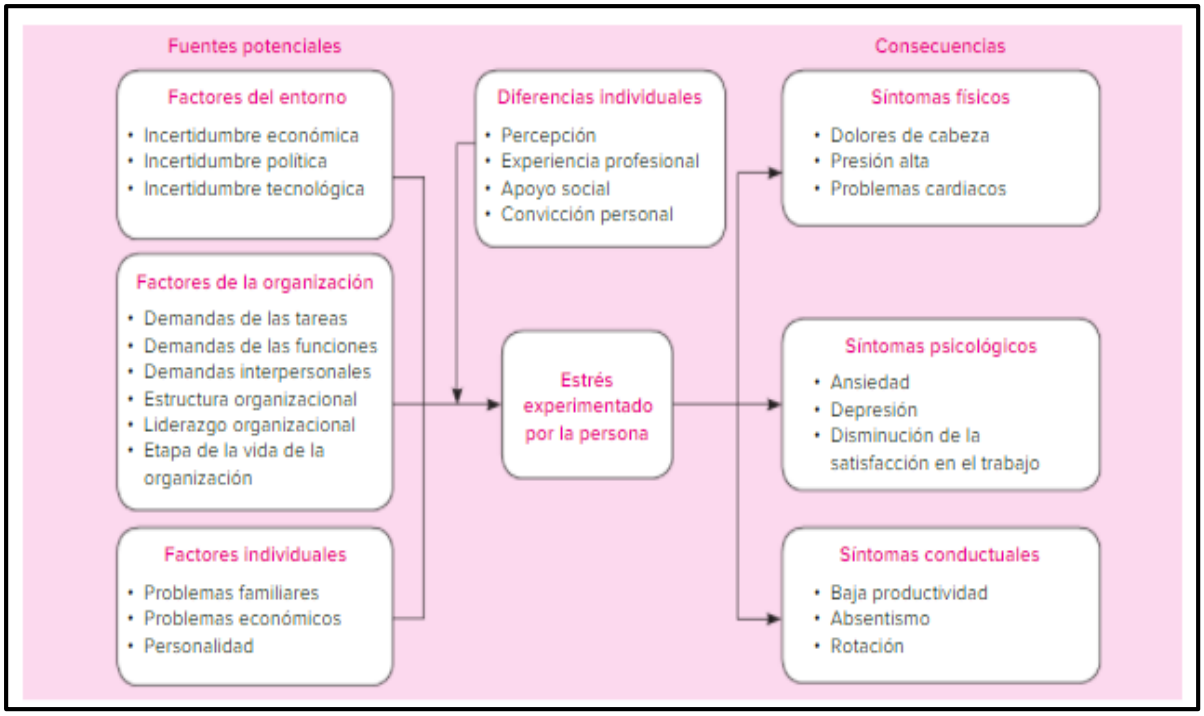


*Figura 1.*Fuentes potenciales y consecuencias del estrés
Nota. Recopilado del libro Comportamiento Organizacional de Chiavenato (2017)

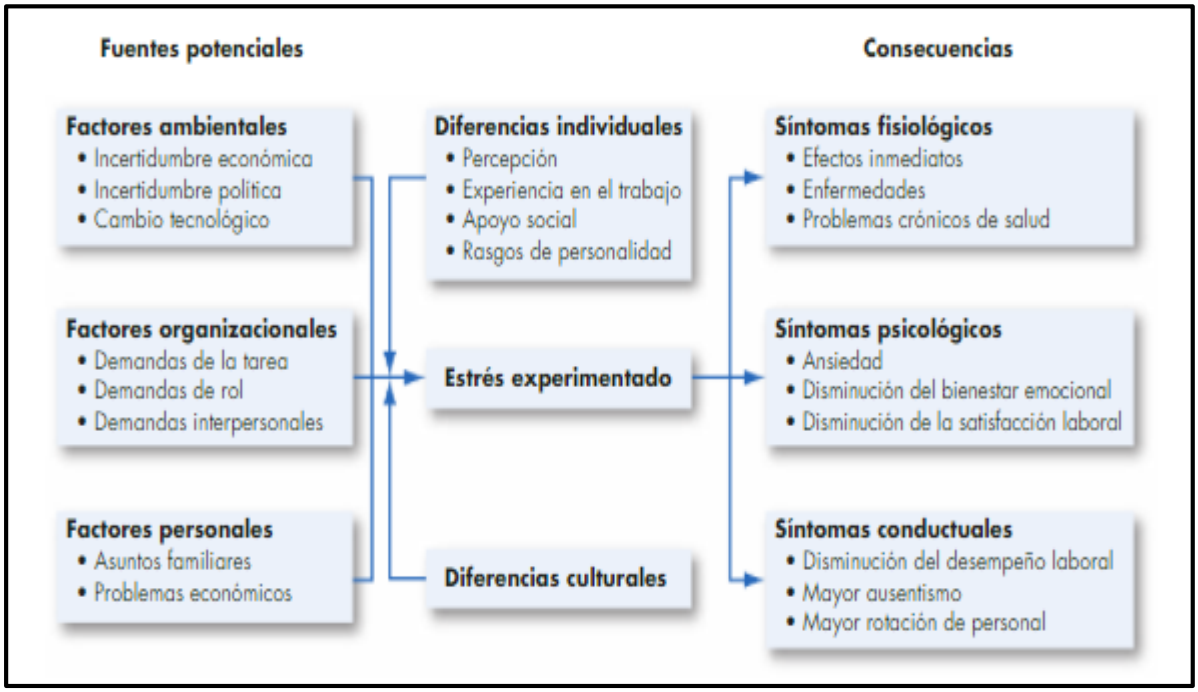


Figura 2. Un modelo del estrés
Nota. Recopilado del libro Comportamiento Organizacional de Robbins (2017)

2.2.1.1.1. Factores del Entorno o Factores Ambientales.

Según Robbins (2017) “la incertidumbre es la razón principal por la que las personas tienen problemas para afrontar los cambios organizacionales” (p. 624); así mismo, menciona sobre tres tipos de incertidumbre, siendo estas: (a) Económicas, se genera mayormente cuando la economía de un país se encuentra en contradicción, lo que hace que el personal de una empresa sienta ansiedad sobre los posibles cambios; (b) Políticas, los cambios políticos pueden generar cierto estrés en las personas, independientemente del país que sea. Sin embargo, donde se mostró mayor incidencia en dicho aspecto fue en Haití y Venezuela; (c) Tecnológicas, la tecnología está muy presente hoy en día por lo que las innovaciones dentro de las organizaciones, es decir que introduzcan procesos que reduzca tiempo y este se encuentre automatizado por el uso de computadoras y sistemas constituye que las personas sientan una amenaza y tengan estrés.

2.2.1.1.2. Factores de la Organización.

En el libro de Idalberto Chiavenato (2017) hace referencia a Luthans quien menciona que el estrés se produce por factores organizacionales, los cuales los describe de la siguiente forma: (a) Políticas y estrategias de la organización, es decir presiones competitivas, reglas burocráticas, tecnología avanzada, recorte de personas, remuneración variable, rotación de personal, etc.; (b) Diseño y estructura de la organización, la centralización y la formalidad, conflicto entre las personas, la especialización o capacitaciones, la ambigüedad de las funciones, la cultura organizacional restrictiva, etc.; (c) Procesos organizaciones, aquí se habla sobre el control de personal, la comunicación, el *feedback* por parte de la organización, procesos de decisión centralizados, poca participación del personal en algunas decisiones, etc.

Las condiciones de trabajo, hace referencia a un ambiente desagradable, con aire contaminados, condiciones peligrosas, iluminación precaria, etc.

2.2.1.1.3. Factores de Individuales o Personales.

Según Robbins (2017) afirma que “los asuntos familiares a menudo se relacionan con los conflictos entre la vida laboral y la vida personal” (p. 626). Por ello se considera que, aunque los asuntos sean positivos, tienen a generar cierto grado de estrés en las personas. Así mismo, Robbins (2017) hace mención que los problemas económicos “son resultado de un mal manejo de los recursos financieros provocan estrés y distraen la atención de la gente en el trabajo” (p. 626). De esta forma se deduce que el gasto que realizan las personas es mucho más que los ingresos que tienen, por ende, se genera un cuadro de estrés.

Por otro lado, Chiavenato (2017) hace referencia a Luthans quien menciona que “las diferencias en rasgos de personalidad también pueden producir estrés” (p. 255); por ello, se puede decir que, si la persona que se encuentra en un cargo superior o teniendo a cargo a más personas muchas veces tiende a ser un jefe autoritario, rígido, demasiado emotivo o extrovertido, espontaneo, tolerante a la incertidumbre y /o ansioso, son actitudes determinantes que de cierta forma generan estrés en el personal.

2.2.1.2. Fuentes del Estrés.

Según Chiavenato (2017) “las fuentes principales de estrés en el trabajo son dos: las causas ambientales y las causas personales” (p. 250). De esta forma se describirá ambas causas a continuación:

Causas ambientales, para que se constituya un cuadro de estrés a raíz del ambiente se tiene como factores la programación y realización de excesivo trabajo, la intranquilidad, la inseguridad, el flujo de personas que se tiene que atender en el caso de las organizaciones que prestan servicio. (Véase la Figura 1).

Causas personales, por lo general se da cuando las personas tienden a ser adictas al trabajo y muchas veces perfeccionistas al momento de alcanzar ciertas metas propuestas. De esta forma las personas son intolerantes a la ambigüedad, tienden a ser impacientes, no mantienen una buena salud física, tienen malos hábitos de trabajo y de sueño, pues todo ello

genera que las actitudes que tienen para con las personas que brindan el servicio o con sus propios compañeros no sea la más adecuada por el cuadro de estrés que se viene atravesando. (Véase la Figura 1).

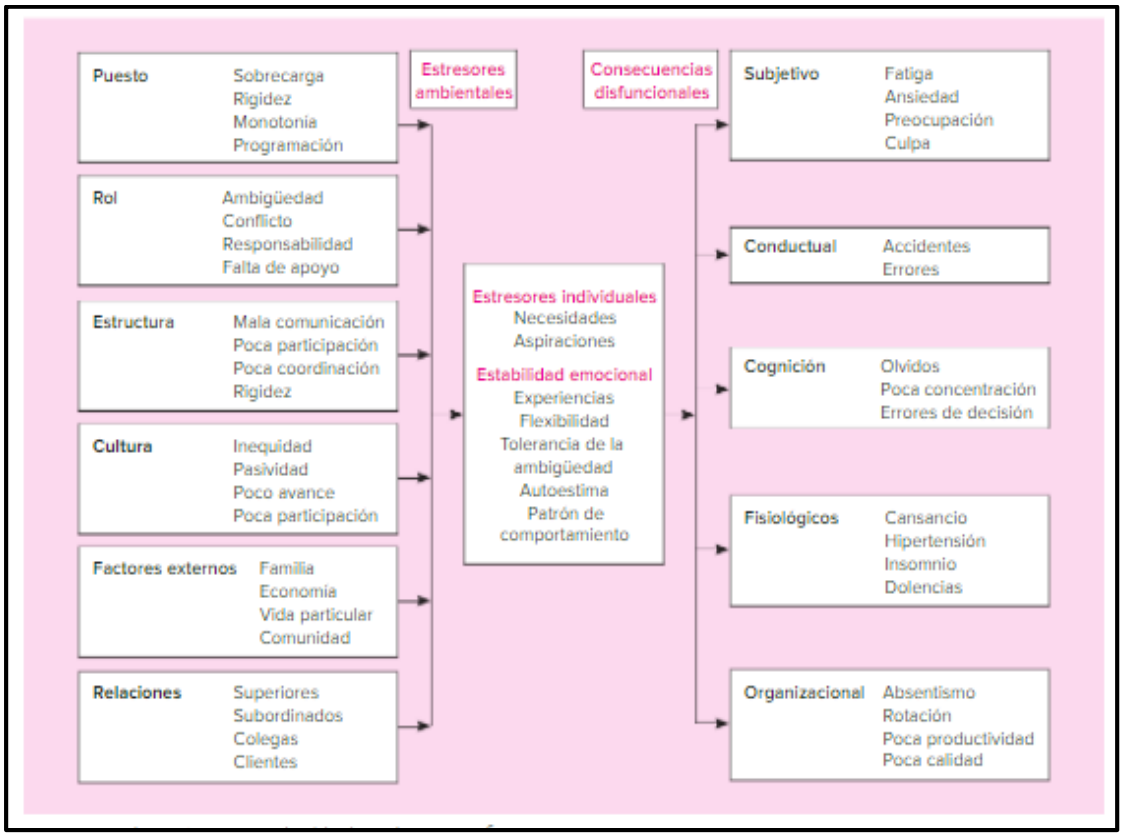


Figura 3. Los estresores en la vida de cada persona
Nota. Recopilado del libro Comportamiento Organizacional de Chiavenato (2017).

2.2.1.3. Componentes del Estrés.

El estrés incluye tres componentes básicos:

2.2.1.3.1. Desafío Percibido.

Surge de la interacción entre las personas y su percepción del entorno, es decir cuando dentro del entorno laboral se genera chismes o rumores y esto genera estrés.

2.2.1.3.2. Valor Importante.

Se da cuando los rumores representan una amenaza en las personas y estos sean considerados demasiados valiosos o importantes.

2.2.1.3.3. Incertidumbre Sobre la Resolución.

Empieza a producirse un cuadro de estrés cuando la tensión sobre la resolución de un problema se empieza a tornar difícil, es decir que el reto que se le propuso esta fuera de su alcance para cumplirlo y ahí es cuando se genera el estrés. A partir de que el reto propuesto y la capacidad de resolución se alejan, dicho esto el resultado posible sea uno negativo. (Chiavenato, 2017, pp. 251 - 252)

2.2.1.4. Síndrome de Burnout.

El síndrome de burnout, también llamado síndrome del agotamiento laboral tiene mayor incidencia en áreas como enfermería médica, la policía y los profesionales que implican demasiada tensión, urgencia o prestigio. Se trata de un agotamiento extremo que se caracteriza por una sensación de agotamiento emocional y desadaptación, fatiga, frustración, falta de interés por las actividades diarias, alejamiento de la vida personal, disminución de productividad y apatía respecto al trabajo. De esta forma el profesional se vuelve más intolerante, se siente exhausto y acaba por experimentar una desconexión emocional de la profesión, es así como esa sensación de vacío también se extiende a su vida personal. (Chiavenato, 2017, p. 253)

2.2.1.5. Consecuencia del Estrés.

Costo de asistencia médica, el estrés tiene efectos en la salud y en el bienestar de las personas. Siendo de este modo que las organizaciones se hacen cargo de los costos médicos de sus empleados, pues se muestra una alta relación entre la tensión nerviosa y las perturbaciones mentales.

Absentismo y rotación, la insatisfacción y el estrés provocan en las organizaciones diversos problemas de costos en la asistencia médica, pues la insatisfacción es una de las principales causas de absentismo, el cual representa un costo fuerte para la organización. Así mismo, se acelera la rotación de personal y por ende la

productividad disminuye, lo cual se ve reflejado en los empleados que permanecen dentro de la organización. Este flujo de personal es negativo y muchas veces se vuelve critica en trabajos complejos o cuando el personal que rota es de suma importancia para la organización. Por ejemplo, cuando el personal que rota son trabajadores experimentados y estos se van inconformes con la organización, se llevan información estratégica acerca de la organización que podría ser utilizada por la competencia.

Poco compromiso con la organización, la insatisfacción también disminuye el nivel de compromiso con la organización, es decir, la medida en que las personas se identifican con la empresa que los contrata. El compromiso involucra el deseo de invertir amplias dosis de esfuerzo para provecho de la organización y la intención de permanecer en ella mucho tiempo.

Violencia en el centro de trabajo, las agresiones tanto físicas como verbales dentro de las organizaciones ha generado grados extremos de insatisfacción y estrés, por lo que a fin de reducir este efecto en los trabajadores las organizaciones han optado por brindar capacitaciones a sus gerentes y supervisores para mejorar el ambiente laboral. Por ello, que dentro de estas capacitaciones también se incluyó aprender a trabajar más de cerca con los sindicatos y a monitorear las actitudes de los trabajadores y su grado de satisfacción.

Bajo rendimiento, buena parte de los problemas de rendimiento en los trabajadores está relacionada con el estrés y sus implicancias laborales. Pues el desempeño deficiente indica que las expectativas que tienen los trabajadores acerca de la organización y lo que les brinda no están relacionadas. (Chiavenato, 2017, pp. 256 - 257).

2.2.1.6. Reducir la Insatisfacción y el Estrés.

Las organizaciones disponen de varios medios para hacer que la insatisfacción y el estrés se reduzcan y no afecte de manera grave a la organización, siendo las siguientes:

2.2.1.6.1. Enriquecimiento del trabajo.

Hace referencia sobre la disminución de la monotonía de las labores simples y repetitivas, de este modo se aumentaría gradualmente su variedad y sus desafíos.

2.2.1.6.2. Rotación de puestos.

Se refiere a ocupar diferentes cargos de complejidad, con el fin de que las personas también se desarrollen profesionalmente, así ellos no entrarían en la rutina y podrían aportar nuevos conocimientos.

2.2.1.6.3. Análisis de puestos.

Implica conocer a fondo cuales son las funciones que tiene que desempeñar de manera clara, para lograr que se mejore la comunicación con supervisores, colegas, subordinados e incluso clientes.

2.2.1.6.4. Entrenamiento de Habilidades.

La idea es aprender a definir metas, así como identificar obstáculos que limitan el desempeño exitoso, y buscar la colaboración de los colegas para alcanzar las metas. Por ende, al desarrollar las habilidades de los trabajadores se podrá proveer, atender y controlar lo que ocurre dentro del centro de trabajo, lo que hará que ellos sientan autonomía al momento de desarrollar sus actividades y así mismo desarrollar lealtad hacia la organización.

2.2.1.6.5. Oportunidad para Hablar sobre el Trabajo.

El nivel de insatisfacción y estrés bajan cuando las personas pueden expresar libremente sobre las experiencias laborales, problemas e inconformidades. Pues hace que se genere un clima de confianza donde las expresiones son activas y constructivas acerca de los problemas que pueden irse generando.

2.2.1.6.6. Participación en la Toma de Decisiones.

"La oportunidad de entrar en acción o tomar decisiones con base en las propias opiniones proporciona a las personas mayor seguridad para manejar el estrés y la insatisfacción, así mismo hace que se reduzca los conflictos, la rotación y el absentismo." (Chiavenato, 2017, p. 257).

2.2.2. Desempeño.

Sobre el concepto de desempeño Chiavenato (2017) afirma que es el conjunto de características o capacidades de comportamiento o rendimiento de una persona, equipo u organización (Véase la Figura 4). Es la forma en que las personas, equipos u organizaciones efectúan sus tareas y actividades con las que alcanzan los objetivos organizacionales y promueven buenos resultados.

> Puede expresarse el desempeño mediante una medida, métrica, indicador frente a un índice en relación con las metas, objetivos, requisitos o expectativas previamente definidos. Por tanto, el desempeño puede ser bajo, medio, alto o excepcional en relación con estas suposiciones y constituir uno de los principales responsables en la productividad y los resultados de la organización en términos de competitividad y sustentabilidad. (Chiavenato, 2017, p. 206)

2.2.2.1. Objetivos del Desempeño.

Según Chiavenato (2017) es necesario que los niveles de la organización se encuentran alineados hasta llegar al nivel operativo, con el fin de que puedan aportar algo para mejorar la ventaja competitiva de la organización; por ello, el autor menciona que se tiene estos objetivos con el fin de mejorar los siguientes aspectos de la productividad elevada:

> Calidad, producción totalmente exenta de errores ofreciendo productos y servicios dentro de las especificaciones.
>
> Velocidad, prontitud y tiempo de entrega reducido.

Confiabilidad, producción correcta y entrega segura y confiable.

Flexibilidad, a través de la capacidad de mejora continua y la innovación en productos y servicios.

Costo, producción de bajo costo para garantizar precio bajo y margen elevado. (Chiavenato, 2017, pp. 207 - 208).

Teniendo en cuenta estos objetivos la organización debe analizar con anticipación los efectos producidos tanto internos como externo, con el objetivo de que el desempeño sea eficiente y eficaz y se dé una productividad elevada.

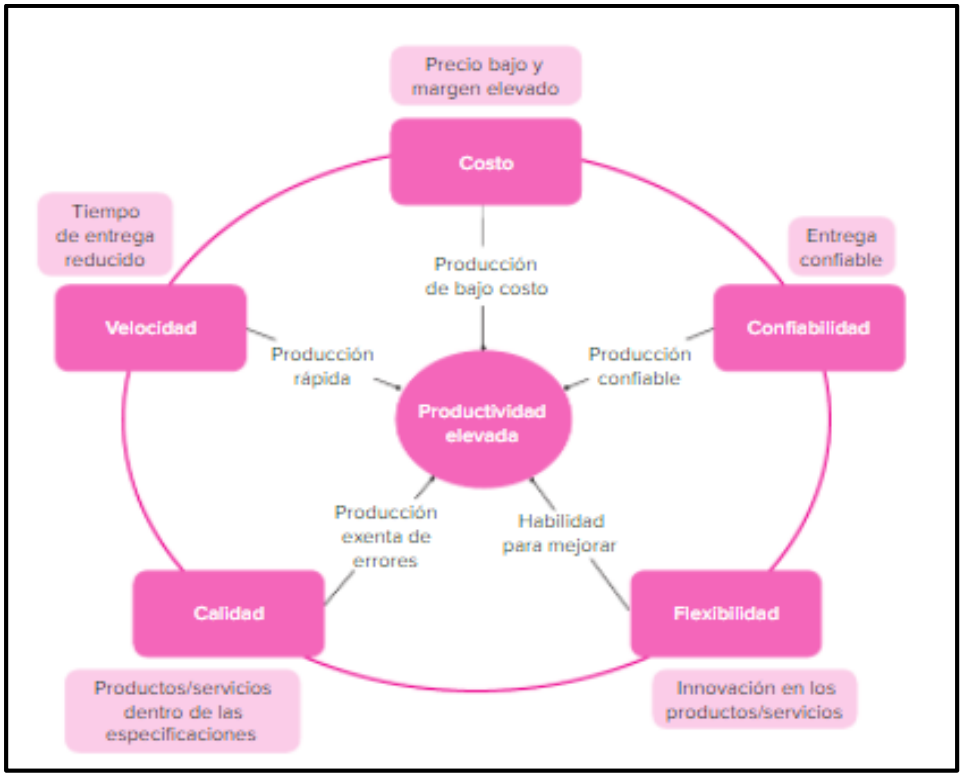


Figura 4. Efectos internos y externos de los cinco objetivos de desempeño
Nota. Recopilado del libro Comportamiento Organizacional de Chiavenato (2017)

2.2.2.2. Gestión del Desempeño.

Chiavenato (2017) afirma lo siguiente:

La gestión del desempeño consiste en la planeación, organización, dirección y control de todo el flujo de actividad de la organización en todas las áreas y en todos los nivele

para asegurar el alcance de los objetivos de la organización y la entrega de resultados excelentes. Es así como el desempeño de las personas puede y debe ser mejorado de modo gradual e incesante. (p. 208).

De este modo se debería tenían un plan de evaluación de desempeño, donde se supervise y evalué con el fin de que se desarrollen profesionalmente, definan metas y objetivos desafiantes y así se logre una excelencia operativa. (Véase la Figura 5).

