



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y
PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
MARKETING ESTRATÉGICO**

TESIS

**“INCIDENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
TORATA, PERIODO 2021”**

PRESENTADO POR

BACH. CLAUDIA YAJAYRA COLQUE MANCHEGO

ASESOR

MGR. VANESSA ROSANGELICA CHOQUE ROJAS

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE

**LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING
ESTRATÉGICO**

MOQUEGUA – PERÚ

2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|-----|
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTOS | iii |
| ÍNDICE DE CONTENIDO..... | iv |
| ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS | vii |
| RESUMEN..... | x |
| ABSTRACT | xi |
| INTRODUCCIÓN | xii |
| CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 1 |
| 1.1. Descripción de la Realidad Problemática..... | 1 |
| 1.2. Definición del Problema | 3 |
| 1.2.1. Problema General..... | 3 |
| 1.2.2. Problemas Específicos..... | 3 |
| 1.3. Objetivos de la Investigación..... | 3 |
| 1.3.1. Objetivo General | 3 |
| 1.3.2. Objetivos Específicos | 3 |
| 1.4. Justificación e Importancia de la Investigación..... | 4 |
| 1.4.1. Justificación Teórica | 4 |
| 1.4.2. Justificación Práctica..... | 4 |
| 1.4.3. Justificación Metodológica | 5 |
| 1.5. Variables, Operacionalización..... | 5 |
| 1.5.1. Variables..... | 5 |
| 1.5.2. Operacionalización..... | 7 |
| 1.6. Hipótesis de la Investigación..... | 8 |
| 1.6.1. Hipótesis General | 8 |
| 1.6.2. Hipótesis Específicas..... | 8 |

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 9 |
| 2.1. Antecedentes de la Investigación..... | 9 |
| 2.1.1. Antecedentes Internacionales | 9 |
| 2.1.2. Antecedentes Nacionales..... | 11 |
| 2.1.3. Antecedentes Locales | 14 |
| 2.2. Bases Teóricas | 16 |
| 2.2.1. Teoría Síndrome de Burnout | 16 |
| 2.2.2. Estrés laboral | 17 |
| 2.2.3. Desempeño Laboral..... | 24 |
| 2.3. Marco Conceptual..... | 31 |
| 2.3.1. Estrés | 31 |
| 2.3.2. Estrés laboral | 31 |
| 2.3.3. Desempeño laboral | 31 |
| 2.3.4. Sobrecarga laboral | 32 |
| 2.3.5. Cansancio emocional..... | 32 |
| 2.3.6. Desempeño | 32 |
| 2.3.7. Motivación | 32 |
| 2.3.8. Realización personal | 33 |
| 2.3.9. Capacitación | 33 |
| 2.3.10. Eficacia..... | 33 |
| 2.3.11. Eficiencia..... | 33 |
| CAPÍTULO III: MÉTODO..... | 34 |
| 3.1. Tipo de Investigación | 34 |
| 3.2. Diseño de Investigación..... | 34 |
| 3.3. Población y Muestra | 35 |
| 3.3.1. Población..... | 35 |

| | |
|---|----|
| 3.3.2. Muestra..... | 35 |
| 3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos..... | 36 |
| 3.4.1. Técnicas..... | 36 |
| 3.4.2. Aspectos Éticos | 36 |
| 3.4.3. Instrumentos | 37 |
| 3.4.4. Validez de Instrumentos | 38 |
| 3.5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos..... | 40 |
| CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS..... | 41 |
| 4.1. Presentación de Resultados por Variable | 41 |
| 4.1.1. Estrés | 41 |
| 4.1.2. Desempeño Laboral..... | 55 |
| 4.2. Contraste de Hipótesis | 68 |
| 4.2.1. Prueba de Normalidad | 68 |
| 4.2.2. Contraste de Hipótesis General | 68 |
| 4.2.3. Contraste de Hipótesis Especificas | 69 |
| 4.3. Discusión de Resultados | 72 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 75 |
| 5.1. Conclusiones..... | 75 |
| 5.2. Recomendaciones | 76 |
| BIBLIOGRAFÍA | 78 |
| ANEXOS | 83 |
| Matriz de Consistencia..... | 83 |
| Instrumentos de Investigación | 84 |

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Operacionalización de Variables..... | 7 |
| Tabla 2 Instrumento Variable Estrés | 38 |
| Tabla 3 Instrumento Variable Desempeño Laboral | 38 |
| Tabla 4 Baremos Estrés..... | 39 |
| Tabla 5 Baremos Desempeño Laboral | 39 |
| Tabla 6 Estrés | 41 |
| Tabla 7 Sobrecarga Laboral | 42 |
| Tabla 8 Jornada Diaria | 43 |
| Tabla 9 Horas Extras | 44 |
| Tabla 10 Encargo de Varias Funciones a la Vez..... | 46 |
| Tabla 11 Labores Rutinarias..... | 47 |
| Tabla 12 Saturación Tecnológica..... | 48 |
| Tabla 13 Entorno Físico | 49 |
| Tabla 14 Interacción con el Personal | 51 |
| Tabla 15 Condiciones Individuales Insuficientes..... | 52 |
| Tabla 16 Nivel de Capacitación | 53 |
| Tabla 17 Condiciones del Vínculo Laboral..... | 54 |
| Tabla 18 Desempeño Laboral..... | 55 |
| Tabla 19 Rendimiento | 57 |
| Tabla 20 Principio de Eficacia | 58 |
| Tabla 21 Principio de Eficiencia | 59 |
| Tabla 22 Ausentismo Laboral | 61 |
| Tabla 23 Nivel de Satisfacción en el Trabajo..... | 62 |

| | |
|--|----|
| Tabla 24 Tiempo Disponible..... | 63 |
| Tabla 25 Cambio de Personal..... | 64 |
| Tabla 26 Nivel Remunerativo | 65 |
| Tabla 27 Nivel Profesional..... | 67 |
| Tabla 28 Normalidad de Variables..... | 68 |
| Tabla 29 Correlación de Variables..... | 69 |
| Tabla 30 Correlación Dimensión 1 | 69 |
| Tabla 31 Correlación Dimensión 2 | 70 |
| Tabla 32 Correlación Dimensión 3 | 71 |

| | |
|--|----|
| Figura 1 Estrés..... | 42 |
| Figura 2 Sobrecarga Laboral | 43 |
| Figura 3 Jornada Diaria | 44 |
| Figura 4 Horas Extras..... | 45 |
| Figura 5 Encargo de Varias Funciones a la Vez | 46 |
| Figura 6 Labores Rutinarias | 48 |
| Figura 7 Saturación Tecnológica..... | 49 |
| Figura 8 Entorno Físico..... | 50 |
| Figura 9 Interacción con el Personal | 51 |
| Figura 10 Condiciones Individuales Insuficientes | 52 |
| Figura 11 Nivel de Capacitación | 54 |
| Figura 12 Condiciones del Vínculo Laboral | 55 |
| Figura 13 Desempeño Laboral | 56 |
| Figura 14 Rendimiento..... | 57 |
| Figura 15 Principio de Eficacia..... | 58 |
| Figura 16 Principio de Eficiencia..... | 60 |
| Figura 17 Ausentismo Laboral | 61 |
| Figura 18 Nivel de Satisfacción en el Trabajo | 62 |
| Figura 19 Tiempo Disponible | 64 |
| Figura 20 Cambio de Personal | 65 |
| Figura 21 Nivel Remunerativo..... | 66 |
| Figura 22 Nivel Profesional | 67 |

RESUMEN

En el presente trabajo, se buscó determinar la incidencia del estrés sobre el desempeño laboral del personal que trabaja en la Municipalidad Distrital de Torata, periodo 2021; estableciendo, para ello, un análisis desde el punto de vista descriptivo y de tipo correlacional – transversal, a través de un cuestionario de 22 preguntas aplicado a una muestra de 150 trabajadores, dentro del cual se identificó cada una de las variables de la investigación, estrés y desempeño laboral; y sus respectivas dimensiones: sobrecarga laboral, labores rutinarias y condiciones individuales insuficientes para el caso de la variable independiente; y rendimiento, ausentismo laboral y cambio de personal para la variable dependiente; con una confiabilidad de 0.930 y 0.935 respectivamente.

De los resultados, nos permitió confirmar la existencia de una fuerte correlación entre las variables, con una alta significancia; que, a su vez, nos llevó a concluir una relación de incidencia directa e inversamente proporcional entre las variables del fenómeno estudiado. En ese sentido, respecto a las variables Estrés y Desempeño Laboral el indicador Rho de Pearson se situó en $r=0.632$, en el caso de la correlación entre las dimensiones sobrecarga laboral y rendimiento el indicador Rho de Pearson se situó en $r=0.731$, en el caso de la correlación entre las dimensiones labores rutinarias y ausentismo laboral el indicador Rho de Pearson se situó en $r=0.648$, y finalmente en el caso de la correlación entre las dimensiones condiciones individuales insuficientes y cambio de personal se situó en $r=0.751$.

Palabras Clave: Estrés, ausentismo, rendimiento, rotación, motivación

ABSTRACT

In the present work, we sought to determine the incidence of stress on the work performance of the personnel who work in the District Municipality of Torata, period 2021; establishing, for this, an analysis from the descriptive point of view and correlational - cross-sectional, through a questionnaire of 22 questions applied to a sample of 150 workers, within which each of the variables of the investigation was identified, stress and job performance; and their respective dimensions: work overload, routine tasks and insufficient individual conditions in the case of the independent variable; and performance, work absenteeism and change of personnel for the dependent variable; with a reliability of 0.930 and 0.935 respectively.