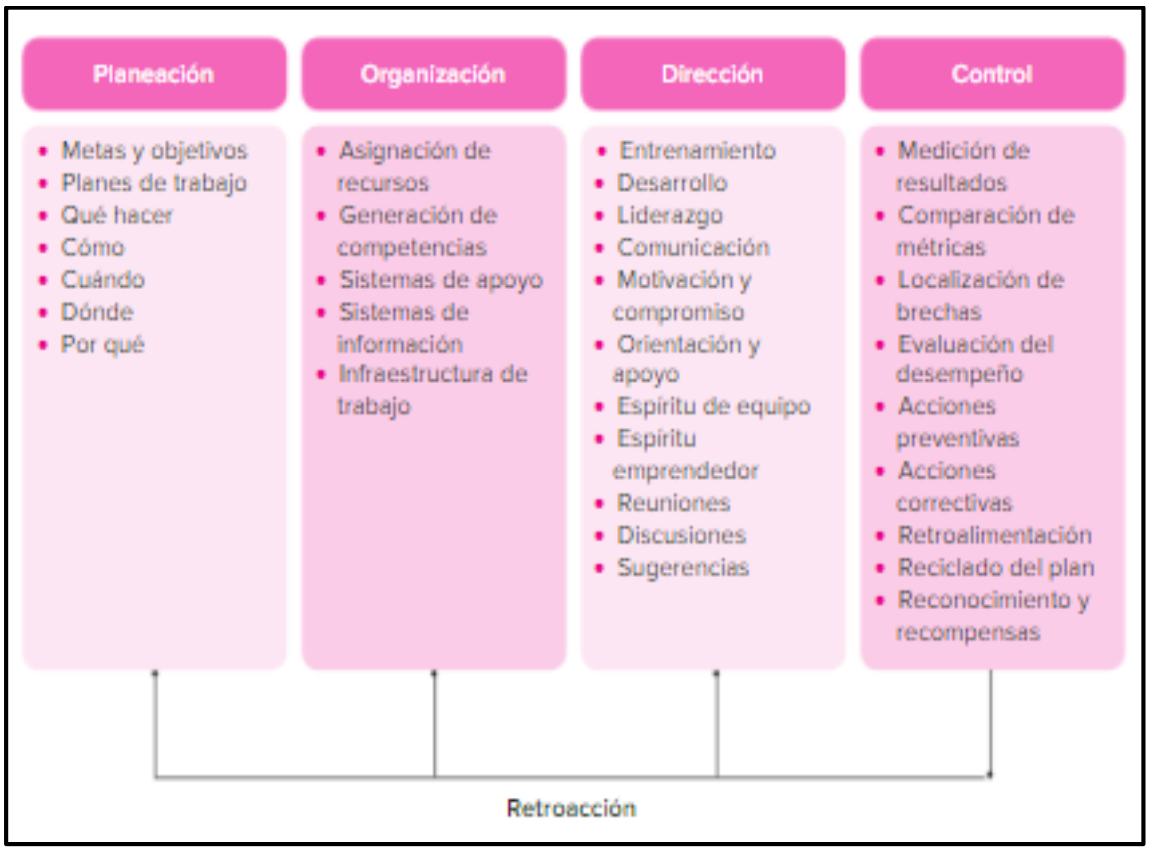


Figura 5. El proceso de gestación del desempeño
Nota. Recopilado del libro Comportamiento Organizacional de Chiavenato (2017)

Para la presente investigación se definió como parte de los ítems en la variable de desempeño una parte del proceso de gestación, tomando los siguientes:

2.2.2.2.1. Liderazgo.

Chiavenato (2017) afirma que es “un intento interpersonal de alcanzar una o varias metas por medio de la comunicación” (p. 222)

2.2.2.2.2. Comunicación.

Chiavenato (2017) afirma que “es un elemento clave, porque los administradores no trabajan con cosas sino con información acerca de ellas. Además, todas las funciones administrativas, como la planeación, organización, dirección y control solo pueden funcionar mediante la comunicación” (p. 193).

2.2.2.2.3. Motivación y Compromiso.

Chiavenato (2017) afirma que la motivación es “el proceso responsable de la intensidad, el curso y la persistencia de los esfuerzos que hace una persona para alcanzar una meta determinada” (p. 118).

2.2.2.2.4. Espíritu de Equipo o Equipo de Trabajo.

Robbins (2017) afirma que “un equipo de trabajo genera sinergia positiva gracias al esfuerzo coordinado. Los esfuerzos de sus individuos dan como resultado un nivel de rendimiento superior a la suma de las aportaciones individuales” (p. 314).

2.2.2.2.5. Espíritu Emprendedor.

Galindo y Echevarría (2011) mencionan que es la “capacidad para pensar, razonar y actuar, centrada en las oportunidades, planteada con visión global y llevada a cabo mediante un liderazgo equilibrado y la gestión de un riesgo calculado” (p. 88).

2.2.2.3. Evaluación de desempeño.

Chiavenato (2017) menciona que la evaluación del desempeño es “una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona” (p. 210).

Por lo general las organizaciones tienen a evaluar a su personal de manera formal o informal con el fin de saber que tan buena este su desempeño. Además, que es imprescindible mantener una evaluación de desempeño dentro de las actividades administrativas puesto que

se brinda servicio, es decir atención al cliente, y si existiera problemas se puede identificar con mayor facilidad. Por lo que, se podrá desarrollar políticas de recursos humanos acorde con las necesidades de la organización.

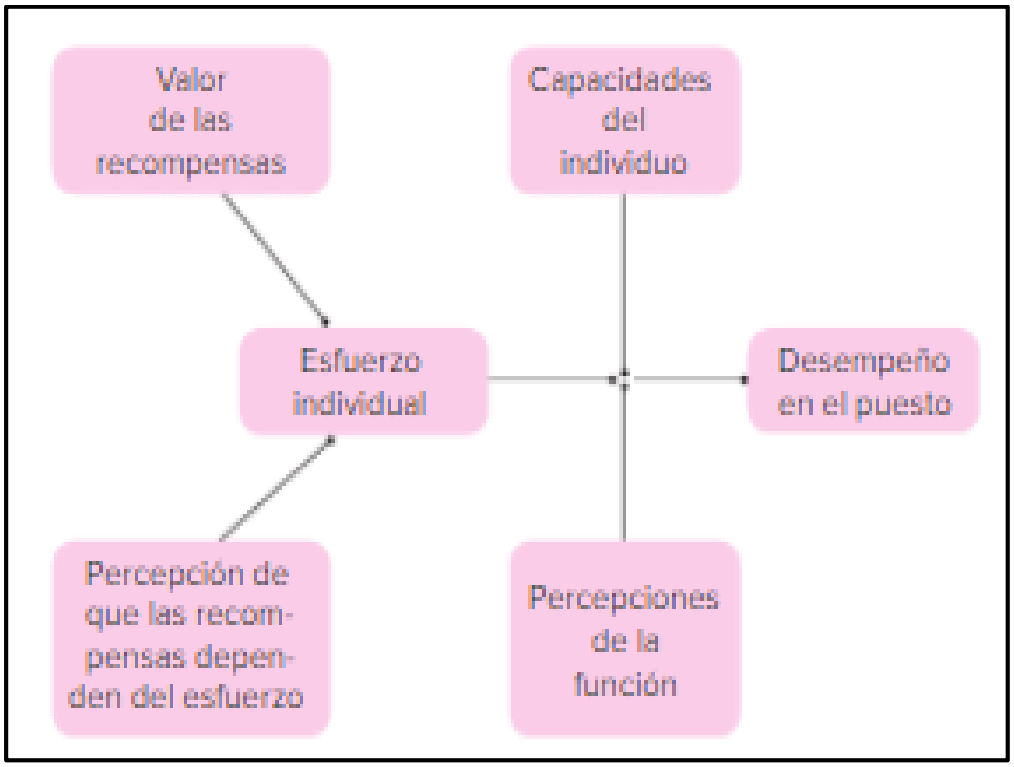


Figura 6. Factores que afectan el desempeño en el puesto
Nota. Recopilado del libro Comportamiento Organizacional de Chiavenato (2017)

2.2.2.4. Los 10 Mandamientos de la Colaboración para un Excelente Desempeño.

Según Chiavenato (2017) la gestión del desempeño es uno de los desafíos más críticos de las empresas. Cada organización tiene sus necesidades específicas y, por ello, necesita adecuar sus soluciones para obtener colaboración, lealtad y enfoque de sus empleados y cultivar una excelente relación de largo plazo a través de los siguientes mandamientos:

- Incluir a todos.
- Definir y alinear los objetivos de cada uno.
- Aumentar la interacción.
- Hacer una unión centrada en el cliente.

- Recibir y proporcionar realimentación.
- Usar la colaboración como una herramienta de trabajo.
- Ofrecer contenido e interacciones de valor.
- Integrar a todos a través de todos los medios posibles.
- Transparencia.
- Hacer todo divertido y alegre

Si se cumple con todos los mandamientos la forma que retornen de manera única y agradable será a través de interacciones auténticas y benéficas lo que conduce a que exista mayor colaboración, se genere mayor productividad, la satisfacción de las personas sea mayor y los problemas que puedan existir se solucionen de manera más rápida. (Chiavenato, 2017, p. 207).

2.2.3. Covid-19.

El Minsa en una de sus campañas realizadas a través del portal del estado nos define al Covid-19 como "la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente la COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo." (MINSA, 2021, p. 1)

Covid-19 en el Perú.

La Organización Internacional del Trabajo [OIT] y la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas [CONFIEP] (2020) afirma sobre el mercado laboral peruano lo siguiente:

> A partir de la crisis generado por la Covid-19, el Perú viene siendo uno de los países más golpeados económicamente, pues el producto bruto interno (PBI) del país se redujo en el mes de abril del 2020 en una caída de 40.5% de acuerdo con las cifras oficiales

Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (Organización Internacional del Trabajo – OIT / Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas - CONFIEP, 2020, p. 3)

A consecuencia por la actual situación el año 2020, se generó un impacto notorio en el empleo pues en el mes de abril se empezó con las restricciones y por ello, la OIT y CONFIEP (2020) afirman que "se perdieron 6 millones de empleos en el país durante el segundo trimestre del año" (p. 3).

A pesar de que al día hoy se viene reanudando muchas labores, no es en su totalidad por las nuevas cepas que se vienen desarrollando, pues ni los ingresos ni las horas de trabajo cubren en su totalidad las necesidades de los trabajadores. Teniendo en cuenta que ahora mismo la incertidumbre que se tiene por los cambios políticos y económicos que aquejan al Perú, tanto por el cambio de gobierno, las discrepancias que se vienen dando y la variación que hay de la moneda extranjera – Dólar.

2.3. Definición de Términos Básicos

En este punto se conceptualiza los términos más usados a lo largo de la investigación.

2.3.1. Estrés laboral.

Es una condición en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante (Robbins, 2017).

2.3.2. Desempeño.

Es la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan sus tareas y actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales y promueven excelentes resultados (Chiavenato, 2017).

2.3.3. Covid-19.

Es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Actualmente la COVID-19 es la pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo (MINSA, 2021).

2.3.4. Gestión del Desempeño.

La gestión del desempeño consiste en la planeación, organización, dirección y control de todo el flujo de actividad de la organización en todas las áreas y en todos los niveles para asegurar el alcance de los objetivos de la organización y la entrega de resultados excelentes (Chiavenato, 2017).

2.3.5. Liderazgo.

Es un intento interpersonal de alcanzar una o varias metas por medio de la comunicación (Chiavenato, 2017).

2.3.6. Trabajo en Equipo

Un equipo de trabajo genera sinergia positiva gracias al esfuerzo coordinado. Los esfuerzos de sus individuos dan como resultado un nivel de rendimiento superior a la suma de las aportaciones individuales (Robbins, 2017).

Capítulo III Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General.

Existe un impacto directo entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.

3.1.2. Hipótesis Específicas.

- H_{e1}: Existe una relación directa los factores del entorno (Incertidumbre económica, política y tecnológica) y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli
- H_{e2}: Existe una relación directa entre los factores del entorno (Incertidumbre económica, política y tecnológica) y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.
- H_{e3}: Existe una relación directa entre los factores de la organización (Demandas de tareas, de las funciones, interpersonales, estructura organizacional, liderazgo organizacional y etapa de la vida en la organización) y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.
- H_{e4}: Existe una relación directa entre los factores de la organización (Demandas de tareas, de las funciones, interpersonales, estructura organizacional, liderazgo organizacional y etapa de la vida en la organización) y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.
- H_{e5}: Existe una relación directa entre los factores individuales (Problemas familiares, económicos y personalidad) y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.

- H_{e6}: Existe una relación directa entre los factores individuales (Problemas familiares, económicos y personalidad) y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.

3.2. Identificación de las Variables

- Variable 1: Estrés laboral
- Variable 2: Desempeño laboral

3.3. Operacionalización de Variables

Las variables y su operacionalización se detallan en la Tabla 1

Tabla 1

Operacionalización de Variables, Dimensiones e Indicadores

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Estrés Laboral (independiente)	El estrés se deriva de la interacción entre el individuo y el entorno; es una adaptación mediada por las diferencias individuales y/o procesos psicológicos y es consecuencia de alguna acción externa (entorno) o de un acontecimiento que le impone demasiadas demandas psicológicas o físicas (Chiavenato, Comportamiento Organizacional - La dinámica del éxito en las organizaciones, 2017)	Factores del entorno	Incertidumbre económica	Siente que la situación económica del país le afecta en lo laboral
				Su situación económica es la adecuada como para poder sobresalir si en casa hubiera una persona delicada de salud
			Incertidumbre política	La situación política le genera inestabilidad
			Incertidumbre tecnológica	Su institución muestra mejoras tecnológicas para su mejor rendimiento.
				Considera que la tecnología que tiene su institución es la adecuada
				Las herramientas informáticas que utiliza están bien adaptadas a la necesidad de su trabajo
		Factores de la organización	Demandas de las tareas	Cree que en los últimos tiempos ha tenido sobrecarga de trabajo debido a la situación actual
				Su institución le brinda las herramientas adecuada
			Demandas de las funciones	Siente temor al desempeñar sus funciones por miedo al contagio
				El trabajo asignado es distribuido de manera justa

			Demandas interpersonales	Se siente cómodo con el apoyo que recibe de sus supervisores Mantiene una buena relación con todos sus compañeros de trabajo.
			Estructura organizacional	Siente que su espacio de trabajo es cómodo. Siente que las condiciones físicas del trabajo son adecuadas
			Liderazgo organizacional	Considera que puede desempeñarse con liderazgo ante cualquier situación inesperada dentro de la institución
		Factores individuales	Problemas familiares	Su familia ha considerado riesgoso su labor como servidor publico Ha tenido problemas interpersonales con su familia, amigos y/o compañeros de trabajo a causa del Covid19
			Problemas económicos	Se ha sentido en la necesidad de cambiar de trabajo por temas económicos a causa del covid19
			Personalidad	Siente que tiene autonomía sobre las funciones que desarrolla Siente reconocimiento de los logros que tiene en su trabajo
Desempeño laboral (dependiente)	Es el conjunto de características o capacidades de comportamiento o rendimiento de una persona, equipo u organización. Es el elemento que produce la excelencia operativa responsable	Productividad	Calidad	Busca que sus funciones siempre marquen la diferencia
			Velocidad	Realiza sus labores según la calendarización establecida Logra los resultados de las metas programadas a tiempo
			Confiabilidad	Demuestra interés en cumplir los objetivos que le son asignados
			Flexibilidad	Se siente en la capacidad para conseguir un resultado determinado

de la eficiencia y eficacia de una organización. (Chiavenato, 2017)			Si la institución implementara nuevo procesos en sus labores, estaría dispuesto a aceptarlos
	Gestión del desempeño	Liderazgo	En la institución se fomenta el trabajo en equipo Ante una situación que su jefe inmediato no se encontrara, estaría dispuesto asumir la responsabilidad de todo su equipo de trabajo
		Comunicación	Existe un buen clima en el lugar de trabajo Se siente cómodo con sus compañeros de trabajo Se siente cómodo al comunicarse con su jefe inmediato para resolver dudas.
		Motivación y compromiso	Considera que el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas Toman en consideración sus ideas de mejora para el bien de la institución Recibe premios o recompensas por el cumplimiento de metas establecidas
		Espíritu de equipo	Trabajar en conjunto le inspira a dar lo mejor de usted Cuando se toma una decisión se informa de manera oportuna a todo el equipo de trabajo
		Espíritu emprendedor	Prioriza sus actividades para cumplir con sus metas asignadas. Suele realizar horas extras para cumplir con tareas asignadas.

Nota. Elaboración propia

Capítulo IV: Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

Según Hernández et al., (2014) el enfoque cuantitativo corresponde a la recolección de datos, con el fin de probar una o varias hipótesis que se den en base a una medición numérica y análisis estadístico a través encuestas, cuestionarios, etc. para un determinado problema con el fin de probar las teorías que se dieron y establecer pautas de comportamiento.

Los autores mencionan que se debe seguir un determinado proceso ya que es secuencial y probatorio. Es por lo que, la presente investigación se analizará bajo el enfoque cuantitativo ya que con sistemas estadísticos y datos numéricos se comprobará las teorías de las variables que el estrés laboral tiene un impacto en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.

4.2. Tipo de Investigación

Para Hernández et al., (2014) el estudio es una investigación aplicada, ya que propone soluciones funcionales que van orientados a incertidumbres actuales de una empresa o de un sector determinado, identificando las soluciones y contextos específicos donde se aplicaran así mismo tomando en cuenta la viabilidad de las propuestas de solución para dichos problemas.

Por el tipo de investigación, este estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación aplicada, ya que, se describe la relación de las variables estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.

4.3. Nivel de Investigación

Hernández et al., (2014) menciona que los estudios cuantitativos correlaciónales miden el grado de relación entre dos o más variables; es decir, tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables. Define las relaciones entre varias categorías de fenómenos, por lo que es necesario medir cada una de ellas, realizar la

cuantificación y por último analizarlas para así poder determinar las posibles vinculaciones o relaciones que tengan en la presente investigación.

Es así como el nivel de estudio de la investigación es correlacional, ya que busca la relación que hay entre las variables estrés laboral y desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli a través de las dimensiones y factores entre las mismas que se investigue de una determinada población.

4.4. Métodos de Investigación

La presente investigación se utilizará el método inductivo - deductivo la cual permitirá realizar un estudio minucioso partiendo de aspectos particulares, con el fin de determinar y establecer los objetivos de forma general y viceversa, para así, señalar las verdades particulares de forma explícita; por lo que, se probara las afirmaciones o hipótesis dadas sobre la problemática del impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli, 2020 – 2021, llegando así a las posibles conclusiones que se vayan a dar (Ruiz, 2007).

4.5. Diseño de Investigación

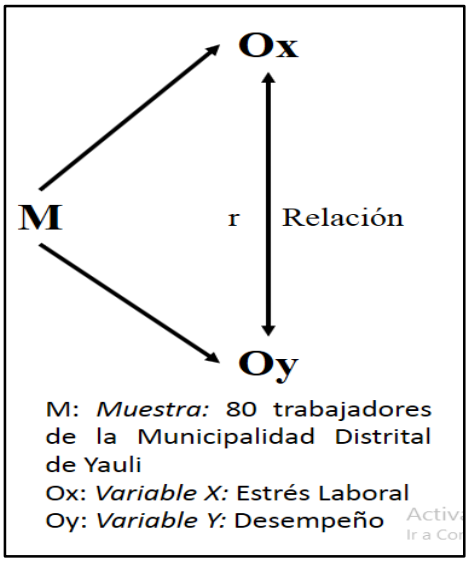


Figura 7. Diseño de la relación de variables
Nota. Elaboración propia.

La presente investigación es No experimental. En la investigación no se realizará ninguna manipulación a las variables de estrés laboral y desempeño, ya que se investigará el contexto en su forma natural tal como se dé este para mayor credibilidad. Transversal o transaccional: La presente investigación se realizó en un tiempo determinado que es en el periodo 2020 – 2021. Correlacional – causal, ya que se pretende determinar la relación que existe entre estrés laboral y el desempeño de los trabajadores. (Véase la Figura 7).

4.6. Población y muestra

4.6.1. Población.

Según Hernández et ál., (2014) al momento de analizar el caso se debe de pautear cual es el proceso que se hará para hallar la cantidad de personas que serán involucradas en esta investigación con el objetivo de cumplir la aplicación en el cual se podrá mostrar un resultado. Entonces se puede determinar qué universo de personas que se encuentren aptas y con las cualidades establecidas y específicas que se desea investigar sin embargo se debe acordar que factores intervienen en dicho estudio y poder examinar si este grupo tiene una coherencia con las variables de estudio. La presente investigación tendrá como población principal de estudio a los 80 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.

4.6.2. Muestra.

Según Hernández et ál. (2014) la muestra es una parte del universo; por lo tanto, será definida como subgrupo para ello se debe de delimitar las características que van en relación con las variables. Tanto para el universo de trabajadores en la medida que se consideren como estratos las empresas de donde se obtendrán a los trabajadores para la aplicación del estudio considerando las variables

4.6.2.1. Unidad de Análisis.

Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli, La Oroya.

4.6.2.2. Tamaño de la Muestra.

La muestra está constituida por el total de la población de estudios siendo esta los 80 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli, el cual representa al 100% de la población, para la presente investigación.

4.6.2.3. Selección de la Muestra.

En la presente investigación se realizará de forma censal, ya que se estudiará a toda la población de estudio y no se obtendrá ninguna muestra, lo que en esta investigación son los colaboradores de todas las empresas que conforman la población total.

4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.7.1. Técnica.

La técnica que se utilizara para la investigación a los 80 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli es la encuesta dirigida la cual se realiza de forma presencial y escrita, al que se le denomina cuestionario que es de fuente primaria y que será un conjunto de preguntas relacionadas a las variables y dimensiones que serán medidas acorde con el planteamiento del problema y con las hipótesis.

4.7.2. Instrumento.

4.7.2.1. Diseño.

La variable estrés laboral está conformada por tres dimensiones: (a) factores del entorno (6 ítems), (b) factores de la organización (9 ítems), y (c) factores individuales (5 ítems); las alternativas de los ítems de esta variable tienen la siguiente valoración: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), De acuerdo (3), Muy de acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

La variable desempeño está conformada por dos dimensiones: (a) productividad (6 ítems), y (b) gestión del desempeño (12 Ítems);las alternativas de los ítems de esta variable

tienen la siguiente valoración: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), De acuerdo (3), Muy de acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5). (Véase el Apéndice B).

4.7.2.2. Confiabilidad.

Para la presente investigación en el cálculo de confiabilidad del instrumento empleado se ha determinado con el coeficiente de Alfa de Cronbach basado en la medición para cada variable y dimensión; las Tablas 2 y 3 muestran los valores hallados pada cada variable. Se utilizó este método, ya que permite medir la homogeneidad y consistencia de las escalas tipo Likert.

Tabla 2

Alfa de Cronbach para la variable estrés laboral

Estrés laboral	Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
Factores del entorno	.576	6
Factores de la organización	.772	9
Factores individuales	.616	5
Total	.819	20

Nota. Elaboración propia.

Tabla 3

Alfa de Cronbach para la variable desempeño laboral

Desempeño Laboral	Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
Productividad	.940	6
Gestión del desempeño	.926	12
Total	.948	18

Nota. Elaboración propia.

4.7.2.3. Validez.

En la presente investigación el instrumento tuvo aporte de las otras investigaciones mencionadas anteriormente en el marco teórico, sin embargo, también se optó para el instrumento empleado someterlo a un juicio de expertos, con el fin de tener validez. Puesto que

es un método por el cual se verifica la fiabilidad de la investigación. Es por lo que para la validación se tuvo apoyo de dos profesionales (a) la MBA Cristina Ñaña Baquerizo, y (b) la MBA Noriza Sintia Turín Meza, quienes evaluaron el cuestionario a través de la ficha de Juicio de Expertos establecidos por la Universidad Continental, siendo de esto modo que se obtuvo un resultado favorable para la aplicación del instrumento. (Ver apéndice C).

4.8. Procesos de Recolección de Datos

En la presente investigación para la aplicación de la técnica de recolección de datos se elaborará un cuestionario, el cual tendrá que ser validado por un experto, ya que la investigación es de enfoque cuantitativo. Por lo que se contará con los materiales necesarios para la aplicación del instrumento, con el que se evaluará las condiciones del impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli, 2020 – 2021, dependiendo del espacio y tiempo de la población de estudio. Teniendo en cuenta que se seguirá un proceso correspondiente, el cual será de la siguiente manera:

- Diseñar el instrumento.
- Validar el instrumento con un experto en Administración.
- Aplicación del instrumento a los colaboradores.
- Verificar y tabular los resultados obtenidos a través de la aplicación.

Es así como se realizaron las coordinaciones pertinentes para ejecutar las técnicas de recojo de información en la población de estudio, teniendo en cuenta que el instrumento será aplicado de forma presencial a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.

4.9. Técnicas estadísticas de análisis de datos

El procesamiento de la información recolectada en la presente investigación se ejecutará con la ayuda de un programa estadístico confiable SPSS Statistics, el cual ayudó al análisis de ambas variables con el fin de determinar los indicadores de evaluación de estas.