From the results, it allowed us to confirm the existence of a strong correlation between the variables, with a high significance; which, in turn, led us to conclude a relationship of direct and inversely proportional incidence between the variables of the phenomenon studied. In this sense, regarding the variables Stress and Work Performance, the Pearson's Rho indicator stood at $r=0.632$, in the case of the correlation between the work overload and performance dimensions, the Pearson's Rho indicator stood at $r=0.731$, in the case of the correlation between the dimensions of routine work and absenteeism, the Pearson's Rho indicator stood at $r=0.648$, and finally, in the case of the correlation between the dimensions of insufficient individual conditions and staff turnover, it stood at $r=0.751$.

Keywords: Stress, absenteeism, performance, turnover, motivation

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, factores como el estrés laboral dentro del clima organizacional de las instituciones, afecta el desempeño laboral del recurso humano; y como se sabe, esto incide de forma directa en la productividad y rendimiento de las organizaciones. Entonces, tener un óptimo control sobre este tipo de factores, resulta fundamental para llevar un adecuado manejo del desempeño organizacional en lo que respecta a la operatividad del recurso humano; y de esta manera, es importante entender que el concepto de estrés laboral y el desempeño laboral cuentan con una serie de dimensiones que permiten su estudio de una manera eficaz. Es por ello que, sobre la variable de estrés laboral, se tiene como dimensiones la sobrecarga laboral, las labores rutinarias, y las condiciones individuales insuficientes; mientras que sobre la variable desempeño laboral, se tiene como dimensiones el rendimiento, el ausentismo laboral, y el cambio de personal. Entonces, para determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral se tiene que analizar cómo se interrelacionan de manera específica cada una de sus dimensiones, estableciendo relaciones que nos permitan indagar acerca de la incidencia de la sobrecarga laboral en el rendimiento del personal, la incidencia de las labores rutinarias en el ausentismo laboral, y la incidencia de las condiciones individuales insuficientes en el cambio de personal de nuestra población investigada, que para el presente caso está constituida por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Torata durante el período 2021. De esta forma en los siguientes capítulos se expone el análisis y las conclusiones a las que se arriban a partir de las relaciones mencionadas líneas anteriores y con ello se pretende dar una explicación próxima al fenómeno observado.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

El estrés laboral, tema de gran interés, se reconoce ahora como una complicación más severa que influyen al elemento humano de la organización, y por tanto a su correcto funcionamiento, el mundo y las organizaciones se enfrentan ahora mismo a cambios debido a la globalización. Además, estas progresiones se pueden comunicar de varias maneras: una de ellas se identifica con los recursos humanos, su intensidad, ejecución, utilidad y resultados, que han producido presión en su personal. Por lo tanto, los establecimientos públicos y las empresas bancarias, como la Municipalidad Distrital de Torata, experimentan los efectos nocivos de esta inquietud entre su personal, lo que causa un daño individual y jerárquico.

(Sánchez, 2009) Indica que el estrés tiene muchos síntomas que pueden ser emocionales. Por ejemplo, miedo. Irritabilidad, ansiedad, cambios de humor, vergüenza o confusión; o también pueden ser pensamientos o comportamientos como tartamudeo, reacciones, reír, rechinar los dientes, alcohol, drogas y entre otros; los cambios físicos como espasmos musculares, dolores de cabeza, alteraciones del sueño, fatiga, palpitaciones, temblores, etc. también afectan, y

también nos quedan ansiedades por dolencias como ataques de pánico, agorafobia. Fobia específica, fobia social, etc.

(Stravoula, 2004); señaló que se sospecha que el estrés en el lugar de trabajo tiene un impacto negativo en la salud mental y física de los empleados y la eficacia de las instituciones para las que laboran.

El estrés es una de las causas del bajo desempeño laboral en Perú, donde se ha encontrado que el 70% de los empleados peruanos experimentan estrés laboral, que entre las edades de 25 y 40 años afecta principalmente a las mujeres y es causado por conflictos interpersonales en el lugar de trabajo.

Las entidades públicas tienen una estructura lineal, limitando al personal a que desarrolle sus capacidades, impidiendo el aporte personal, la creatividad entre otros teniendo como resultado actitudes indiferentes que provocan la desintegración del personal.