Obteniendo los resultados de la información primaria a partir de la aplicación de la técnica de cuestionario, se realizará una evaluación según las dimensiones que tengan las variables y los indicadores, con el fin de comprobar las hipótesis planteadas sobre la correlación de ambas variables y sus dimensiones, para llegar a tener conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

Capítulo V: Resultados

5.1. Descripción del Trabajo de Campo

El trabajo de campo para la recolección de datos se realizó a través de la aplicación de una encuesta, siendo de este modo que se compone por 38 preguntas. La cual se realizó de forma presencial y mediante la opción de formulario de Google, para algunos trabajadores que no se encuentran en el distrito de Yauli, de este modo se realizó la encuesta a 80 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.

El trabajo se llevó a cabo durante 15 días en el mes de septiembre, para obtener la recolección de datos.

Los datos obtenidos se procesaron utilizando el análisis estadístico SPSS para calcular el nivel de confiabilidad de los datos. En el cual se obtuvo un Alfa de Cronbach de .936 por las 38 preguntas de la encuesta realizada

5.2. Presentación de Resultados

5.2.1. Análisis de Datos Generales.

Como parte de la presentación de resultados, la Tabla 4 muestra que del total de encuestados en función a las variables intervinientes: (a) edad, (b) sexo, (c) tiempo trabajando en el sector público y (d) tipo de contrato. Los resultados muestran que en relación con la edad predominan los que se encuentran en el rango de 26 a 35 años, el cual se encuentra representado por un 33.8 %, sin embargo, se encontró que dentro del rango de 18 a 25 años se encuentra representado por un 25 %. Así mismo, se puede observar con relación al rango de sexo, no existe diferencia entre ambos, puesto que representa a partes igual, es decir 50 % para ambos.

De otro lado, se encontró que en relación con el tiempo trabajado en el sector público predominan los que se encuentran en el rango de más de 1 año, el cual se encuentra representado por un 47.5 %, seguido de muy cerca está el rango de 3 meses, siendo de este modo representado por un 25%. Por último, para la variable interviniente de tipo de contrato,

en el cual se observa que la mayor parte de los trabajadores de la Municipalidad se encuentran bajo el contrato regido por el D. Leg. N°1057 – CAS representado este por el 33.8 % y otro tipo de contratos, el cual se ve representado con un 55% lo cual hace que este último se le atribuye la mayor parte de trabajadores contratados para la prestación de servicios hacia la Municipalidad Distrital de Yauli.

Tabla 4

Perfil de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli en función a las variables de estudio.

Variables	Criterio	f°	%
Edad	De 18 a 25 años	20	25.0 %
	De 26 a 35 años	27	33.8 %
	De 36 a 45 años	14	17.5 %
	De 46 a 55 años	16	20.0 %
	Más de 55 años	3	3.8 %
	Total	80	100.0 %
Sexo	Masculino	40	50.0 %
	Femenino	40	50.0 %
	Total	80	100.0 %
Tiempo trabajando	3 meses	18	22.5 %
	6 meses	16	20.0 %
	1 año	8	10.0 %
	Más de 1 año	38	47.5 %
	Total	80	100.0 %
Tipo de contrato	D. Leg N°1057 Cas	27	33.8 %
	D. Leg. N° 728	4	5.0 %
	D. Leg. N°276 Permanente	5	6.3 %
	Otros	44	55.0 %
	Total	80	100.0 %

Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

5.2.2. Resultados descriptivos de Estrés Laboral

Se utilizó la escala de medición (véase la Tabla 5) en el cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.

Tabla 5

Tabla de Escala de Medición Según Likert

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nota. Elaboración propia.

La Tabla 6 muestra los resultados de la variable Estrés Laboral, la cual se midió en base a las dimensiones, factores del entorno, factores de la organización y factores individuales. Sin embargo, se utilizó una escala ordinal, con el fin de agrupar y determinar en tres respuestas (a) mala, (b) regular y (c) buena, obteniendo de esta forma que la dentro de la variable se encuentra más respuestas que son regulares teniendo de esta forma un porcentaje de 87.5 %, en las cuales se encuentran respuestas como en desacuerdo, de acuerdo y/o muy de acuerdo.

Tabla 6

Resultado de Estrés Laboral

		F°	%
Válido	Mala	2	2.5 %
	Regular	70	87.5 %
	Buena	8	10.0 %
	Total	80	100.0 %

Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

Se analizarán los resultados para la variable estrés laboral, por cada dimensión:

5.2.2.1. Resultados Descriptivos de los Factores del Entorno.

Se refiere al grado de conformidad de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yauli con respecto a los factores del entorno que ellos perciben y tiene en su entorno laboral.

Para, lo cual se realizó preguntas sobre la incertidumbre económica, política y los cambios tecnológicos a cada trabajador.

En la presente investigación, el 7.5% de los trabajadores hicieron mención que se encuentran dentro del rango de muy de acuerdo y totalmente de acuerdo con su entorno laboral. Como lo muestra la Tabla 7, el 77.5% hace referencia al rango de respuestas que se encuentran entre en desacuerdo, de acuerdo y/o muy de acuerdo. Teniendo en consideración estos porcentajes se identificó que el grado de conformidad con el entorno laboral de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yauli se encuentra relativamente bien.

Tabla 7

Resultado de los Factores del Entorno

		F°	%
Válido	Mala	12	15.0 %
	Regular	62	77.5 %
	Buena	6	7.5 %
	Total	80	100.0 %

Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

Considerando los resultados por preguntas se tiene lo siguiente:

A la pregunta: Siente que la situación económica del país le afecta en lo laboral; la Figura 8 muestra que el 85% de los encuestados considera que la situación económica del país si afecto en lo laboral dentro de las funciones que realiza, sin embargo, existe un 15% que considera que la situación económica del país no le afecta en lo laboral. A la pregunta: Su situación económica es la adecuada como para poder sobresalir si en casa hubiera una persona delicada de salud; la Figura 9 muestra que el 53.75% de los encuestados consideran que no sintió que su situación económica fuera la más adecuada para poder sobresalir si en casa hubiera una persona delicada de salud; sin embargo, existe un 28.75% del total que refiere que posiblemente su situación es la adecuada encontrándose dentro de la respuesta *De acuerdo;* así

mismo, se tiene un 17.5% que hace referencia que sí, su situación es la adecuada para afrontar que una persona de su familia este delicada de salud.

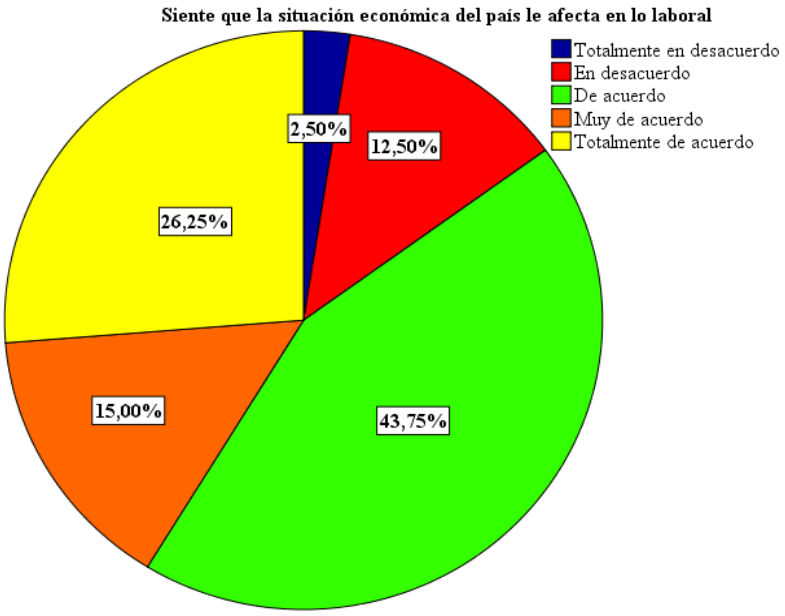


Figura 8. Resultados: Siente que la situación económica del país le afecta en lo laboral
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS.

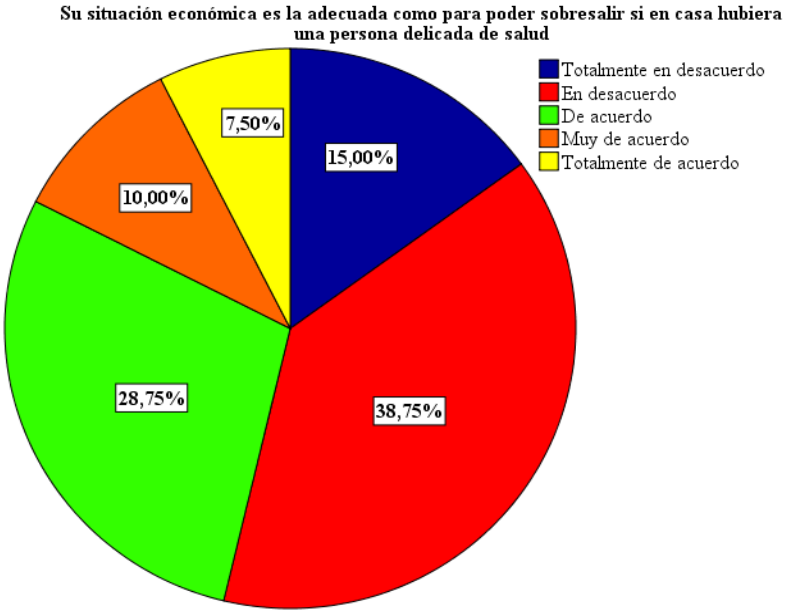


Figura 9. Resultados: Su situación económica es la adecuada como para poder sobresalir si en casa hubiera una persona delicada de salud
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS.

A la pregunta: La situación política le genera inestabilidad; la Figura 10 muestra que el 28.75% de los encuestados considera que la situación política si ha generado inestabilidad, así mismo, un 38.75% se encuentra dentro de la respuesta De acuerdo; lo cual hace referencia a que existe una probabilidad de que la situación política actual le haya generado este problema; por el contrario, un 32.5% considera que la situación política no le genera ninguna inestabilidad.

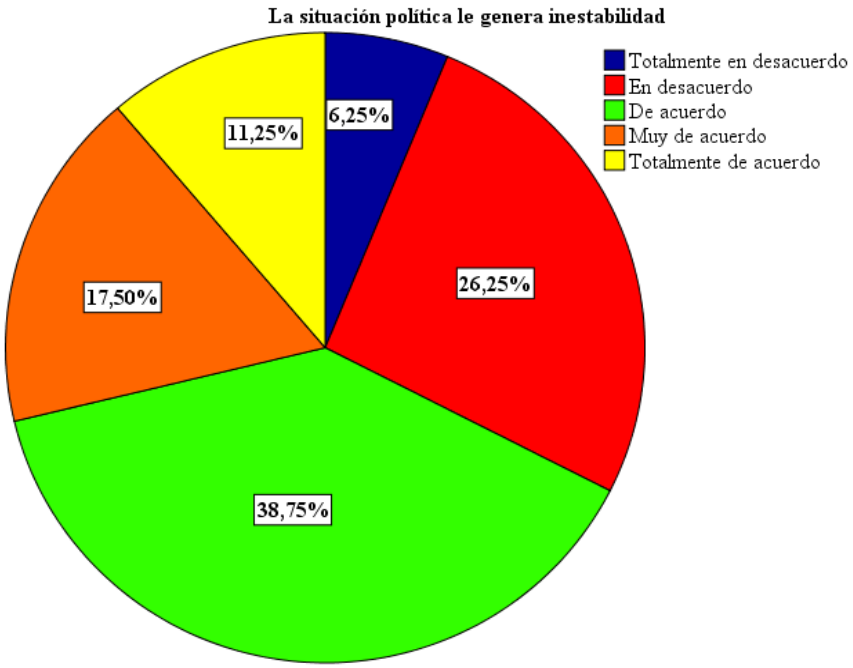


Figura 10. Resultados: La situación política le genera inestabilidad
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

A la pregunta: Su institución muestra mejoras tecnológicas para su mejor rendimiento; la Figura 11 muestra que el 72.5% de los encuestados consideran que su institución si mostro mejoras tecnológicas con el fin de mejorar su rendimiento; por el contrario, un 27.5% considera que su institución no realizo mejoras tecnológicas, por lo que su rendimiento de dichas personas no se vio mejorada.

Figura 11. Resultados: Su institución muestra mejoras tecnológicas para su mejor rendimiento
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

A la pregunta: Considera que la tecnología que tiene su institución es la adecuada; la Figura 12 muestra que el 18.75% de los encuestados considera que la tecnología que tiene su institución es la más adecuada, así mismo se visualiza que un 51.25% del total de encuestados refiere que la tecnología que tiene su institución es la adecuada, pero que podría ser mejorada; por el contrario, un 30% refiere que dicha tecnología podría ser mejor implementada con el fin de mejorar algunos procesos y/o funciones desarrolladas dentro de la institución.

A la pregunta: Las herramientas informáticas que utiliza están bien adaptadas a la necesidad de su trabajo; la Figura 13 muestra que el 81.25% de los encuestados considera que las herramientas informáticas que se utilizan dentro de la Municipalidad se encuentran adaptadas a la necesidad de su trabajo; por el contrario, un 18.75% del total de encuestados considera que estas herramientas no están bien adaptadas, lo cual genera que su trabajo no se desempeñe de manera eficiente.

Figura 12. Resultados: Considera que la tecnología que tiene su institución es la adecuada
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS.

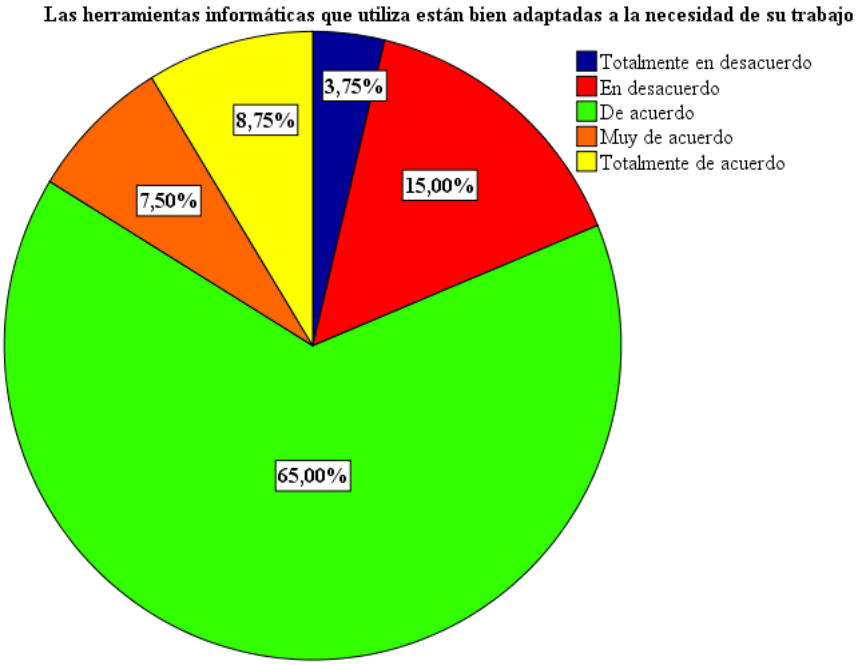


Figura 13. Resultados: Las herramientas informáticas que utiliza están bien adaptadas a la necesidad de su trabajo
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

5.2.2.2. Resultados Descriptivos de los Factores de la Organización.

Se refiere al grado de conformidad de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yauli con respecto a los factores de la organización que ellos perciben, los cuales tienen dentro de su entorno laboral. Para lo cual se realizó preguntas sobre el nivel de demandas de las tareas, demandas de las funciones y demandas interpersonales, estructura y liderazgo organizacional.

En la presente investigación, según lo presenta la Tabla 8, se ve reflejado que el 26.30% de los colaboradores mencionan que los factores de la organización que ellos perciben y tienen en su entorno se encuentran dentro de la escala ordinal de buena, lo cual hace referencia que sus respuestas fueron entre muy de acuerdo y totalmente de acuerdo. Por lo contrario, existe un 2.5% que hace referencia a que los factores de la organización son pésimas o malas en la Municipalidad Distrital de Yauli, siendo de este modo que las respuestas de este rango son totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 8.

Resultado de los factores de la organización

		F°	%
Válido	Mala	2	2.5 %
	Regular	57	71.3 %
	Buena	21	26.3 %
	Total	80	100.0 %

Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

Considerando los resultados por preguntas se tiene lo siguiente:

A la pregunta: Cree que en los últimos tiempos ha tenido sobrecarga de trabajo debido a la situación actual; la Figura 14 muestra que el 52.5% de los encuestados considera que últimamente la sobrecarga de trabajo ha ido en aumento debido a la situación actual; por el

contrario, un 47.50% considera que la sobrecarga de trabajo no se ha visto involucrada debido a la situación actual.

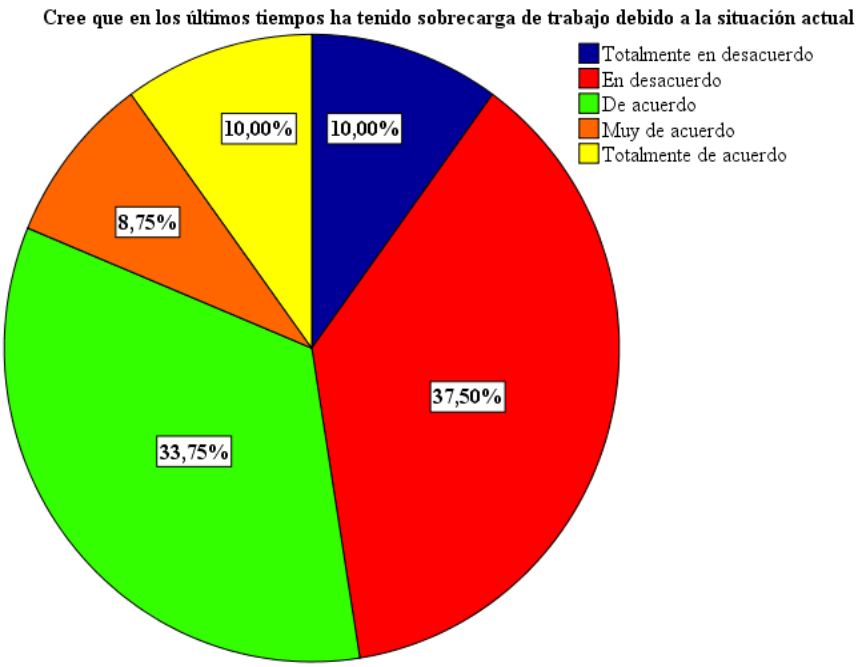


Figura 14. Resultados: Cree que en los últimos tiempos ha tenido sobrecarga de trabajo debido a la situación actual
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

A la pregunta: Su institución le brinda las herramientas adecuadas; la Figura 15 muestra que el 81.25% de los encuestados considera que su institución si le brinda las herramientas adecuadas para que efectúen de forma eficiente su trabajo; por el contrario, un 18.75% considera su institución no le brinda dichas herramientas.

A la pregunta: Siente temor al desempeñar sus funciones por miedo al contagio; la Figura 16 muestra que el 57.5% de los encuestados considera que, si sienten temor al desempeñar sus funciones ya que se encuentran con miedo al contagio; por el contrario, un 42.5 % considera que, no sienten temor al contagio cuando desempeñan sus funciones.

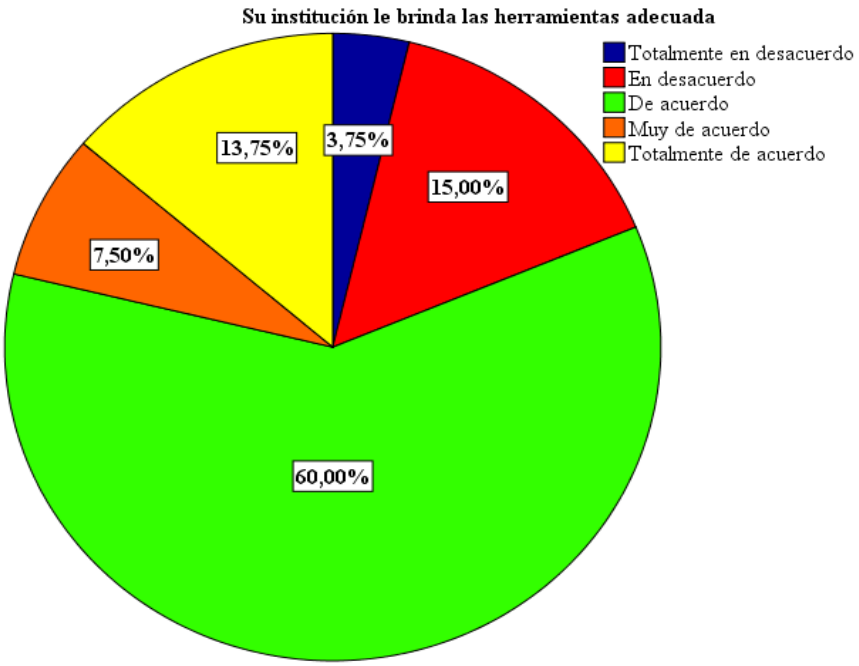


Figura 15. Resultados: Su institución le brinda las herramientas adecuadas
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

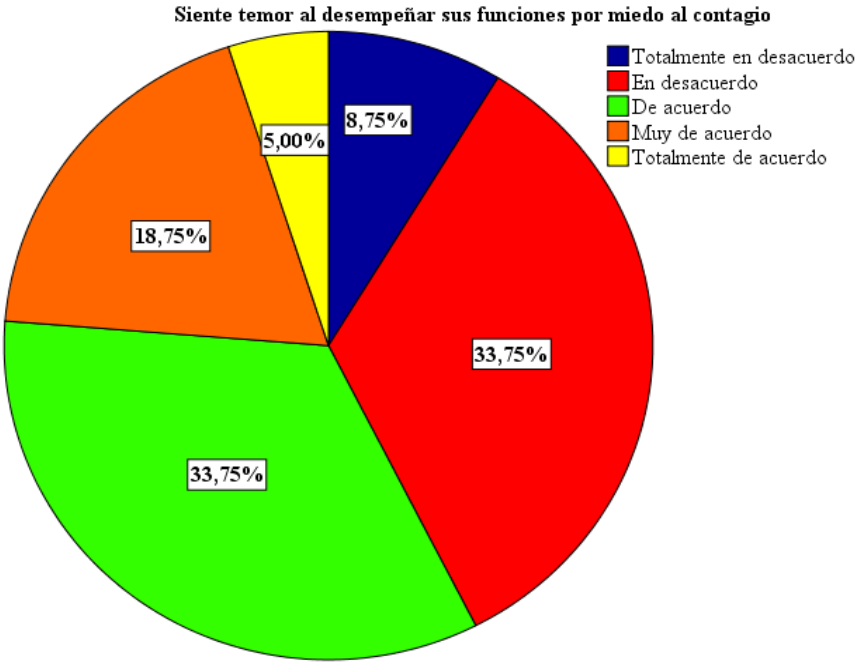


Figura 16. Resultados: Siente temor al desempeñar sus funciones por miedo al contagio
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

A la pregunta: El trabajo asignado es distribuido de manera justa; la Figura 17 muestra que el 81.25% de los encuestados considera que el trabajo asignado por parte de la municipalidad se encuentra distribuido de manera justa; por el contrario, un 18.75 % considera que el trabajo asignado no se encuentra distribuido de manera justa.

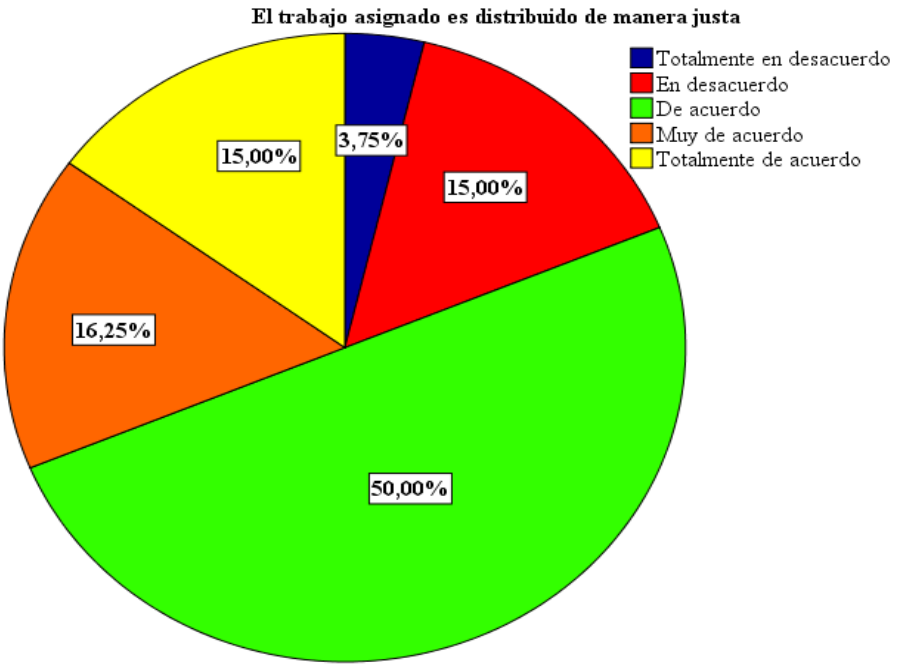


Figura 17. Resultados: El trabajo asignado es distribuido de manera justa
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

A la pregunta: Se siente cómodo con el apoyo que recibe de sus supervisores; la Figura 18 muestra que el 86.25% de los encuestados considera que se siente cómodo con el apoyo que recibe por parte de sus supervisores; por el contrario, un 13.75% no siente dicho apoyo por parte de sus supervisores.

A la pregunta: Mantiene una buena relación con todos sus compañeros de trabajo; la Figura 19 muestra que el 52.5% de los encuestados considera que si mantienen una buena relación con todos sus compañeros de trabajo; por el contrario, un 47.50% considera que dicha relación laboral no es la mejor.

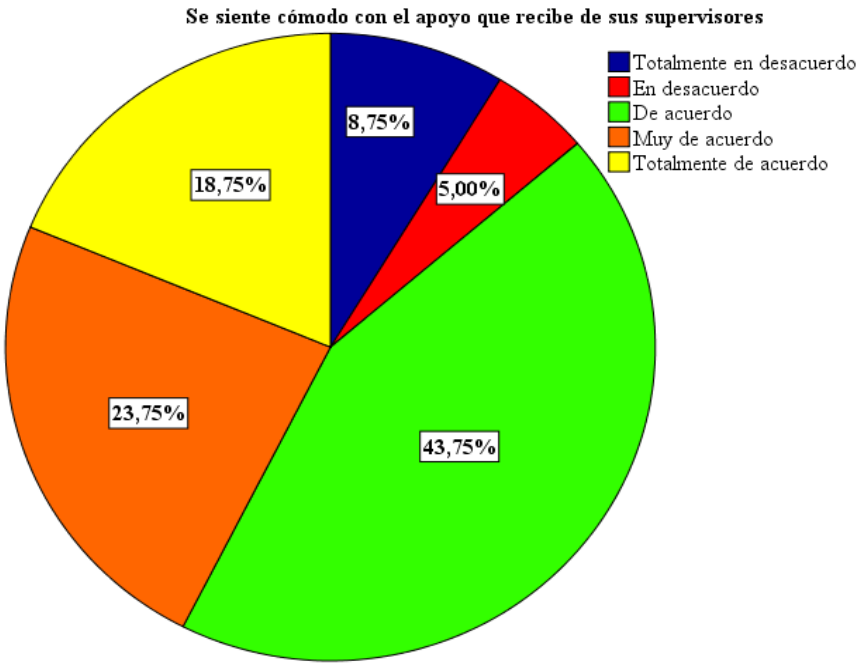


Figura 18. Resultados: Se siente cómodo con el apoyo que recibe de sus supervisores
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

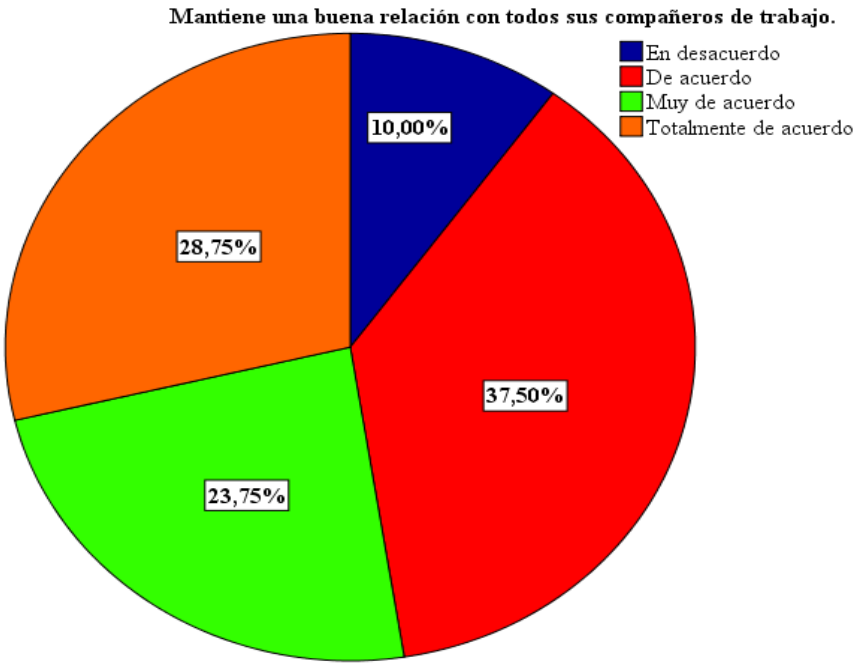


Figura 19. Resultados: Mantiene una buena relación con todos sus compañeros de trabajo
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

A la pregunta: Siente que su espacio de trabajo es cómodo; la Figura 20 muestra que el 48.75% de los encuestados considera que su espacio de trabajo es cómodo, así mismo, se puede apreciar que un 42.5% algunas veces sienten que su espacio de trabajo es cómodo; por el contrario, un 8.75% considera que su espacio no es el más cómodo.

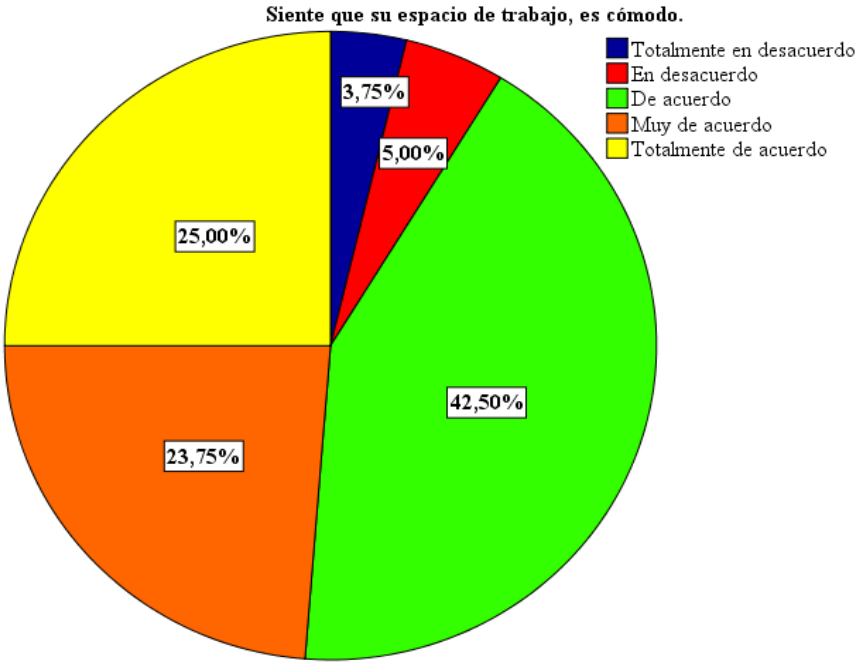


Figura 20. Resultados: Siente que su espacio de trabajo es cómodo
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

A la pregunta: Siente que las condiciones físicas del trabajo son adecuadas; la Figura 21 muestra que el 95% de los encuestados considera que las condiciones físicas del trabajo si son las adecuadas para desempeñar bien su trabajo; por el contrario, un 5% hace mención que están no son adecuadas, lo cual se vería reflejado en su desempeño.

A la pregunta: Considera que puede desempeñarse con liderazgo ante cualquier situación inesperada dentro de la institución; la Figura 22 muestra que el 57.50% de los encuestados considera que, si pudiese desempeñarse con liderazgo ante cualquier situación inesperada dentro de la institución, además un 33.75% manifiestan que posiblemente podría

realizar dicha actividad; por el contrario, un 8.75% menciona que no puede desempeñarse con liderazgo.

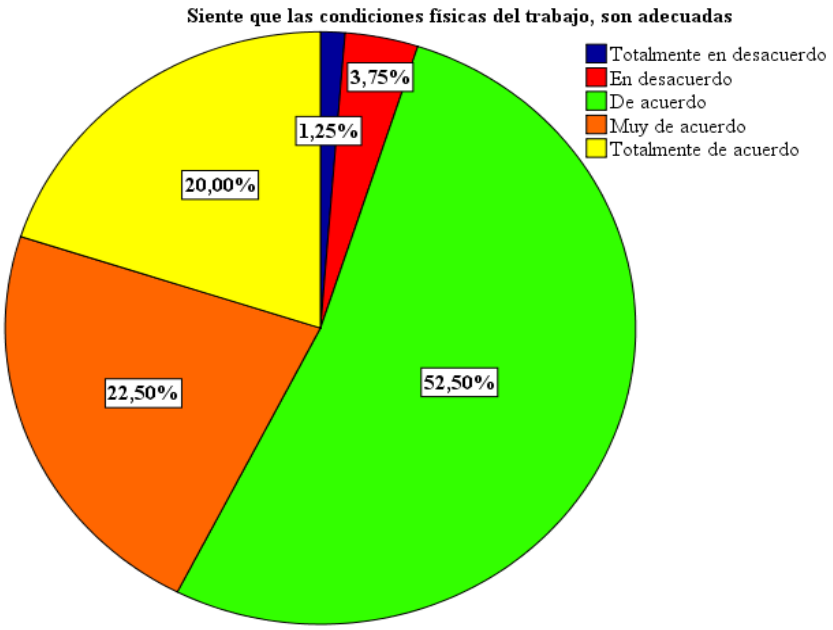


Figura 21. Resultados: Siente que las condiciones físicas del trabajo son adecuadas
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

Figura 22. Resultados: Considera que puede desempeñarse con liderazgo ante cualquier situación inesperada dentro de la institución
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

5.2.2.3. Resultados descriptivos de los Factores Individuales.

Se refiere al grado de conformidad de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yauli con respecto a los factores individuales que ellos perciben y tienen dentro de su entorno laboral. Para lo cual, se realizó preguntas sobre el nivel de problemas familiares, económicos y de personalidad.

En la presente investigación, según lo presenta la Tabla 9, el 10% de los trabajadores se encuentran dentro del rango de respuestas de muy de acuerdo y totalmente de acuerdo respecto a los factores individuales lo cual, se ve representado con ocho personas que tienen dicha respuestas. El 58.8% menciona que se encuentran de acuerdo representado de esta forma en 47 personas y un 31.3% refiere que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con los factores individuales, representando de este modo 25 personas.

Tabla 9

Resultado de los factores individuales

		F°	%
Válido	Mala	25	31.3 %
	Regular	47	58.8 %
	Buena	8	10.0 %
	Total	80	100.0 %

Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

Considerando los resultados por preguntas se tiene lo siguiente:

A la pregunta: Su familia ha considerado riesgoso su labor como servidor público; la Figura 23 muestra que el 18.75% de los encuestados hace referencia que su familia ha considerado riesgoso su labor como servidor público, además un 36.25% manifiestan que algunas veces su familia ha considerado riesgoso su labor; por el contrario, un 45% menciona que su familia no considera que sea riesgoso su labor que viene desempeñando.

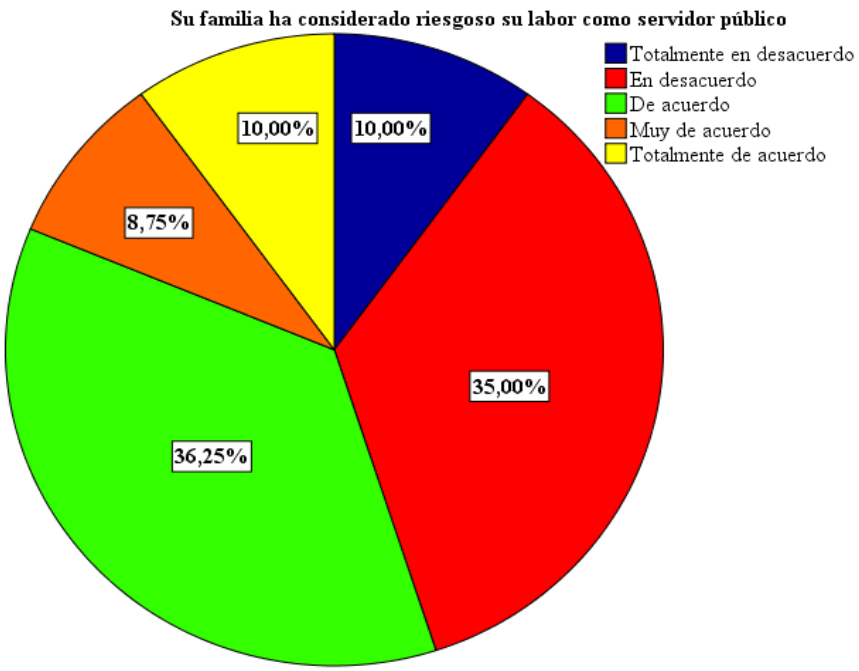


Figura 23. Resultados: Su familia ha considerado riesgoso su labor como servidor público
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

A la pregunta: Ha tenido problemas interpersonales con su familia, amigos y/o compañeros de trabajo a causa del Covid19; la Figura 24 muestra que el 7.5% de los encuestados refiere que si ha tenido problemas interpersonales con su familia, amigos y/o compañeros de trabajo a causa del Covid19, además un 28.75% manifiestan que solo algunas veces ha tenido dichos problemas interpersonales; por lo contrario, un 63.75% menciona que no ha tenido estos problemas interpersonales.

A la pregunta: Se ha sentido en la necesidad de cambiar de trabajo por temas económicos a causa del covid19; la Figura 25 muestra que el 20% de los encuestados, refiere que, si se han sentido en la necesidad de cambiar de trabajo por temas económicos a causa del covid19, además un 27.5% manifiestan que algunas veces se han sentido en dicha necesidad; por el contrario, un 52.5% menciona que nunca ha sentido en la necesidad de cambiar de trabajo por temas económicos a causa del covid19.

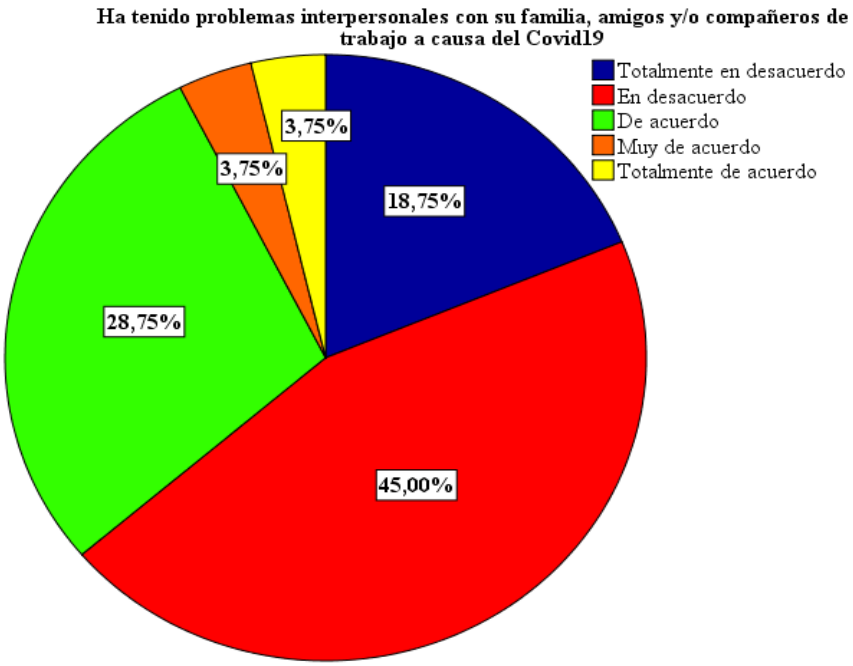


Figura 24. Resultados: Ha tenido problemas interpersonales con su familia, amigos y/o compañeros de trabajo a causa del Covid19
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

Figura 25. Resultados: Se ha sentido en la necesidad de cambiar de trabajo por temas económicos a causa del Covid 19
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

A la pregunta: Siente que tiene autonomía sobre las funciones que desarrolla; la Figura 26 muestra que el 38.75% de los encuestados siente que si tiene autonomía sobre las funciones que desarrolla, además un 50% manifiestan que solo algunas veces tiene autonomía dentro de las funciones que desarrolla en su área de trabajo; por el contrario, un 11.25% menciona que no tiene dicha autonomía.

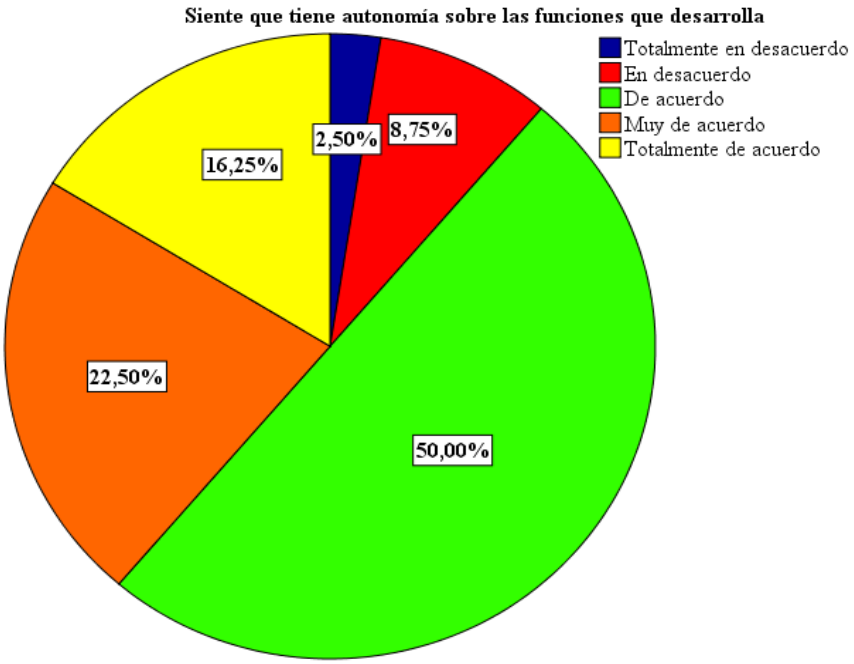


Figura 26. Resultados: Siente que tiene autonomía sobre las funciones que desarrolla
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

A la pregunta: Siente reconocimiento de los logros que tiene en su trabajo; la Figura 27 muestra que el 7.5% de los encuestados menciona que, si siente reconocimiento sobre los logros que tiene en su trabajo, además un 31.25% manifiestan que solo algunas veces siente reconocimiento; por el contrario, un 17.5% menciona que, no sienten reconocimiento de los logros que tiene en su trabajo.

Figura 27. Resultados: Siente reconocimiento de los logros que tiene en su trabajo
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

5.2.3. Resultados Descriptivos de Desempeño Laboral.

Se utilizó la siguiente escala de medición en el cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli. (véase la Tabla 10).

Tabla 10

Tabla de Escala de Medición según Escala Likert

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nota. Elaboración propia

La tabla 11 muestra los resultados de la variable Desempeño Laboral que se midieron en base a las dimensiones, productividad y Gestión del Desempeño. Por lo que sobre las dimensiones se puede ver que un 51.2% de los encuestados considera que se tiene un alto nivel en cuanto desempeñan sus funciones y que se encuentran dentro del rango de respuestas de

muy de acuerdo y totalmente de acuerdo, un 47.5% está de acuerdo y muy de acuerdo, por lo que, se puede deducir que la mayoría de los trabajadores buscan dar lo mejor, muestran su apoyo y tienen ideas o estrategias de innovación.

Tabla 11

Resultado del desempeño laboral

		F°	%
Válido	Baja	1	1.3 %
	Media	38	47.5 %
	Alta	41	51.2 %
	Total	80	100.0 %

Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

Se analizarán los resultados obtenidos para la variable estrés laboral, en base a las siguientes dimensiones:

5.2.3.1. Resultados Descriptivos de Productividad.

Se refiere al grado de conformidad de los colaboradores del sector público de la Municipalidad Distrital de Yauli con respecto a la productividad que ellos puedan brindar al realizar sus funciones y su entorno laboral. Para lo cual se realizó preguntas sobre el nivel de desempeño de cada trabajador, sobre si buscan marcar la diferencia y si cumplen con los tiempos de calendarización

Para el caso en investigación, como se presenta en la Tabla 12, el 57.5% se considera de un nivel alto su desempeño, ya que cumplen con los objetivos. El 37.5% menciona que tienen un nivel medio debido a que están de acuerdo y muy de acuerdo con lo establecido en la institución que, si tienen interés, siente que tienen la capacidad de dar lo mejor y sobre todo entregar en el tiempo programado, solo un 5 % está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en estos aspectos por ello se considera de bajo nivel en el cual se puede mejorar.

Tabla 12.

Resultado de productividad

		F°	%
Válido	Baja	4	5.0 %
	Media	30	37.5 %
	Alta	46	57.5 %
	Total	80	100.0 %

Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

Considerando los resultados por preguntas se tiene lo siguiente:

A la pregunta: Busca que sus funciones siempre marquen la diferencia; los resultados muestran que, un 37.50% muestra su acuerdo, el 28.75% manifiesta que está totalmente de acuerdo, el 27.50%considera que esta muy de acuerdo; sin embargo, con el 3.75% están en desacuerdo y el 2.50% está totalmente en desacuerdo, en deducción más del 50% de los trabajadores siempre muestran su mayor rendimiento es por lo que siempre buscan ser diferentes. (Véase la Figura 28).

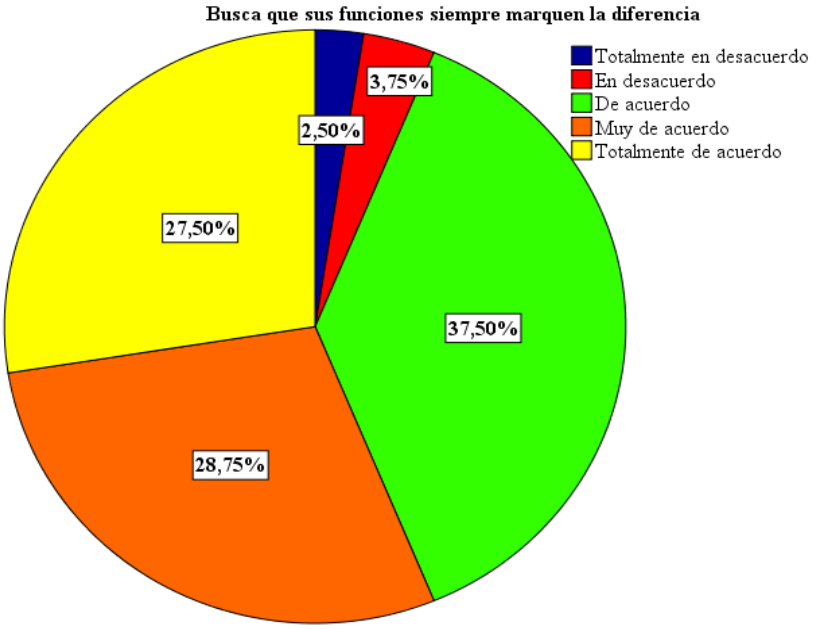


Figura 28. Resultados: Busca que sus funciones siempre marquen la diferencia
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

A la pregunta: Realiza sus labores según la calendarización establecida; los resultados muestran que, un 43.75% están de acuerdo, el 25% está muy de acuerdo, el otro 25% está totalmente de acuerdo, pero hay un 6.25% que están en desacuerdo esto muestra que hay una deficiencia, ya que todos están en la obligación de cumplir con sus labores y se puede reducir el porcentaje manteniendo buena comunicación con los jefes responsables de cada área. (Véase la Figura 29).

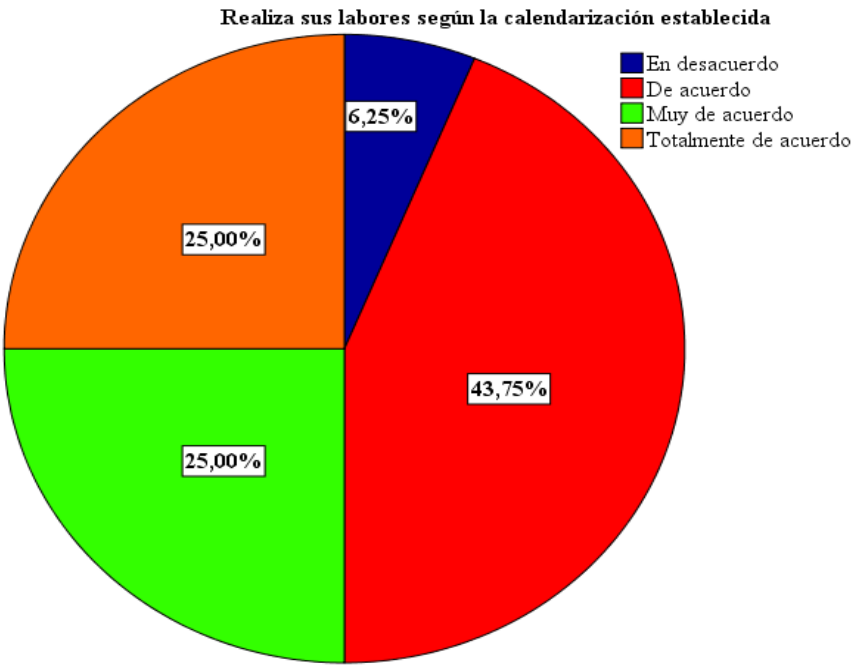


Figura 29. Resultados: Realiza sus labores según la calendarización establecida
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

A la pregunta: Logra los resultados de las metas programadas a tiempo; se observa que, un 35% están de acuerdo, el 33.75% está muy de acuerdo, el 23.75% está totalmente de acuerdo sin embargo un 5% está en desacuerdo y con un 2.5% está totalmente en desacuerdo pero hay un 6.25% que están en desacuerdo en deducción más del 50% logran sus resultados para reducir el 7.50% deben de poder hacer un programa de inclusión para toda la organización y dar de conocimiento la importancia de trabajo y que el talento humano es lo más valioso en una organización. (Véase la Figura 30).

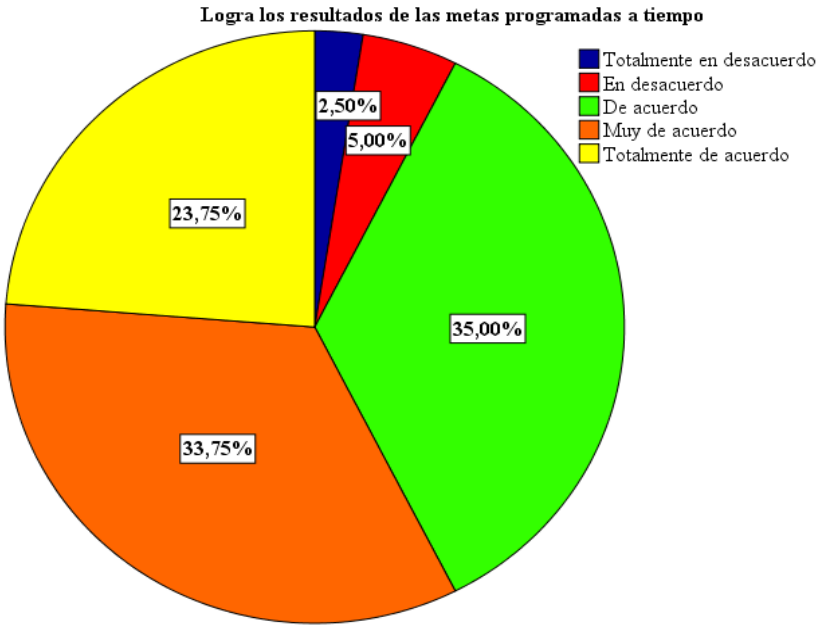


Figura 30. Resultados: Logra los resultados de las metas programadas a tiempo
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

A la pregunta: Demuestra interés en cumplir los objetivos que le son asignados; los resultados muestran que, el 33.75% están totalmente de acuerdo, el 32.50% muy de acuerdo, 27.50% de acuerdo sin embargo un 5% manifiestan que están en desacuerdo y 1.25% totalmente en desacuerdo siendo un porcentaje significante que muestra desinterés poniendo en conocimiento que son trabajadores de distintas áreas por lo general la carga laboral y el poco compañerismo hacen que se vea reflejado. (Véase la Figura 31).

A la pregunta: Se siente en la capacidad para conseguir un resultado determinado; los resultados muestran que, el 36.25% están de acuerdo, un 31.25% muy de acuerdo por otra parte con 31.25% están totalmente de acuerdo sin embargo un 1.25% manifiestan que están hay un porcentaje bajo que no se encuentra motivado lo suficiente para poder conseguir los resultados previstos. (Véase la Figura 32).

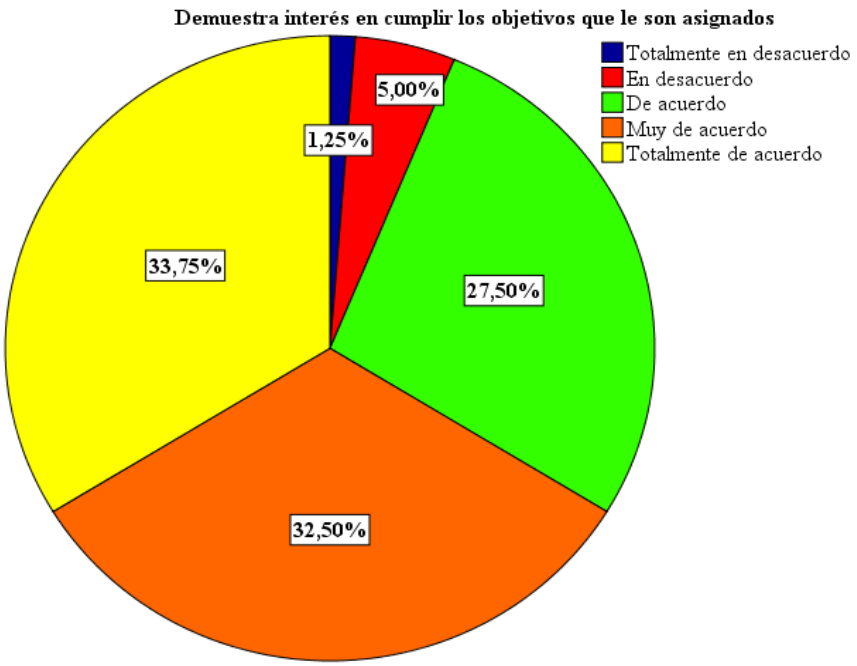


Figura 31. Resultados: Demuestra interés en cumplir los objetivos que le son asignados
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

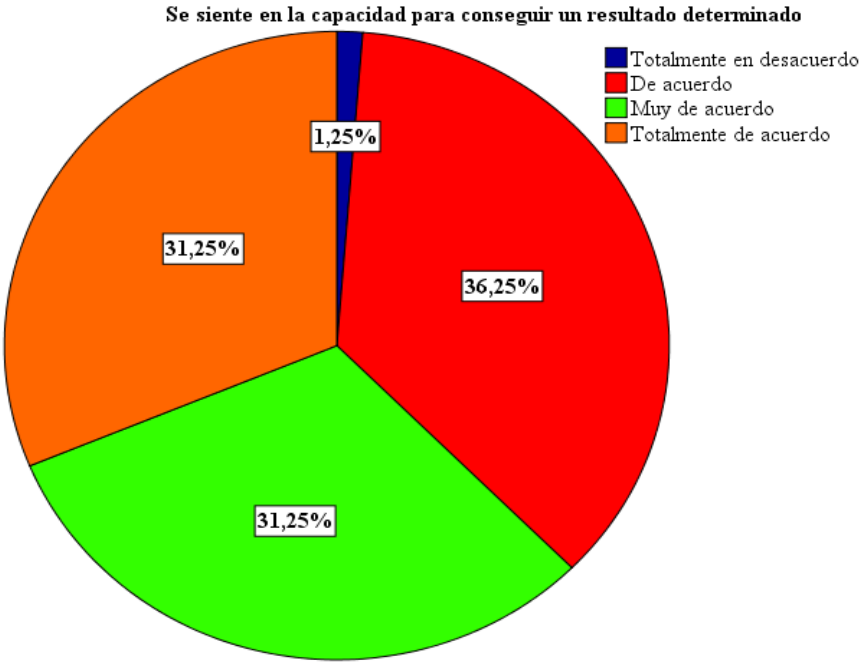


Figura 32. Resultados: Se siente en la capacidad para conseguir un resultado determinado
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

A la pregunta: Si la institución implementara nuevos procesos en sus labores, estaría dispuesto a aceptarlos; los resultados muestran que, un 37.50% están totalmente de acuerdo, el 25% muy de acuerdo, 31.25% de acuerdo sin embargo un 3.75% manifiestan que están en desacuerdo y 2.50% totalmente en desacuerdo más de un 60% están dispuesto a los cambios esto indica que el colaborador quiere ganar más experiencia y crecer profesionalmente y ser competitivo en el campo laboral. (Véase la Figura 33).

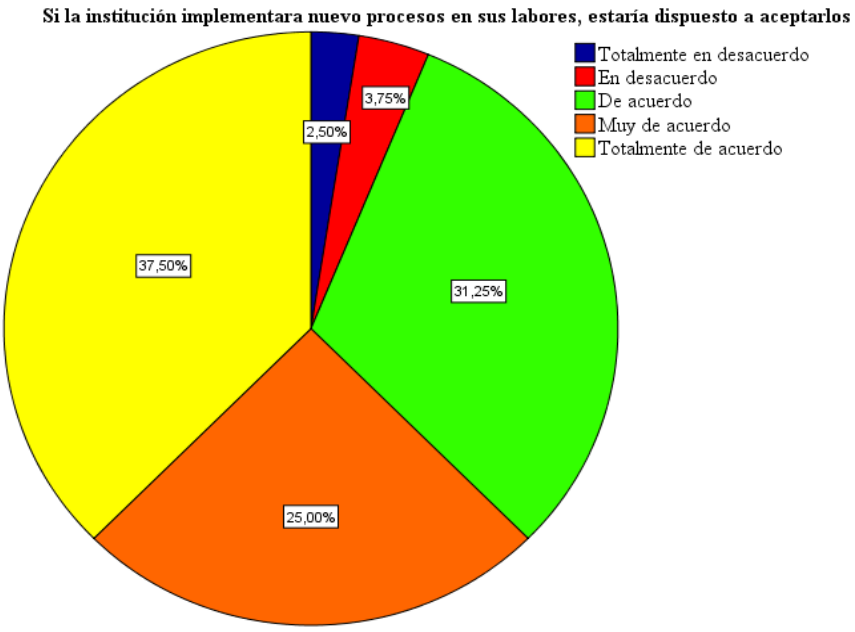


Figura 33. Resultados: Si la institución implementara nuevos procesos en sus labores, estaría dispuesto a aceptarlos
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

5.2.3.2. Resultados Descriptivos de Gestión del Desempeño.

Se refiere al grado de conformidad de los colaboradores del sector público de la Municipalidad Distrital de Yauli con respecto a la gestión del desempeño que ellos perciben y tiene en su entorno laboral. Para lo cual se realizó preguntas sobre el nivel de desempeño que cada trabajador demuestra.

Para el caso en investigación, como lo muestra la Tabla 13, el 50% de los colaboradores hacen mención que se tiene alto nivel ya que perciben un buen entorno laboral, se sienten

seguros de poder comunicarse con su jefe inmediato de poder brindar ideas. El 47.5% se considera de nivel medio ya que pueden tomar la iniciativa de ser proactivos y tomar el liderazgo y asumir nuevos retos y con un 2.5% de bajo nivel que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo deben tener en consideración que hay un grupo de trabajadores que deben acoplarse y para ello se puede hacer reuniones de interacción y motivación.

Tabla 13

Resultado de gestión del desempeño

		F°	%
Válido	Baja	2	2.5 %
	Media	38	47.5 %
	Alta	40	50.0 %
	Total	80	100.0 %

Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

Considerando los resultados por preguntas se tiene lo siguiente:

A la pregunta: En la institución se fomenta el trabajo en equipo: los resultados muestran que, un 37.50% está de acuerdo, el 26.25% muy de acuerdo, el 27.50% totalmente de acuerdo, sin embargo un 5% manifiestan su desacuerdo y el 3.75% opina que están totalmente en desacuerdo teniendo como resultado que un 8.75% que muestra disconformidad sobre el trabajo en equipo uno de los motivos son las diferentes áreas de la organización como por ejemplo el área de seguridad ciudadana y limpieza el apoyo entre ambos no es muy bueno. (Véase la Figura 34).

A la pregunta: Ante una situación que su jefe inmediato no se encontrara, estaría dispuesto asumir la responsabilidad de todo su equipo de trabajo; los resultados muestran que, el 33.75% están de acuerdo, el 31.25% totalmente de acuerdo, con el 27.50% muy de acuerdo, pero un 7.50% manifiestan que están en desacuerdo en introducir un programa de liderazgo o

brindarles la responsabilidad en un día determinado para que pueda experimentar. (Véase la Figura 35).

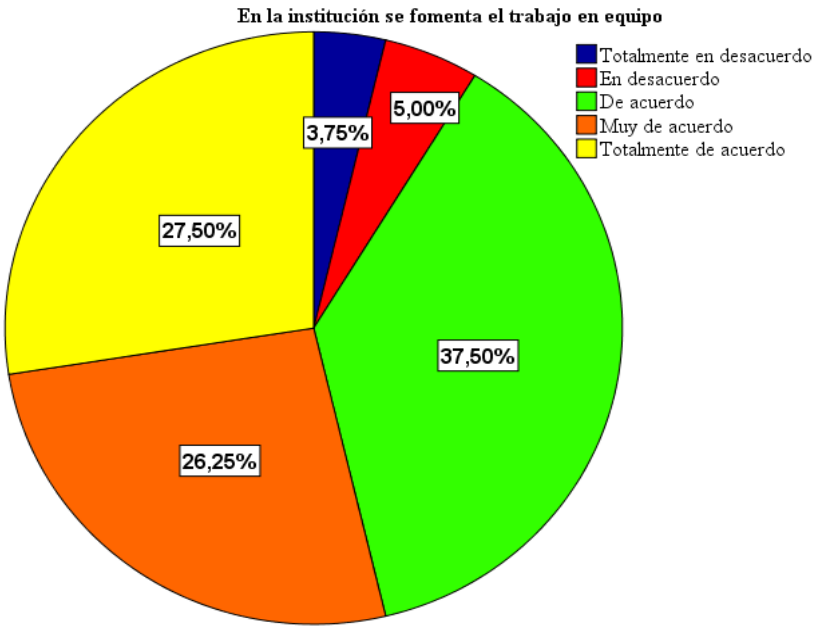


Figura 34. Resultados: En la institución se fomenta el trabajo en equipo
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS.

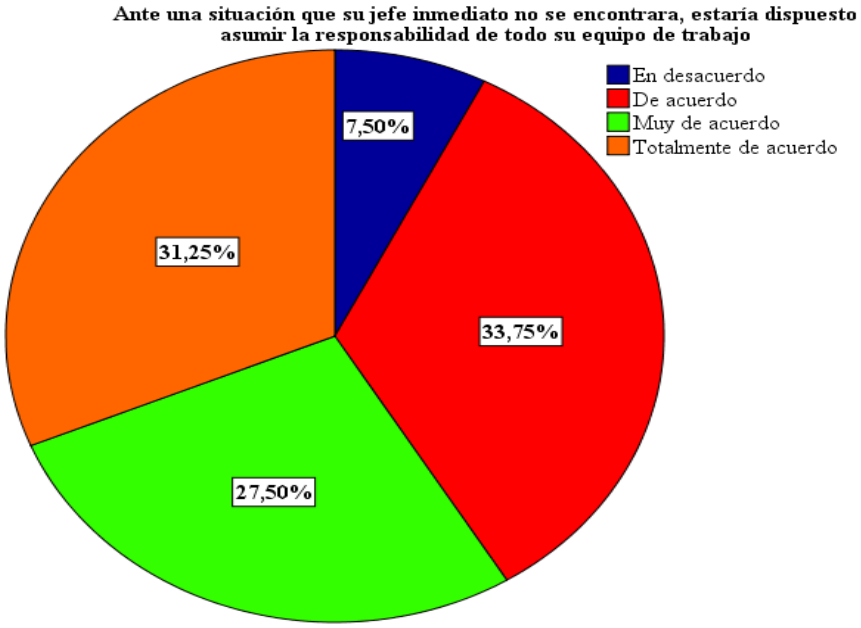


Figura 35. Resultados: Ante una situación que su jefe inmediato no se encontrara, estaría dispuesto asumir la responsabilidad de todo su equipo de trabajo
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

A la pregunta: Existe un buen clima en el lugar de trabajo; los resultados muestran que, el 35% están de acuerdo, el 32.50% muy de acuerdo, 20% están totalmente de acuerdo; además, se puede observar que un 10% manifiestan que están en desacuerdo y 2.50% totalmente en desacuerdo; sumando los porcentajes que muestran disconformidad es un 12.50% que indican que el ambiente laboral no es el adecuado uno de los puntos clave es las fricciones de los colaboradores. (Véase la Figura 36).

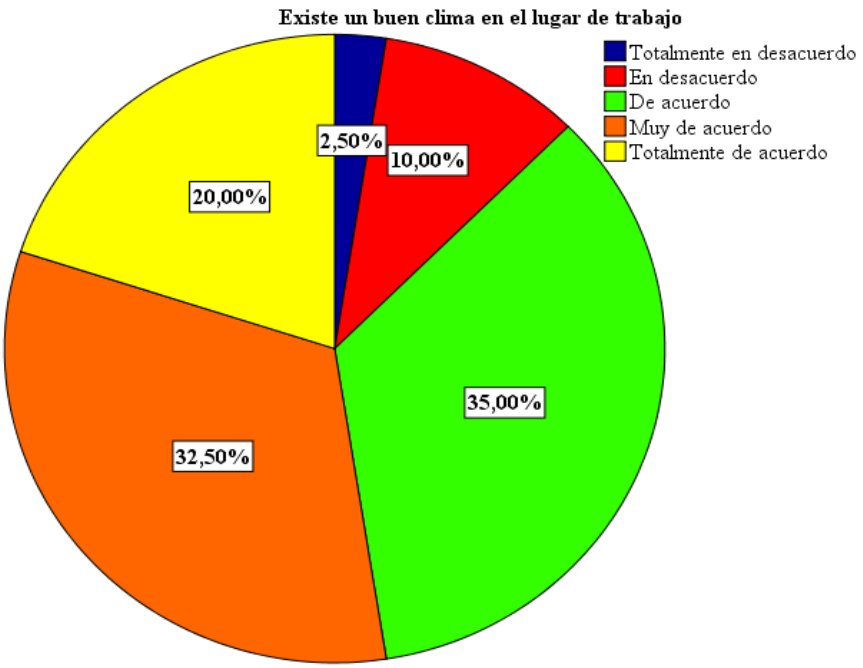


Figura 36. Resultados: Existe un buen clima en el lugar de trabajo
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

A la pregunta: Se siente cómodo con sus compañeros de trabajo; los resultados obtenidos muestran que, el 38.75% están de acuerdo, un 33.75% están muy de acuerdo, el 18.75% totalmente de acuerdo, con un 6.25% en desacuerdo y un 2.50% que esta con totalmente en desacuerdo más del 50% muestran conformidad con sus compañeros de labores sin dejar de lado que un 8.75% no se siente satisfechos esto se debe a que tienen buena comunicación o no se conocen lo suficiente. (Véase la Figura 37).

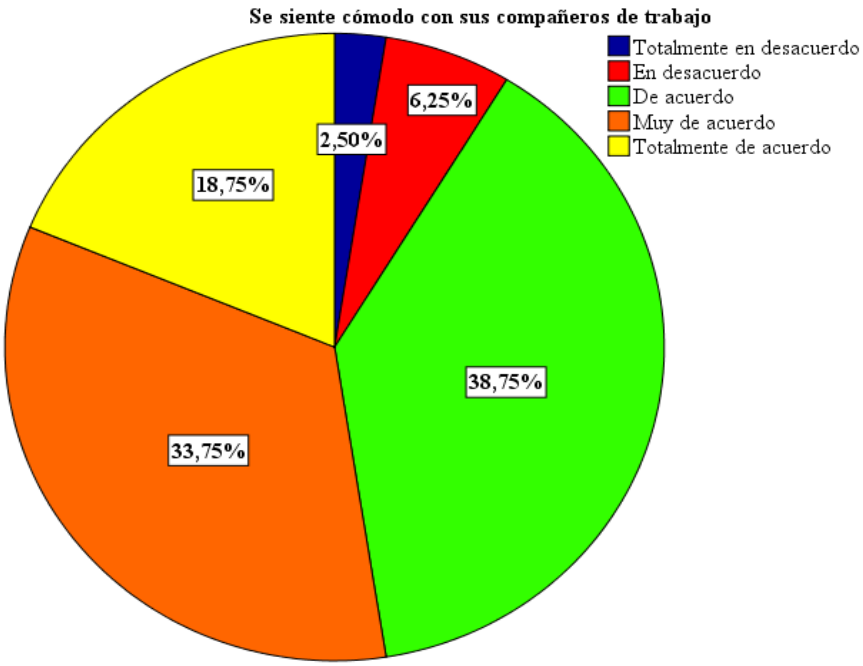


Figura 37. Resultados: Se siente cómodo con sus compañeros de trabajo
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

A la pregunta: Se siente cómodo al comunicarse con su jefe inmediato para resolver dudas; los resultados muestran que, un 35% muestra que está de acuerdo, el 27.50% están muy de acuerdo, el 30% consideran que están totalmente de acuerdo, un 2.50% en desacuerdo, sin embargo, un 5% manifiestan que están en totalmente en desacuerdo; hay un gran porcentaje que no tiene el temor de poder consultar o mantener una comunicación con sus jefes inmediatos y deben mejorar las interacciones. (Véase la Figura 38).

A la pregunta: Considera que el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas; los resultados muestran que, un 45% está de acuerdo, el 22.50% muestra que está muy de acuerdo, el 28.75% totalmente de acuerdo además con un 3.75% están en desacuerdo. (Véase la Figura 39).

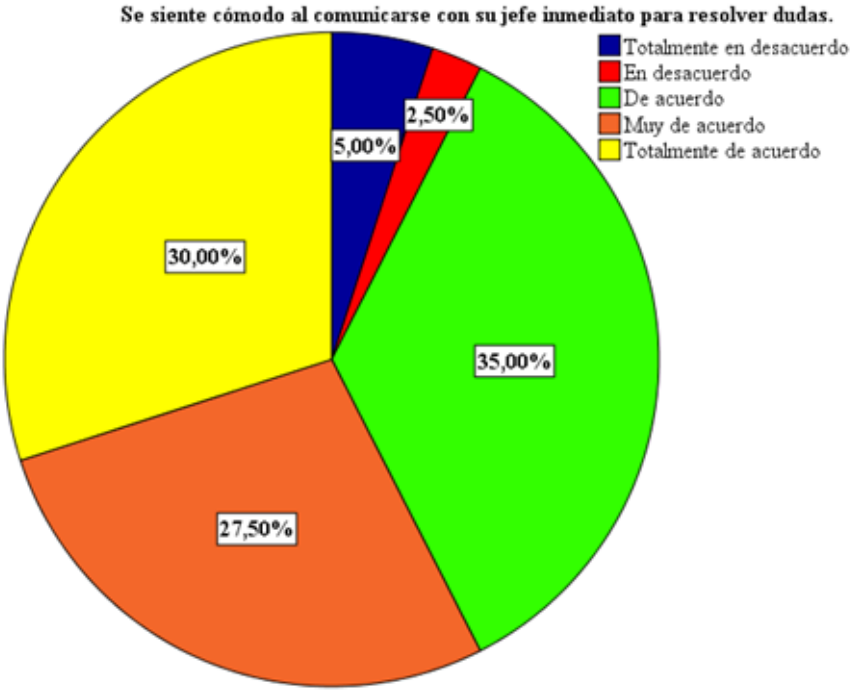


Figura 38. Resultados: Se siente cómodo al comunicarse con su jefe inmediato para resolver dudas
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

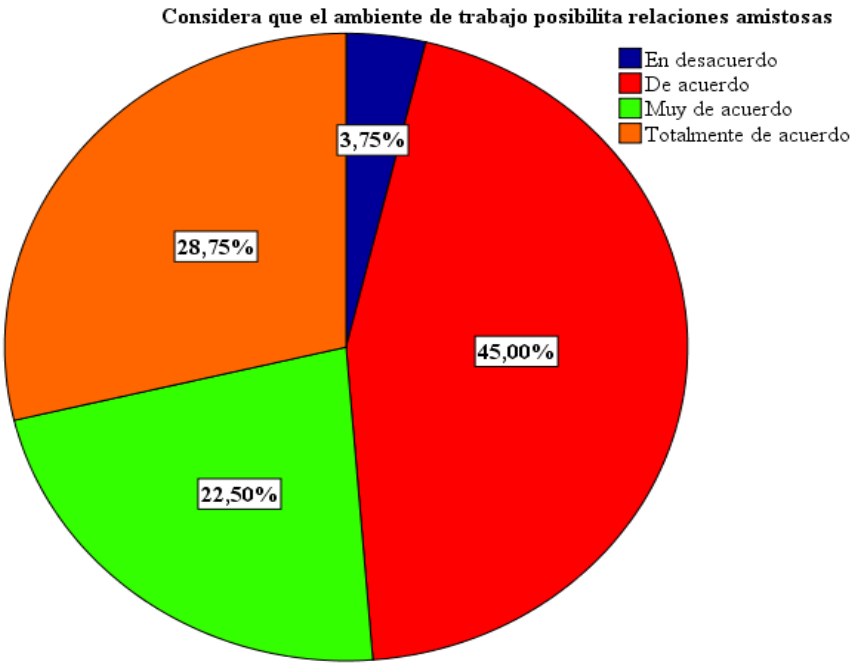


Figura 39. Resultados Considera que el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

A la pregunta: Toman en consideración sus ideas de mejora para el bien de la institución; los resultados muestran que, un 46.25% está de acuerdo el 28.75% muy de acuerdo, 21.25% totalmente de acuerdo, sin embargo, un 2.5% manifiestan que están en desacuerdo y 1.25% totalmente en desacuerdo en el que se sobreentiende que están dispuestos a dar una idea o iniciativa para mejorar la institución. (Véase la Figura 40).

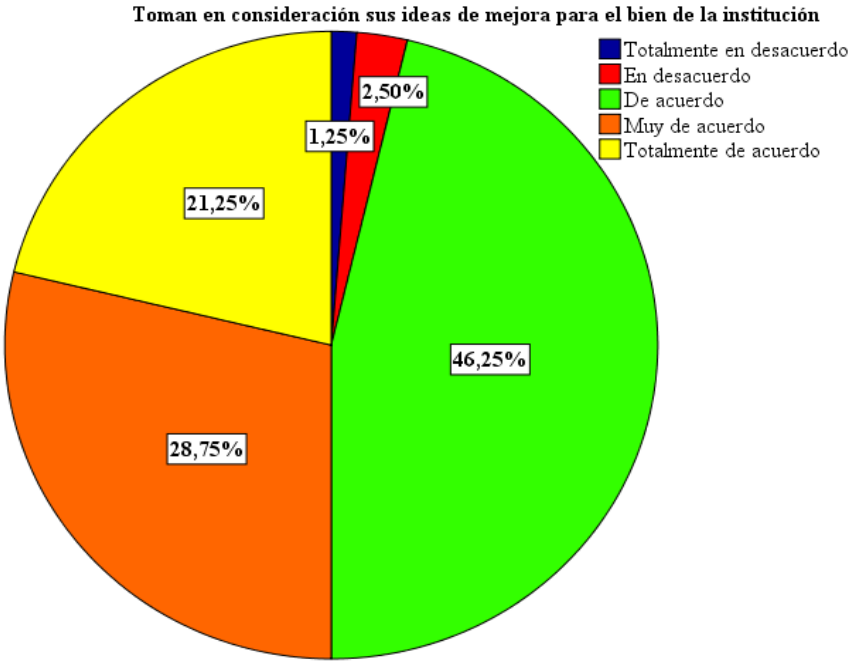


Figura 40. Resultados: Toman en consideración sus ideas de mejora para el bien de la institución
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

A la pregunta: Recibe premios o recompensas por el cumplimiento de metas establecidas; se puede observar que el 31.25% está de acuerdo, el 21.25% muy de acuerdo, con un 8.75% están totalmente de acuerdo sin embargo con un 30% está en desacuerdo y un 8.75% totalmente de acuerdo; más del 35% muestran su disconformidad ya que sienten que no son recompensados por sus labores eso puede ser influenciado por el grado de dificultad. (Véase la Figura 41).

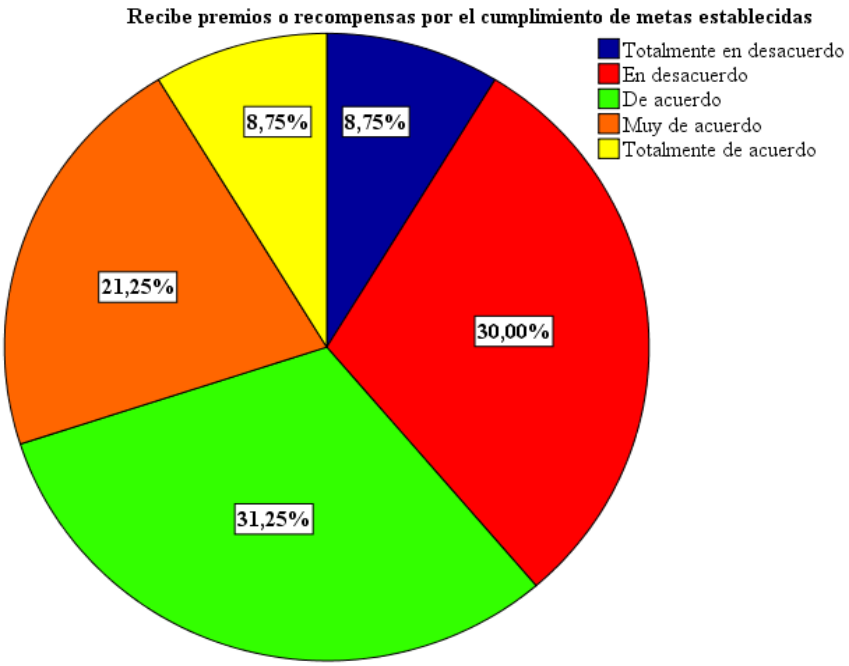


Figura 41. Resultados: Recibe premios o recompensas por el cumplimiento de metas establecidas
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

A la pregunta: Trabajar en conjunto le inspira a dar lo mejor de usted; en la Figura 42 se observa que el 37.50% están de acuerdo, el 26.25% muy de acuerdo y con un 33.75% que están totalmente de acuerdo esto indica que más del 60% si toma importancia que el ser cooperativo, solidario inspira a trabajar de una mejor manera y genera que el buen ambiente contagie hacia las demás áreas sin embargo solo un 1.25% está en desacuerdo y el otro 1.25% que está totalmente en desacuerdo.

A la pregunta: Cuando se toma una decisión se informa de manera oportuna a todo el equipo de trabajo; en la Figura 43 los resultados muestran que el 41.25% están de acuerdo, el 28.75% muy de acuerdo, 21.25% totalmente de acuerdo en toda entidad pública se tiene que seguir un proceso desde los recibimiento de documentaciones sin embargo un 5% manifiestan que están en desacuerdo y 3.75% totalmente en desacuerdo esto nos hace deducir que algunos colaboradores no consideran importante que se debe informar toda actividad o deficiencia que tengan.

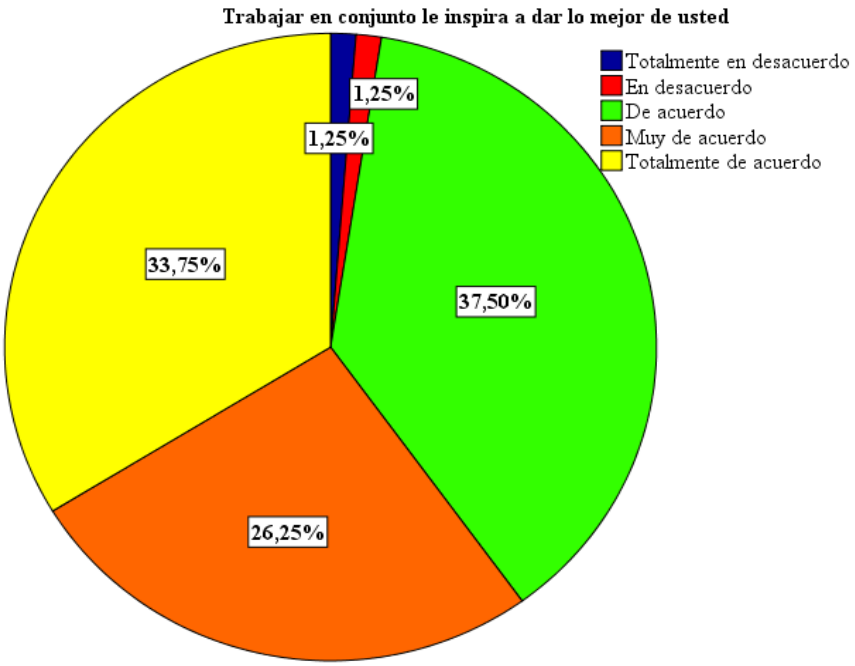


Figura 42. Resultados: Trabajar en conjunto le inspira a dar lo mejor de usted
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

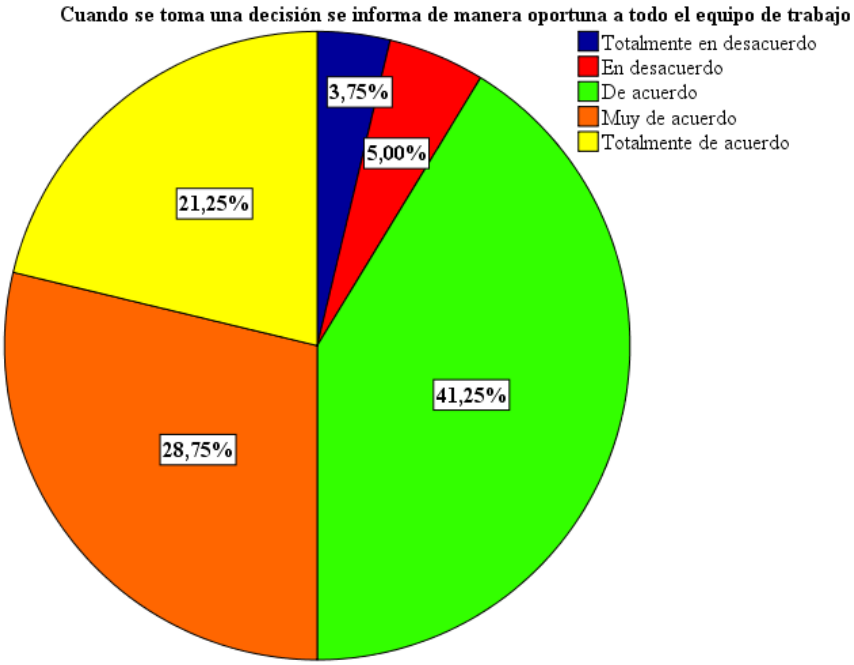


Figura 43. Resultados: Cuando se toma una decisión se informa de manera oportuna a todo el equipo de trabajo
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS

A la pregunta: Prioriza sus actividades para cumplir con sus metas asignadas; en la Figura 44 los resultados muestran que el 33.75% están de acuerdo, el 30% muy de acuerdo, el 31.25% totalmente de acuerdo sin embargo un 3.75% manifiestan que están en desacuerdo y 1.25% totalmente en desacuerdo. La mayoría toma más importancia a sus funciones eso no quita que pueden mostrar su apoya a otras áreas con el fin de crear compañerismos y efectividad.

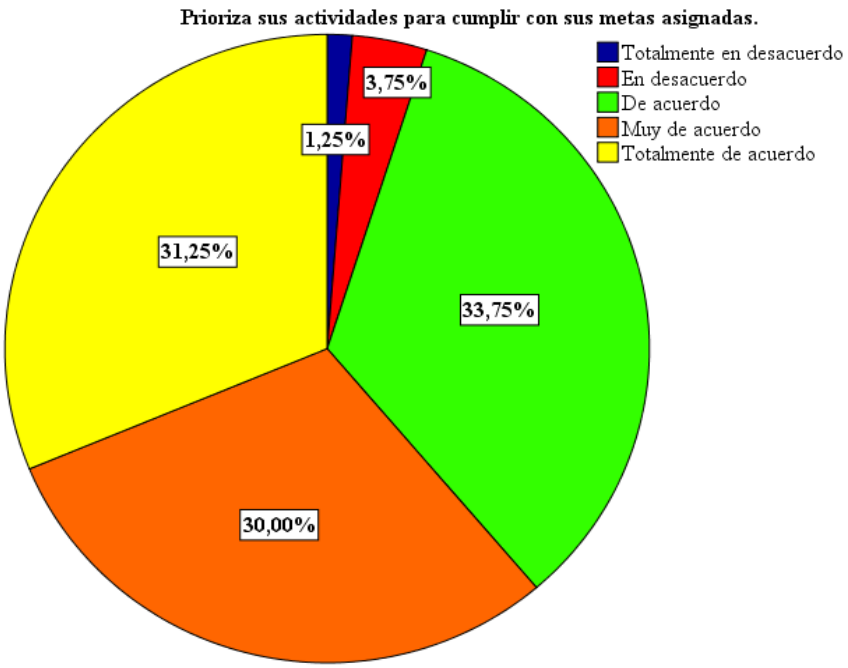


Figura 44. Resultados: Prioriza sus actividades para cumplir con sus metas asignadas
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS.

A la pregunta: Suele realizar horas extras para cumplir con tareas asignadas; en la Figura 45 los resultados muestran que, un 33.75% está de acuerdo, el otro 33.75% está muy de acuerdo , con un 25% que están totalmente de acuerdo donde se puede deducir que están comprometidos con sus funciones pero sin dejar de lado un 3.75% que están en desacuerdo y el otro 3.75% totalmente en desacuerdo; se debe considerar que hay personal de limpieza y botadero en el cual sienten temor porque tienen contacto con los desechos y puedan contraer cualquier enfermedad.

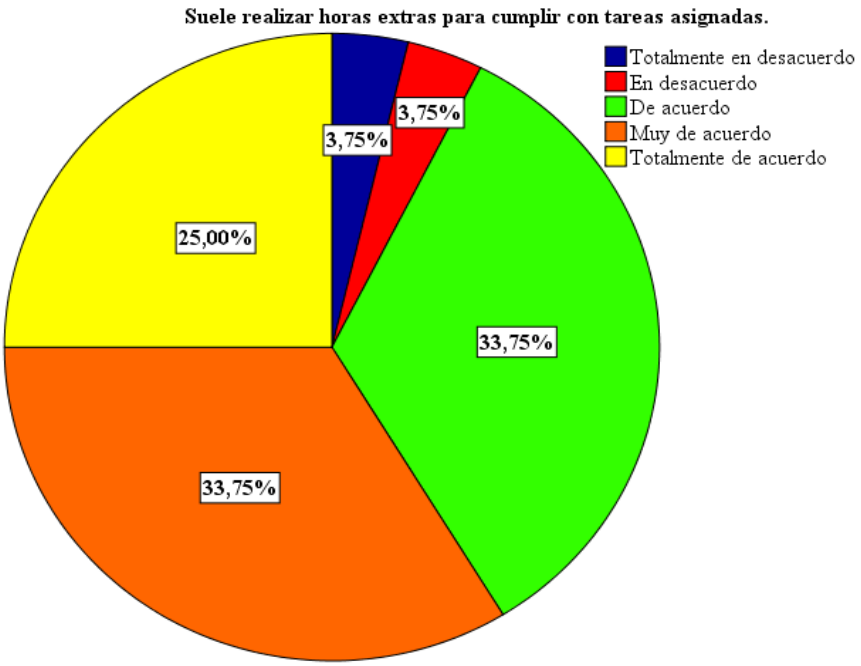


Figura 45. Resultados: Suele realizar horas extras para cumplir con tareas asignadas
Nota. Resultado de la encuesta expresada en porcentajes válidos, determinado por el sistema SPSS.

5.3. Contrastación de Resultados

5.3.1. Contrastación de Hipótesis General.

Paso 1: Formulación de la hipótesis

- Ho: No existe una relación directa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.
- H1: Existe una relación directa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa = 5%

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Evaluación del supuesto de normalidad: Se utilizó la prueba Kolmogórov-Smirnov porque la muestra está compuesta por 80 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli, los resultados se muestran en la Tabla 14.

Tabla 14

Resultados prueba de normalidad para la hipótesis general

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable Estrés Laboral	.485	80	.000
Variable Desempeño Laboral	.341	80	.000

Corrección de significación de Lilliefors

Considerando que *p-valor* de X = .000 < .05 (No tiene distribución normal), considerando que *p-valor* de Y = .000 < .05 (No tiene distribución normal) y considerando que las dos variables son de tipo ordinal, se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Spearman (Guillen, 2020).

Paso 4: Calculo del estadístico de prueba

Tabla 15

Resultados de correlación según Rho de Spearman para la hipótesis general

			X	Y
Rho de Spearman	X	Coeficiente de correlación	1.000	.314**
		Sig. (bilateral)	.	.005
		N	80	80
	Y	Coeficiente de correlación	.314**	1.000
		Sig. (bilateral)	.005	.
		N	80	80

**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

La Tabla 15, que muestra los valores de Rho de Spearman y el nivel de correlación.

Tabla 16

Tabla de valores de Rho de Spearman

Valores	Relación
de ± .80 a ± .99	Muy alta
de ± .60 a ± .79	Alta

de ± .40 a ± .59	Moderada
de ± .20 a ± .39	Baja
de ± .01 a ± .10	Muy baja

Nota. Garriga et ál. (2010)

De la tabla 16, se determina que el coeficiente de correlación (mostrado en la Tabla 15), el valor .314 representa una correlación baja

Paso 5: Decisión estadística

Como *p-valor* = .005 < α=.05, por lo tanto, se rechaza la Ho.

Conclusión estadística:

Existe una correlación baja de .314 entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli; por lo cual, se infiere que de cierto modo se tienen una asociación directa estas dos variables, sin embargo, no es tan alta dicha asociación.

5.3.2. Contrastación de Hipótesis Especifica 1 (H_{e1}).

Paso 1: Formulación de la hipótesis

- Ho: No existe una relación directa los factores del entorno (Incertidumbre económica, política y tecnológica) y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli
- H1: Existe una relación directa los factores del entorno (Incertidumbre económica, política y tecnológica) y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa = 5%

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Evaluación del supuesto de normalidad: Se utilizó la prueba Kolmogórov-Smirnov porque la muestra está compuesta por 80 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli, los resultados se muestran en la Tabla 17.

Tabla 17

Resultados prueba de normalidad para la hipótesis especifica 1

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión Factores del Entorno	.413	80	.000
Dimensión Productividad	.363	80	.000

Corrección de significación de Lilliefors

Considerando que *p-valor* de X = .000 < .05 (No tiene distribución normal), considerando que *p-valor* de Y = .000 < .05 (No tiene distribución normal) y considerando que las dos variables son de tipo ordinal, se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Spearman (Guillen, 2020).

Tabla 18

Resultados de correlación según Rho de Spearman para la hipótesis especifica 1

			X1	Y1
Rho de Spearman	X1	Coeficiente de correlación	1.000	-.032
		Sig. (bilateral)	.	.776
		N	80	80
	Y1	Coeficiente de correlación	-.032	1.000
		Sig. (bilateral)	.776	.
		N	80	80

**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

De la tabla 16 (tabla de valores de Rho de Spearman), se determina que el coeficiente de correlación (mostrado en la Tabla 18), el valor -.032 representa una correlación muy baja.

Paso 5: Decisión estadística

Como *p-valor* = .776 > α=.05, por lo tanto, se acepta la Ho.

Conclusión estadística:

Existe una correlación muy baja de -.032 entre los factores del entorno y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli, por lo cual, se infiere que no existe conexión de estas dos dimensiones.

5.3.3. Contrastación de Hipótesis Específica 2 (H_{e2}).

Paso 1: Formulación de la hipótesis

- Ho: No existe una relación directa entre los factores del entorno (Incertidumbre económica, política y tecnológica) y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli
- H1: Existe una relación directa entre los factores del entorno (Incertidumbre económica, política y tecnológica) y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa = 5%

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Evaluación del supuesto de normalidad: Se utilizó la prueba Kolmogórov-Smirnov porque la muestra está compuesta por 80 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli; los resultados se muestran en la Tabla 19.

Tabla 19

Resultados prueba de normalidad para la hipótesis especifica 2

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión Factores del Entorno	.413	80	.000
Dimensión Gestión del Desempeño	.330	80	.000

Corrección de significación de Lilliefors

Considerando que *p-valor* de X = .000 < .05 (No tiene distribución normal), considerando que *p-valor* de Y = .000 < .05 (No tiene distribución normal) y considerando que las dos variables son de tipo ordinal, se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Spearman (Guillen, 2020).

Paso 4: Calculo del estadístico de prueba

Tabla 20

Resultados de correlación según Rho de Spearman para la hipótesis especifica 2

			X1	Y2
Rho de Spearman	X1	Coeficiente de correlación	1.000	.173
		Sig. (bilateral)	.	.125
		N	80	80
	Y2	Coeficiente de correlación	.173	1.000
		Sig. (bilateral)	.125	.
		N	80	80

**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

De la tabla 16 (tabla de valores de Rho de Spearman), se determina que el coeficiente de correlación (mostrado en la Tabla 20), el valor .173 representa una correlación muy baja,

Paso 5: Decisión estadística

Como *p-valor* = .125 > α=.05, por lo tanto, se acepta la Ho.

Conclusión estadística:

Existe una correlación muy baja de .173 entre los factores del entorno y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli, por lo cual, se infiere que no existe conexión de estas dos dimensiones.

5.3.4. Contrastación de Hipótesis Específica 3 (H_{e3}).

Paso 1: Formulación de la hipótesis

- Ho: No existe una relación directa entre los factores de la organización (Demandas de tareas, de las funciones, interpersonales, estructura organizacional, liderazgo

organizacional y etapa de la vida en la organización) y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli

- H1: Existe una relación directa entre los factores de la organización (Demandas de tareas, de las funciones, interpersonales, estructura organizacional, liderazgo organizacional y etapa de la vida en la organización) y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa = 5%

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Evaluación del supuesto de normalidad: Se utilizó la prueba Kolmogórov-Smirnov porque la muestra está compuesta por 80 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli; los resultados se muestran en la Tabla 21.

Tabla 21

Resultados prueba de normalidad para la hipótesis especifica 3

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión Factores de la Organización	.426	80	.000
Dimensión Productividad	.363	80	.000

Corrección de significación de Lilliefors

Considerando que *p-valor* de X = .000 < .05 (No tiene distribución normal), considerando que *p-valor* de Y = .000 < .05 (No tiene distribución normal) y considerando que las dos variables son de tipo ordinal, se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Spearman (Guillen, 2020).

Paso 4: Cálculo del estadístico de prueba:

De la tabla 16 (tabla de valores de Rho de Spearman), se determina que el coeficiente de correlación (mostrado en la Tabla 22), el valor .434 representa una correlación moderada,

Tabla 22

Resultados de correlación según Rho de Spearman para la hipótesis especifica 3

			X2	Y1
Rho de Spearman	X2	Coeficiente de correlación	1.000	.434
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	80	80
	Y1	Coeficiente de correlación	.434	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	80	80

**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Paso 5: Decisión estadística

Como *p-valor* = .000 < α=.05, por lo tanto, se rechaza la Ho.

Conclusión estadística:

Existe una correlación moderada de .434 entre los factores de la organización y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli, por lo cual, se infiere que si existe asociación entre estas dimensiones.

5.3.5. Contrastación de Hipótesis Específica 4 (H_{e4}).

Paso 1: Formulación de la hipótesis

- Ho: No existe una relación directa entre los factores de la organización (Demandas de tareas, de las funciones, interpersonales, estructura organizacional, liderazgo organizacional y etapa de la vida en la organización) y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli
- H1: Existe una relación directa entre los factores de la organización (Demandas de tareas, de las funciones, interpersonales, estructura organizacional, liderazgo organizacional y etapa de la vida en la organización) y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa = 5%

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Evaluación del supuesto de normalidad: Se utilizó la prueba Kolmogórov-Smirnov porque la muestra está compuesta por 80 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli; los resultados se muestran en la Tabla 23.

Tabla 23

Resultados prueba de normalidad para la hipótesis especifica 4

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión Factores de la Organización	.426	80	.000
Dimensión Gestión del Desempeño	.330	80	.000

Corrección de significación de Lilliefors

Considerando que *p-valor* de X = .000 < .05 (No tiene distribución normal), considerando que *p-valor* de Y = .000 < .05 (No tiene distribución normal), y considerando que las dos variables son de tipo ordinal, se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Spearman (Guillen, 2020).

Paso 4: Calculo del estadístico de prueba

Tabla 24

Resultados de correlación según Rho de Spearman para la hipótesis especifica 4

			X2	Y2
Rho de Spearman	X2	Coeficiente de correlación	1.000	.614
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	80	80
	Y2	Coeficiente de correlación	.614	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	80	80

**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

De la tabla 16 (tabla de valores de Rho de Spearman), se determina que el coeficiente de correlación (mostrado en la Tabla 24), el valor .614 representa una correlación alta,

Paso 5: Decisión estadística

Como *p-valor* = .000 < α=.05, por lo tanto, se rechaza la Ho.

Conclusión estadística:

Existe una correlación alta de .614 entre los factores de la organización y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli; por lo cual, se infiere que existe una conexión relativamente fuerte entre estas dos dimensiones.

5.3.6. Contrastación de Hipótesis Específica 5 (H_{e5}).

Paso 1: Formulación de la hipótesis

- Ho: No existe una relación directa entre los factores individuales (Problemas familiares, económicos y personalidad) y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli
- H1: Existe una relación directa entre los factores individuales (Problemas familiares, económicos y personalidad) y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa = 5%

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Evaluación del supuesto de normalidad: Se utilizó la prueba Kolmogórov-Smirnov porque la muestra está compuesta por 80 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli; los resultados se muestran en la Tabla 25.

Considerando que *p-valor* de X = .000 < .05 (No tiene distribución normal), considerando que *p-valor* de Y = .000 < .05 (No tiene distribución normal), y considerando

que las dos variables son de tipo ordinal, se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Spearman (Guillen, 2020).

Tabla 25

Resultados prueba de normalidad para la hipótesis especifica 5

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Dimensión Factores Individuales	.324	80	.000
Dimensión Productividad	.363	80	.000

Corrección de significación de Lilliefors

Paso 4: Calculo del estadístico de prueba

Tabla 26

Resultados de correlación según Rho de Spearman para la hipótesis especifica 5

			X3	Y1
Rho de Spearman	X3	Coeficiente de correlación	1.000	.403
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	80	80
	Y1	Coeficiente de correlación	.403	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	80	80

**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

De la tabla 16 (tabla de valores de Rho de Spearman), se determina que el coeficiente de correlación (mostrado en la Tabla 26), el valor .403 representa una correlación moderada.

Paso 5: Decisión estadística

Como *p-valor* = .000 < α=.05, por lo tanto, se rechaza la Ho.

Conclusión estadística:

Existe una correlación moderada de .403 entre los factores individuales y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli, por lo cual, se infiere que existe una conexión relativamente aceptable de estas dos dimensiones.

5.3.7. Contrastación de Hipótesis Específica 6 (H_{e6}).

Paso 1: Formulación de la hipótesis

- Ho: No existe una relación directa entre los factores individuales (Problemas familiares, económicos y personalidad) y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli
- H1: Existe una relación directa entre los factores individuales (Problemas familiares, económicos y personalidad) y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa = 5%

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Evaluación del supuesto de normalidad: Se utilizó la prueba Kolmogórov-Smirnov porque la muestra está compuesta por 80 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli; los resultados se muestran en la Tabla 27.

Tabla 27

Resultados prueba de normalidad para la hipótesis especifica 6

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Dimensión Factores Individuales	.324	80	.000
Dimensión Gestión del Desempeño	.330	80	.000

Corrección de significación de Lilliefors

Considerando que *p-valor* de X = .000 < .05 (No tiene distribución normal), considerando que *p-valor* de Y = .000 < .05 (No tiene distribución normal), y considerando que las dos variables son de tipo ordinal, se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Spearman (Guillen, 2020).

Paso 4: Calculo del estadístico de prueba

Tabla 28

Resultados de correlación según Rho de Spearman para la hipótesis especifica 6

			X3	Y2
Rho de Spearman	X3	Coeficiente de correlación	1.000	.211
		Sig. (bilateral)	.	.061
		N	80	80
	Y2	Coeficiente de correlación	.211	1.000
		Sig. (bilateral)	.061	.
		N	80	80

**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

De la tabla 16 (tabla de valores de Rho de Spearman), se determina que el coeficiente de correlación (mostrado en la Tabla 28), el valor .211 representa una correlación baja,

Paso 5: Decisión estadística

Como *p-valor* = .061 > α=.05, por lo tanto, se acepta la Ho.

Conclusión estadística:

Existe una correlación muy baja de .211 entre los factores individuales y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli, por lo cual, se infiere que la conexión que existe entre estas dos dimensiones no es fuerte o que no existe dicha conexión.

5.4. Discusión de Resultados

5.4.1. Respecto al Objetivo General.

En la presente investigación se tuvo como objetivo general determinar el impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli. Se obtuvo como resultado mediante la prueba de Rho Spearman un nivel de significancia menos a .05, por lo que se rechazó la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa, así mismo se obtuvo una correlación baja de .314 entre ambas variables estudiadas Mientras que en los resultados obtenidos por, Leyva y Soto (2018) en su investigación Estrés laboral y desempeño

de los trabajadores en la superintendencia nacional de administración tributaria– Ayacucho en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga se obtuvo como resultado de una correlación de -.748 y la significancia = .000 < .050. Se deduce que existe influencia significativa entre estrés laboral y el desempeño en los trabajadores es por lo que se reafirma la influencia negativa dentro del horas de trabajo, el cual se debe a que se tuvo como población informante a 63 trabajadores y en la presente investigación utilizó una población de 80 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yauli. Por lo que se puede observar que esta investigación obtiene resultados diferentes.

5.4.2. Respecto al Objetivo Especifico 1.

Se tuvo como objetivo específico 1, determinar la relación entre los factores del entorno (Incertidumbre económica, política y tecnológica); en cuanto a la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli. se obtuvo como resultado mediante la prueba de Rho Spearman un nivel de significancia menor a .05 por lo que se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alternativa, así mismo se obtuvo una correlación baja de -.032 entre los factores del entorno y la productividad. Los resultados pueden variar en cuanto al estado emocional de las personas.

5.4.3. Respecto al Objetivo Especifico 2.

Se tuvo como objetivo específico 2, determinar la relación que existe entre los factores del entorno y la gestión del desempeño; de tal modo que se obtuvo como resultado mediante la prueba de Rho Spearman un nivel de significancia menor a .05, por lo que se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alternativa, así mismo se obtuvo una correlación muy baja de .173 entre los factores del entorno y la gestión del desempeño por ello muestra que las dimensiones no tienen relación entre sí.

5.4.4. Respecto al Objetivo Especifico 3.

Se tuvo como objetivo específico 3, determinar la relación que existe entre los factores de la organización (Demandas de las tareas, demandas interpersonales, estructura y liderazgo); y la productividad (calidad, velocidad, confiabilidad), de tal modo que se obtuvo como resultado mediante la prueba de Rho Spearman un nivel de significancia menos a .05, por lo que se rechazó la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa, así mismo se obtuvo una correlación moderada de .434 entre los factores de la organización y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli. Mientras que en los resultados obtenidos por Arango, Córdova y Sulca (2020) en su investigación titulada Estrés y desempeño laboral en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020, esta investigación trabajo con una muestra de 40 colaboradores en comparación a la investigación realizada a 80 colaboradores en la dimensión de resultados, el 60.0% del personal estudiado muestran un porcentaje aceptable en la influencia desempeño laboral, el 13.3% padecen de estrés laboral que predomina en la realización de sus funciones, por ello, se deduce que a mayor nivel de estrés laboral es menor la productividad laboral.

5.4.5. Respecto al Objetivo Especifico 4.

Se tuvo como objetivo específico 4, determinar la relación que existe entre los factores de la organización y la gestión del desempeño, de tal modo que se obtuvo como resultado mediante la prueba de Rho Spearman un nivel de significancia menos a .05, por lo que se rechazó la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa, así mismo se obtuvo una correlación alta de .614 entre los factores de la organización y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli. Mientras que, en los resultados obtenidos por Delgado, Calvanapon y Cárdenas (2020) El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud, este articulo uso dos variables estrés y desempeño; el 98% de sus colaboradores se encontró niveles medio y alto de estrés por otro lado el 39.8% tuvo un

desempeño regular. Se deduce que el coeficiente de Rho de Spearman permitió establecer una correlación negativa y moderada entre estrés y desempeño laboral, el cual se debe a que la muestra que utilizaron fue de 98 colaboradores, se concluyendo que esta investigación tiene una relación moderada entre ambas variables estudiadas y conto con una muestra de 80 colaboradores. Lo cual conlleva a mejorar la convivencia laboral.

5.4.6. Respecto al Objetivo Especifico 5.

Se tuvo como objetivo específico 5, determinar la relación que existe entre los factores individuales (Problemas familiares, económicos y personalidad) y la productividad, de tal modo que se obtuvo como resultado mediante la prueba de Rho Spearman un nivel de significancia menor a .05, por lo que se rechazó la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa, así mismo se obtuvo una correlación moderada de .403 entre los factores individuales y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli. Mientras que en los resultados obtenidos por Soriano (2021) en su investigación titulado El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo, en el que se especifica que sobre el estrés y las características individuales nos indica que tiene una correlación de .75 que concluye que en los resultados obtenidos los trabajadores no presentan estrés.

5.4.7. Respecto al Objetivo Especifico 6.

Se tuvo como objetivo específico 6, determinar la relación que existe entre los factores del entorno y la gestión del desempeño, de tal modo que se obtuvo como resultado mediante la prueba de Rho Spearman un nivel de significancia menor a .05, por lo que se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alternativa, así mismo se obtuvo una correlación muy baja de .173 entre los factores del entorno y la gestión del desempeño por ello muestra que las dimensiones no tienen relación entre sí.

Conclusiones

Considerando los objetivos, las hipótesis y las preguntas de investigación planteadas en la presente investigación se concluye que:

1. Al analizar la correlación entre las variables estrés laboral y el desempeño de los trabajadores, se obtuvo una correlación baja de .314 y el *p-valor* es igual a .000, por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se afirma que existe correlación positiva entre ambas variables, es decir existe una relación directa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli. Por tal motivo se determina para las próximas investigaciones se debe incrementar la muestra para obtener un mejor resultado.

2. Al analizar la correlación entre las dimensiones, factores del entorno y la productividad de los trabajadores se puede concluir que tiene una correlación baja de -.032 y el *p-valor* es igual a .000, por lo que se afirma que no existe correlación entre ambas dimensiones. Es decir, que no existe una relación directa los factores del entorno (Incertidumbre económica, política y tecnológica) y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.

3. Al analizar la correlación entre las dimensiones, factores del entorno y la gestión del desempeño se puede concluir que tiene una correlación baja de .173 y el *p-valor* es igual a .000, por lo que se afirma que no existe una relación directa entre los factores del entorno (Incertidumbre económica, política y tecnológica) y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli

4. Al analizar la correlación entre las dimensiones factores de la organización y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli se puede concluir que tiene una correlación moderada de .434 y el *p-valor* es igual a .000 se rechaza Ho y se acepta la H1. Por lo tanto, se puede concluir que si existe una relación directa entre los factores de la

organización (Demandas de tareas, de las funciones, interpersonales, estructura y liderazgo) y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.

5. Al analizar la correlación entre las dimensiones factores de la organización y la gestión del desempeño se puede concluir que se obtuvo una correlación alta de .614 y el *p-valor* es igual a .000, por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se afirma que existe correlación positiva entre ambas dimensiones. Se concluye que si existe una relación directa entre los factores de la organización (Demandas de tareas, de las funciones, interpersonales, estructura y liderazgo) y la gestión del desempeño cuando es mayor el nivel de compañerismo y convivencia se incrementara la eficiencia.

6. Al analizar la correlación entre las dimensiones factores individuales y la productividad se puede concluir que tiene una correlación moderada de .403 y el *p-valor* es igual a .000, por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se afirma que existe correlación positiva entre ambas dimensiones. Por lo tanto, se concluye que cuando el personal presenta problemas personales se refleja en el cumplimiento de metas establecidas en una fecha determinada.

7. Al analizar la correlación entre las dimensiones factores individuales y la gestión del desempeño de los trabajadores se puede concluir que tiene una correlación muy baja de .211 y el *p-valor* es igual a .000, por lo que se afirma que no existe correlación entre ambas dimensiones. En el que se muestra que en esta institución no tienen comunicación efectiva los jefes y subordinados.

Recomendaciones

1. Respecto al objetivo general teniendo en cuenta que las entidades públicas ofrecen su servicio en función a metas programadas y a un presupuesto determinado con el fin de brindar una mejor estabilidad a la población claro que dependerá al rubro. Por ello se recomienda poner más énfasis a los factores o causas que generen estrés laboral o tengan conexión directa con el desempeño, lo que se propone es que realicen actividades deportivas entre las diferentes áreas, además se podría realizar celebraciones en fechas importantes, las cuales ayudarán a tener una mejor relación, ya que, para el cumplimiento de metas es importante tener una buena comunicación, pero sobre todo con respeto y haciendo uso de la escucha activa en el cual todos tienen el derecho de participar y dar su opinión.

2. En cuanto al primer objetivo planteado, que está en función a los factores del entorno productividad no tienen relación, si dentro del área de trabajo hay fricciones o malentendidos entre compañeros tu eficiencia disminuye es por lo que se recomienda el respeto jerárquico, pero, sino que el jefe inmediato debe socializar a nivel horizontal y vertical ya que todos dentro de una institución merecen el mismo respeto.

3. En cuanto segundo objetivo planteado, que está en función a los factores del entorno y gestión del desempeño no tienen relación sin embargo toda persona percibe acciones, emociones y situaciones en el que pueden influenciar en ciertos aspectos, por lo que se recomienda poner más énfasis en los factores individuales que determinan tu comportamiento interno y externo. El valor de un colaborador es de suma importancia para ello se debe de informar a los colaboradores el interés que tiene la institución en ellos.

4. En cuanto al tercer objetivo planteado, que está en función a los factores de la organización y productividad se recomienda la realización de una calendarización de planes y proyectos de esta forma puedan alcanzar sus logros personales y profesionales pero sobre todo cumplir con las fechas indicadas , sin embargo también se puede hacer reconocimiento a los

colaboradores semestralmente no solo por cumplir con sus tareas asignadas si no por qué cumplen con los valores de la institución, además que tiene que ser elegido por sus compañeros como el colaborador 10 esto provocara que los demás se motiven a brindar su máximo esfuerzo.

5. En cuanto al cuarto objetivo planteado, que está en función a los factores de la organización y gestión del desempeño es importante recalcar a los jefes de área para que puedan instruir y motivar a su equipo de trabajo, por ello se plantea que siempre se reúnan a inicio de labores y brindarles una responsabilidad a un colaborador por día lo cual ayudara a encontrar líderes de tal forma la convivencia y compañerismo mejorará en su totalidad por qué nos ayuda a tener mejores resultados a nivel personal , grupal e institucional.

6. En cuanto al quinto objetivo planteado, se recomienda hacer una encuesta para identificar los problemas personales de los colaboradores ya sea en lo familiar, económicos y personalidad que de cierta forma influya en el comportamiento de forma negativa o positiva, el cual nos permitirá brindar una solución o soporte con ayuda de profesionales ya que se observa que en estos últimos tiempos que los procesos de trabajo han cambiado y si los colaboradores tienen familia los gastos son mayores debido a la digitalización ya que se tienen que pagar distintos servicios para cubrir las necesidades del hogar y más aún si tienen hijos menores en casa o si algún familiar presenta una enfermedad,es importante que la institución este apoyada por profesionales de psicología y sociología en el cual ayuden a mejorar su estabilidad emocional para que puedan desempeñar mejor sus funciones.

7. En cuanto al sexto objetivo planteado, que está en función a los factores individuales y gestión del desempeño, no muestran relación alguna, si dentro del área de trabajo hay poco o casi nula comunicación entre jefes y subordinados sus ideas e intervenciones no son escuchadas, presentan problemas personales con las cuales se sienten agobiados por esta situación y al no tener la confianza necesaria con sus compañeros se cohíben en ello, por ese motivo la eficiencia se ve afectada en gran manera, es por ello que se recomienda implementar

estrategias de comunicación de jefes a subordinados y entre compañeros no solo de la misma área, si no socializar entre todos los trabajadores de la Municipalidad, impulsar un buen liderazgo que ayude a los colaboradores y genere confianza. Enfocarnos en los problemas que muestran los trabajadores, contar con la ayuda de un personal especializado(psicólogos) para la solución de dichos problemas, charlas motivacionales y grupales que ayuden a la confraternidad de todo el personal que labora.

Referencias

Arango, F., Cordova, C., y Sulca, M. (2020). Estres y desempeño laboral en el enfermero del servicio de emergencia del hospital regional de Ayuacucho,2020. [tesis de pregrado, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional UC http://hdl.handle.net/20.500.12952/5451

Chiavenato, I. (2017). Administracion de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. McGraw-Hill Interamericana: https://www.ebooks7-24.com:443/?il=5207

Chiavenato, I. (2017). Comportamiento Organizacional - La dinámica del éxito en las organizaciones. McGraw-Hill Interamericana: https://www.ebooks7-24.com:443/?il=5205

Conexion ESAN. (26 de Mayo de 2021). ¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial? Universidad ESAN: https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2021/05/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial/

Delgado, E, S., Calvanapón, F., & Cárdenas R, K. (Julio - diciembre de 2020). Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Revista Eugenio Espejo, 14(2), 11 - 18 . doi:https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03

Diario El Comercio. (18 de Junio de 2021). El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo. Diario El Comercio: https://elcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-salario-pago-estres-clima-laboral-nndc-noticia/

Galindo, R., y Echavarría, M. (2011). Diagnostico de la cultura emprendedora en la escuela de ingenieria de Antioquia . Revista EIA, ISSN 1794-1237 Número 15, p. 85-94. Julio 2011. http://www.scielo.org.co/pdf/eia/n15/n15a08.pdf

Guillen Valle, O. R., Sánchez Camargo, M. R., & Begazo De Bedoya, L. H. (2020). Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional.

Hernández R., Fernández C., & Baptista M. (2014). Metodologia de la Investigacion - Sexta Edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A.

Jácome Ll, A. (2020). Salud mental y trabajo: Estudio de depresion y ansiedad ante el covid-19 en el personal de cajas de un hospital privado de Quito - Ecuador 2020. Quito-Ecuador: Universidad Internacional SEK. [tesis de pregrado, Universidad Internacional SEK]. Repositorio Institucional UIS https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3857

Leyva, Y., y Soto, K. (2018). Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administracion Tributaria - Ayacucho. Ayacucho - Perú [tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga.]. Repositorio Institucional UNSCH http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/2987

Mejia, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., y García, Y. (Septiembre de 2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. Rev Asoc Esp Med Trab, 28(3), 176 - 235.

MINSA. (2021). PLataforma unica del Estado Peruano . PLataforma unica del Estado Peruano :https://www.gob.pe/institucion/minsa/campa%C3%B1as/699-conoce-que-es-el-coronavirus-covid-19

Montoya, A., & Boyero, R. (Julio - diciembre de 2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestion de calidad y la competitividad organizacional. Visión de Futuro, 20(2), 1-20.

Onofre L. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. º 1,

Quito, en el año 2019. Quito - [tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional UNSCH http://hdl.handle.net/10644/8191

Organización Internacional del Trabajo – OIT / Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas - CONFIEP. (2020). Mercado laboral peruano: Impacto por Covid-19 y recomendaciones de politica. Perú: Instituto Peruano de Economía.

Rafael, E., y Salcedo B. (2020). Estrés laboral y su relacion en el desempeño de los colaboradores de Distribuciones Don Teo SAC. Cajamarca - Perú [tesis de maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio Institucional UPAGU http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1502

Riquelme, A., Soto, M., Torres, M., y Luengo, C. (2019). Condiciones de trabajo y estres laboral en madres academicas universitarias. Revista Cubana de Salud y Trabajo, 26 - 34.

Robbins, S. (2017). Comportamiento organizacional (Vol. 17). Pearson Educación.: https://www.ebooks7-24.com:443/?il=4915

Ruiz, R. (2007). La Ciencia y el Método Científico.

Soriano, C. (Enero - abril de 2021). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo. (U. C. Cuenca, Ed.) Revista Killkana Sociales, 5(1), 1 - 8. doi:https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v5i1.735

Zavala, S. (2021). Estrés laboral y desempeño docente en instituciones educativas públicas de La Oroya. Huancayo - Perú [tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP. http://hdl.handle.net/20.500.12894/6613

Zuasnabar, E. (2018). Relacion del estrés laboral y satisfaccion laboral en el personal docente del nivel secundario de la provincia de Huancayo [tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional UC. https://hdl.handle.net/20.500.12394/4890

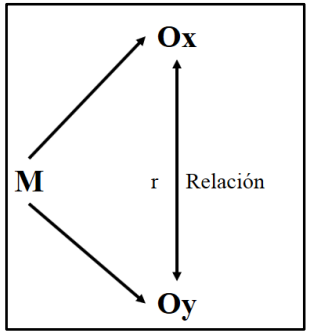
Apéndice A

Matriz de Consistencia

Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli, La Oroya, 2020 – 2021

Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Qué impacto genera el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli?	Determinar el impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.	Existe un impacto directo entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli.	Independiente. X = Estrés Laboral X1 = Factores del entorno	Enfoque de Investigación Cuantitativo Método de Investigación Analítico – Deductivo.
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis especificas	X2 = Factores de la organización	Tipo de investigación Aplicada.
¿Qué relación existe entre los factores del entorno (Incertidumbre económica, política y tecnológica) y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli?	Determinar la relación que existe entre los factores del entorno (Incertidumbre económica, política y tecnológica) y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli	Existe una relación directa los factores del entorno (Incertidumbre económica, política y tecnológica) y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli	X3 = Factores individuales Dependiente. Y = Desempeño Y1 = Productividad.	Nivel de investigación Correlacional Diseño de investigación No experimental. Transversal o transaccional. Correlacional – causal.
¿Qué relación existe entre los factores del entorno (Incertidumbre económica,	Determinar relación que existe entre los factores del entorno (Incertidumbre económica,	Existe una relación directa entre los factores del entorno (Incertidumbre económica,	Y2 = Gestión del desempeño	

política y tecnológica) y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli?	política y tecnológica) y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli	política y tecnológica) y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli
¿Qué relación existe entre los factores de la organización (Demandas de tareas, de las funciones, interpersonales, estructura organizacional, liderazgo organizacional y etapa de la vida en la organización) y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli?	Determinar la relación que existe entre los factores de la organización (Demandas de tareas, de las funciones, interpersonales, estructura organizacional, liderazgo organizacional y etapa de la vida en la organización) y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli	Existe una relación directa entre los factores de la organización (Demandas de tareas, de las funciones, interpersonales, estructura organizacional, liderazgo organizacional y etapa de la vida en la organización) y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli
¿Qué relación existe entre los factores de la organización (Demandas de tareas, de las funciones, interpersonales, estructura organizacional, liderazgo organizacional y etapa de la vida en la	Determinar la relación que existe entre los factores de la organización (Demandas de tareas, de las funciones, interpersonales, estructura organizacional, liderazgo organizacional y etapa de la	Existe una relación directa entre los factores de la organización (Demandas de tareas, de las funciones, interpersonales, estructura organizacional, liderazgo organizacional y etapa de la vida en la organización) y la



M: Muestra: 80 Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli
Ox: Variable X: Estrés Laboral
Oy: Variable Y: Desempeño

Población:
80 Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli

Muestra:
80 Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli

Técnicas de recolección de datos
Encuesta dirigida hacia los trabajadores.

organización) y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli?	vida en la organización) y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli	gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli	Descripción del análisis de datos El procesamiento de la información recolectada en la presente investigación se ejecutará con la ayuda de un programa estadístico confiable SPSS Statistics, la cual ayudará al análisis de ambas variables con el fin de determinar los indicadores de evaluación de estas. Obteniendo los resultados de la información primaria a partir de la aplicación de la técnica de cuestionario, se realizará una evaluación según las dimensiones que tengan las variables y los indicadores, con el fin de comprobar las hipótesis planteadas sobre la correlación de ambas variables y llegar a tener conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.
¿Qué relación existe entre los factores individuales (Problemas familiares, económicos y personalidad) y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli?	Determinar la relación que existe entre los factores individuales (Problemas familiares, económicos y personalidad) y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli	Existe una relación directa entre los factores individuales (Problemas familiares, económicos y personalidad) y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli	
¿Qué relación existe entre los factores individuales (Problemas familiares, económicos y personalidad) y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli?	Determinar la relación que existe entre los factores individuales (Problemas familiares, económicos y personalidad) y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli	Existe una relación directa entre los factores individuales (Problemas familiares, económicos y personalidad) y la gestión del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli	

Apéndice B

Matriz de Operacionalización de las variables

Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli, La Oroya, 2020 – 2021

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento
Estrés Laboral (independiente)	El estrés se deriva de la interacción entre el individuo y el entorno; es una adaptación mediada por las diferencias individuales y/o procesos psicológicos y es consecuencia de alguna acción externa (entorno) o de un acontecimiento que le impone demasiadas demandas psicológicas o físicas (Chiavenato, 2017)	Factores del entorno	Incertidumbre económica Incertidumbre política Incertidumbre tecnológica	Siente que la situación económica del país le afecta en lo laboral Su situación económica es la adecuada como para poder sobresalir si en casa hubiera una persona delicada de salud La situación política le genera inestabilidad Su institución muestra mejoras tecnológicas para su mejor rendimiento. Considera que la tecnología que tiene su institución es la adecuada Las herramientas informáticas que utiliza están bien adaptadas a la necesidad de su trabajo	Escala de Likert Totalmente en desacuerdo En desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo Totalmente de acuerdo	Cuestionario

Factores de la organización	Demandas de las tareas	Cree que en los últimos tiempos ha tenido sobrecarga de trabajo debido a la situación actual Su institución le brinda las herramientas adecuada
	Demandas de las funciones	Siente temor al desempeñar sus funciones por miedo al contagio El trabajo asignado es distribuido de manera justa
	Demandas interpersonales	Se siente cómodo con el apoyo que recibe de sus supervisores Mantiene una buena relación con todos sus compañeros de trabajo.
	Estructura organizacional	Siente que su espacio de trabajo es cómodo. Siente que las condiciones físicas del trabajo son adecuadas
	Liderazgo organizacional	Considera que puede desempeñarse con liderazgo ante cualquier situación inesperada dentro de la institución
Factores individuales	Problemas familiares	Su familia ha considerado riesgoso su labor como servidor publico

				Ha tenido problemas interpersonales con su familia, amigos y/o compañeros de trabajo a causa del Covid19		
			Problemas económicos	Se ha sentido en la necesidad de cambiar de trabajo por temas económicos a causa del covid19		
			Personalidad	Siente que tiene autonomía sobre las funciones que desarrolla Siente reconocimiento de los logros que tiene en su trabajo		
Desempeño laboral (dependiente)	Es el conjunto de características o capacidades de comportamiento o rendimiento de una persona, equipo u organización. Es el elemento que produce la excelencia operativa responsable de la eficiencia y eficacia de una organización. (Chiavenato, 2017)	Productividad	Calidad	Busca que sus funciones siempre marquen la diferencia	Escala de Likert	Cuestionario
			Velocidad	Realiza sus labores según la calendarización establecida Logra los resultados de las metas programadas a tiempo	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo	
			Confiabilidad	Demuestra interés en cumplir los objetivos que le son asignados	De acuerdo	
			Flexibilidad	Se siente en la capacidad para conseguir un resultado determinado Si la institución implementara nuevo procesos en sus labores, estaría dispuesto a aceptarlos	Muy de acuerdo Totalmente de acuerdo	

Gestión del desempeño	Liderazgo	En la institución se fomenta el trabajo en equipo
		Ante una situación que su jefe inmediato no se encontrara, estaría dispuesto asumir la responsabilidad de todo su equipo de trabajo
	Comunicación	Existe un buen clima en el lugar de trabajo
		Se siente cómodo con sus compañeros de trabajo
		Se siente cómodo al comunicarse con su jefe inmediato para resolver dudas.
	Motivación y compromiso	Considera que el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas
		Toman en consideración sus ideas de mejora para el bien de la institución
		Recibe premios o recompensas por el cumplimiento de metas establecidas
	Espíritu de equipo	Trabajar en conjunto le inspira a dar lo mejor de usted

		Cuando se toma una decisión se informa de manera oportuna a todo el equipo de trabajo
	Espíritu emprendedor	Prioriza sus actividades para cumplir con sus metas asignadas.
		Suele realizar horas extras para cumplir con tareas asignadas.

Apéndice C

CUESTIONARIO: IMPACTO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAULI – PROVINCIA DE YAULI –DEPARTAMENTO DE JUNÍN

La presente encuesta tiene como objetivo recabar información que permitirá identificar el impacto que tiene el estrés laboral en el desempeño dentro de la entidad. Le pedimos por favor su colaboración sincera y oportuna para responder de manera objetiva y veraz las preguntas abajo señaladas. Gracias por su colaboración

Este cuestionario será utilizado para fines académicos y su contenido será tratado en forma confidencial.

Información general

Edad : _____ Sexo : M ☐ F ☐

Tiempo trabajado

3 Meses ☐ 6 Meses ☐ 1 año ☐ Más de 1 año ☐

Tipo de contrato

D.L. N°1057 - CAS ☐ D.L. N° 728 ☐ D.L. N°276 - Permanente ☐ Otros ☐

Instrucciones:

A continuación, por favor conteste las siguientes preguntas marcando con un aspa (x) en la alternativa que mejor exprese su opinión.

1: Totalmente en desacuerdo, **2:** En desacuerdo, **3:** De acuerdo, **4:** Muy de acuerdo, **5:** Totalmente de acuerdo

En el último mes, con qué frecuencia usted ha sentido esto dentro de su entorno laboral…						
	PREGUNTAS					
Factores del entorno						

	Siente que la situación económica del país le afecta en lo laboral					
	Su situación económica es la adecuada como para poder sobresalir si en casa hubiera una persona delicada de salud					
	La situación política le genera inestabilidad					
	Su institución muestra mejoras tecnológicas para su mejor rendimiento.					
	Considera que la tecnología que tiene su institución es la adecuada					
	Las herramientas informáticas que utiliza están bien adaptadas a la necesidad de su trabajo					
	Factores de la organización					
	Cree que en los últimos tiempos ha tenido sobrecarga de trabajo debido a la situación actual					
	Su institución le brinda las herramientas adecuada					
	Siente temor al desempeñar sus funciones por miedo al contagio					
0	El trabajo asignado es distribuido de manera justa					
1	Se siente cómodo con el apoyo que recibe de sus supervisores					
2	Mantiene una buena relación con todos sus compañeros de trabajo.					
3	Siente que su espacio de trabajo es cómodo.					
4	Siente que las condiciones físicas del trabajo son adecuadas					
5	Considera que puede desempeñarse con liderazgo ante cualquier situación inesperada dentro de la institución					
	Factores individuales					
6	Su familia ha considerado riesgoso su labor como servidor publico					
7	Ha tenido problemas interpersonales con su familia, amigos y/o compañeros de trabajo a causa del Covid19					
8	Se ha sentido en la necesidad de cambiar de trabajo por temas económicos a causa del covid19					
9	Siente que tiene autonomía sobre las funciones que desarrolla					
0	Siente reconocimiento de los logros que tiene en su trabajo					
	Productividad					
1	Busca que sus funciones siempre marquen la diferencia					
2	Realiza sus labores según la calendarización establecida					

3	Logra los resultados de las metas programadas a tiempo					
4	Demuestra interés en cumplir los objetivos que le son asignados					
5	Se siente en la capacidad para conseguir un resultado determinado					
6	Si la institución implementara nuevo procesos en sus labores, estaría dispuesto a aceptarlos					
Gestión del desempeño						
7	En la institución se fomenta el trabajo en equipo					
8	Ante una situación que su jefe inmediato no se encontrara, estaría dispuesto asumir la responsabilidad de todo su equipo de trabajo					
9	Existe un buen clima en el lugar de trabajo					
0	Se siente cómodo con sus compañeros de trabajo					
1	Se siente cómodo al comunicarse con su jefe inmediato para resolver dudas.					
2	Considera que el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas					
3	Toman en consideración sus ideas de mejora para el bien de la institución					
4	Recibe premios o recompensas por el cumplimiento de metas establecidas					
5	Trabajar en conjunto le inspira a dar lo mejor de usted					
6	Cuando se toma una decisión se informa de manera oportuna a todo el equipo de trabajo					
7	Prioriza sus actividades para cumplir con sus metas asignadas.					
8	Suele realizar horas extras para cumplir con tareas asignadas.					

Gracias por su colaboración

Apéndice D

Validación de expertos

Universidad Continental

Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

1.1. Apellidos y nombres del Experto: Noriza Sintia Turin Meza

1.2. Grado académico / mención : Mg. en Administración estratégica de empresas

1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 42224786

1.4. Cargo e institución donde labora: Docente UC

1.5. Autor(es) del instrumento : Guerra Carlos Jazmin Andrea, Inga Gómez Jeanett Angela y Zacarías Rojas Jhanela Mayumi.

1.6. Lugar y fecha : Huancayo, 23 de agosto

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente 1	Aceptable 3	Bueno 5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.		X	
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X	
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
	Conteo total de marcas	A	B	C
			2	8

Coeficiente de validez $= \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = 0.92$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular	
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	X

4. Recomendaciones:

Dentro de la sección de datos informativos podrían considerar el tipo de contrato de los servidores públicos, verificar que el formato sea el mismo en todo el instrumento. Conocer el instrumento antes de aplicarlo.

Firma del Experto

DNI. N° 4222476

Universidad Continental

Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

1.1. Apellidos y nombres del Experto: Cristina Ñaña Baquerizo

1.2. Grado académico / mención : Magister / MBA

1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 064223379

1.4. Cargo e institución donde labora: Docente

1.5. Autor(es) del instrumento : Guerra Carlos Jazmín Andrea, Inga Gómez Jeanett Angela y Zacarías Rojas Jhancia Mayumi.

1.6. Lugar y fecha : Huancayo 23.05.2021

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente 1	Aceptable 3	Bueno 5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.		X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
	Conteo total de marcas	A	B	C
			1	9

Coeficiente de validez $= \frac{1 x A + 3 x B + 5 x C}{5B} = 0.96$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar X

4. Recomendaciones

Firma del Experto
N° de colegiatura: CLAD-05662

Apéndice E

Evidencia

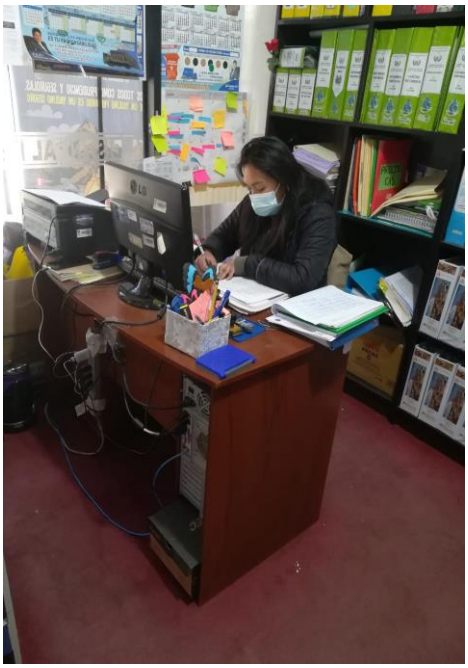


Figura E1. Trabajador 1 de la Municipalidad Distrital de Yauli
Nota: Elaboración propia

Figura E2. Trabajador 2 de la Municipalidad Distrital de Yauli
Nota: Elaboración propia

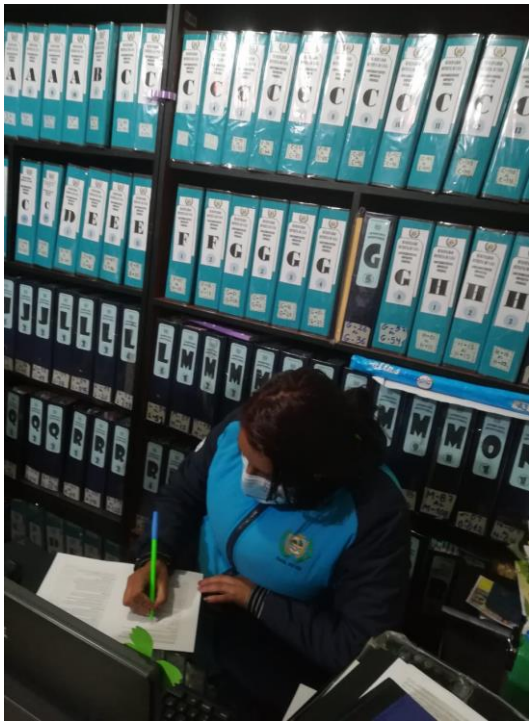


Figura E3. Trabajador 3 de la Municipalidad Distrital de Yauli
Nota: Elaboración propia

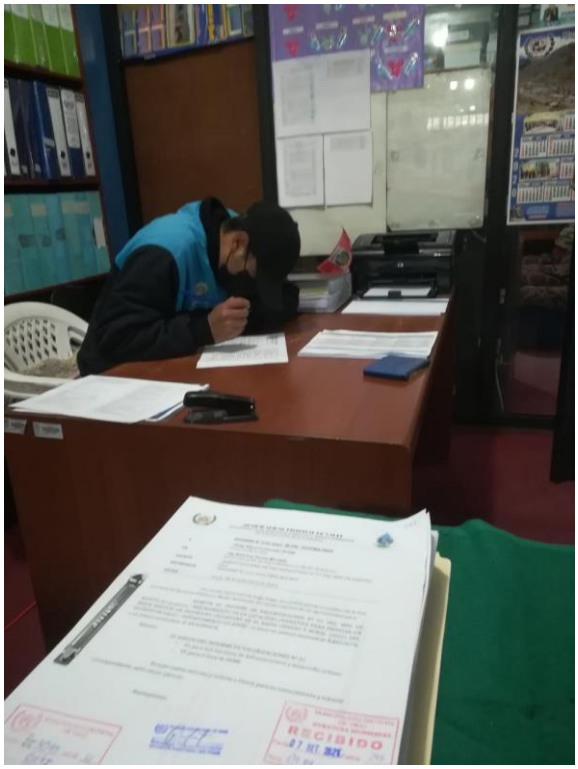


Figura E4. Trabajador 4 de la Municipalidad Distrital de Yauli
Nota: Elaboración propia

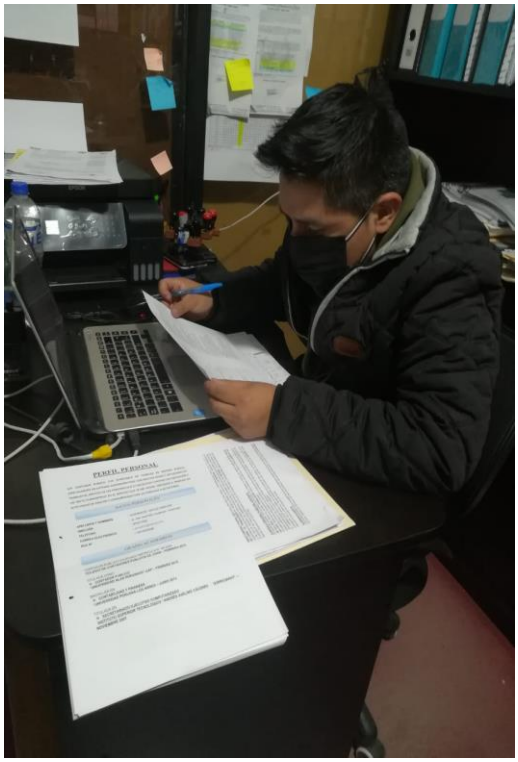


Figura E5. Trabajador 5 de la Municipalidad Distrital de Yauli
Nota: Elaboración propia

Figura E6. Trabajador 6 de la Municipalidad Distrital de Yauli
Nota: Elaboración propia

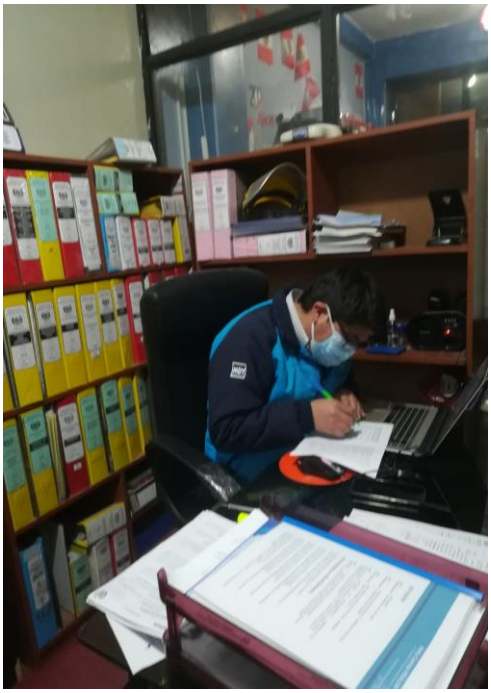


Figura E7. Trabajador 7 de la Municipalidad Distrital de Yauli
Nota: Elaboración propia

Figura E8. Trabajador 8 de la Municipalidad Distrital de Yauli
Nota: Elaboración propia

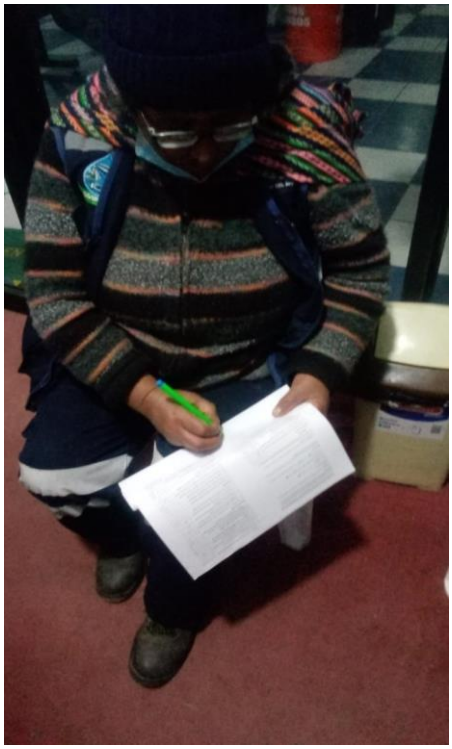


Figura E9. Trabajador 9 de la Municipalidad Distrital de Yauli
Nota: Elaboración propia

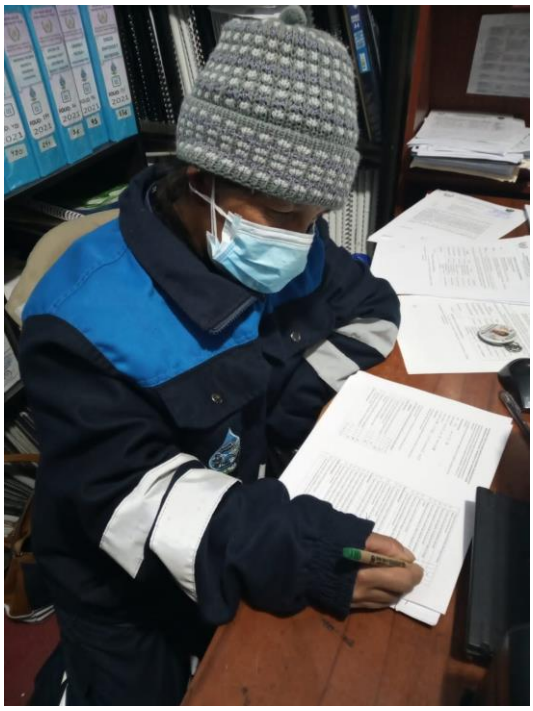


Figura 1: Trabajador 10 de la Municipalidad Distrital de Yauli
Nota: Elaboración propia

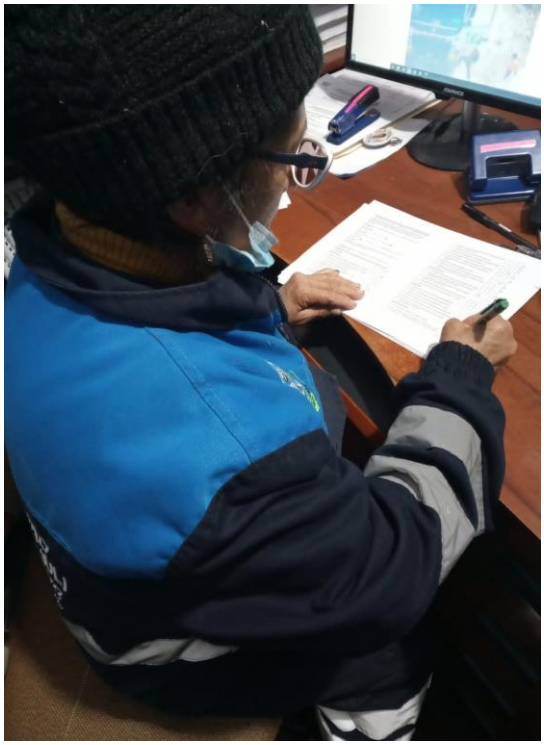


Figura E11. Trabajador 11 de la Municipalidad Distrital de Yauli
Nota: Elaboración propia

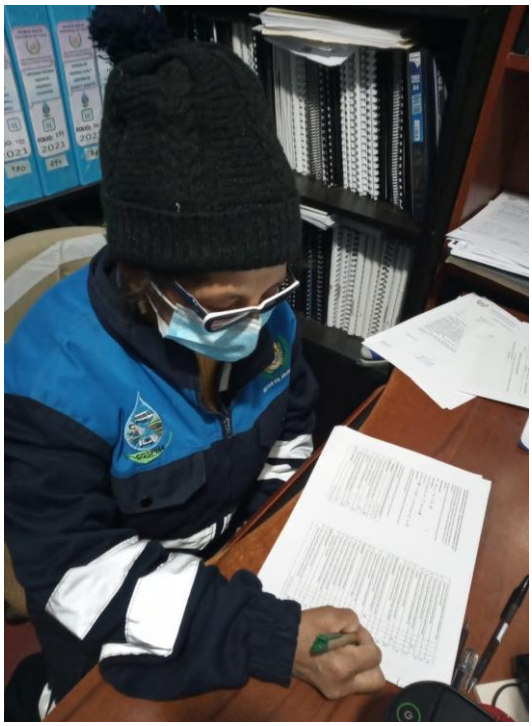


Figura E12. Trabajador 12 de la Municipalidad Distrital de Yauli
Nota: Elaboración propia

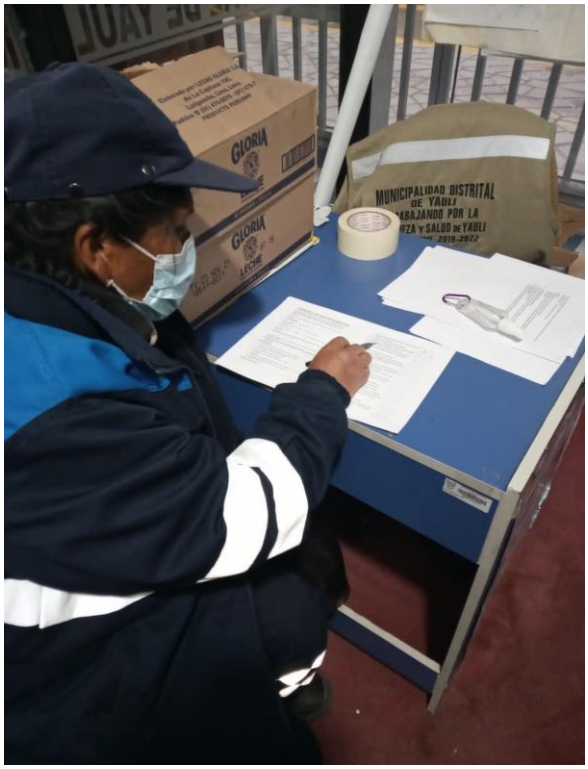


Figura E13. Trabajador 13 de la Municipalidad Distrital de Yauli
Nota: Elaboración propia