Hablar de estrés laboral requiere no solo la identificación de las condiciones de vida del personal, sino también la capacidad que tiene para afrontar estas situaciones estresantes cuando se presentan, en este caso el personal que sabe gestionar las necesidades de su trabajo no lo haría. Ser afectado en parte su desempeño en el trabajo, pero esto no es lo mismo para aquellos casos en los que estos eventos estresantes no pueden ser canalizados, impactando en un grado que causan fracasos o frustraciones comerciales.

En vista del enfoque anterior, es necesario evaluar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital

de Torata, con el fin de incrementar los niveles de Rendimiento, favoreciendo también excelentes desempeños motivadores y desafiantes.

1.2. Definición del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué forma incide el estrés en el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Torata, periodo 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

¿De qué forma incide la sobrecarga laboral en el rendimiento del personal de la Municipalidad Distrital de Torata, periodo 2021?

¿De qué forma incide las labores rutinarias en el ausentismo laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Torata, periodo 2021?

¿De qué forma incide las condiciones individuales insuficientes en el cambio de personal de la Municipalidad Distrital de Torata, periodo 2021?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la incidencia del estrés en el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Torata, periodo 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar la incidencia de la sobrecarga laboral en el rendimiento del personal de la Municipalidad Distrital de Torata, periodo 2021.

Determinar la incidencia de las labores rutinarias en el ausentismo laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Torata, periodo 2021.

Determinar la incidencia de las condiciones individuales insuficientes en el cambio de personal de la Municipalidad Distrital de Torata, periodo 2021.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

1.4.1. Justificación Teórica

Teóricamente; en este estudio se tiene como finalidad, continuar con la línea de aprendizaje estipulada en la curricula de Pre-Grado de nuestra Carrera Profesional de Ciencias Administrativas y Marketing Estratégico de la Universidad José Carlos Mariátegui. En ese sentido; las variables que se analizan en la investigación, las cuales son estrés y desempeño laboral, se encuentran estrechamente ligadas a los conceptos que se abordan durante los cinco años de estudio de nuestra Carrera Universitaria; en consecuencia, la justificación teórica de este proyecto está relacionada al fortalecimiento de los conocimientos adquiridos en las aulas para poder, de esta manera, complementar nuestros estudios profesionales a través de un alcance mucho más cercano de la realidad en la que operan los términos, conceptos y definiciones aprendidos sobre el tema abordado.

1.4.2. Justificación Práctica

Para el progreso de este estudio se toma en cuenta como población o muestra a toda la plantilla del municipio distrital de Torata; en ese sentido, esta población será materia de estudio con el único fin de determinar, si es que dentro de la institución existe un adecuado tratamiento para el binomio estrés y desempeño

laboral. Entonces, visto desde el punto de vista práctico, el estudio ha de permitir corregir los aspectos negativos, que resulten a manera de hallazgos, de las condiciones laborales de los empleados de la Municipalidad Distrital de Torata, con la finalidad de una pronta mejora en favor de la consecución de sus objetivos institucionales. Es por ello que, en relación a la justificación práctica, los resultados del proyecto van a servir como fuente de apoyo o consulta para el perfeccionamiento del trabajo realizado por la municipalidad en su conjunto

1.4.3. Justificación Metodológica

Metodológicamente hablando; esta investigación cumple con todos los parámetros establecidos por el método y la metodología científica; siendo así que, se basa en estándares estadísticos previamente aprobados; por lo cual, la validación de sus resultados queda claramente confirmada. Entonces, metodológicamente se ha cumplido con la rigurosidad del caso para que los resultados de este proyecto puedan considerarse como certeros.

1.5. Variables, Operacionalización

1.5.1. Variables

Variable Independiente: Estrés

- Dimensión 1: Sobrecarga Laboral
 - Indicador 1: Jornada Diaria
 - Indicador 2: Horas Extras
 - Indicador 3: Encargo de Varias Funciones a la Vez
- Dimensión 2: Labores Rutinarias

- Indicador 1: Saturación Tecnológica
- Indicador 2: Entorno Físico
- Indicador 3: Interacción entre el Personal
- Dimensión 3: Condiciones Individuales Insuficientes
 - Indicador 1: Nivel de Capacitación
 - Indicador 2: Condiciones del Vínculo Laboral

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

- Dimensión 1: Rendimiento
 - Indicador 1: Principio de Eficacia
 - Indicador 2: Principio de Eficiencia
- Dimensión 2: Ausentismo Laboral
 - Indicador 1: Nivel de Satisfacción en el Trabajo
 - Indicador 2: Tiempo Disponible
- Dimensión 3: Cambio de Personal
 - Indicador 1: Nivel Remunerativo
 - Indicador 2: Nivel Profesional

1.5.2. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de Variables

| Variables | | Dimensiones | Indicadores | Escala de Medición |
|---------------|-------------------|--|-------------------------------|--------------------|
| Independiente | Estrés | Sobrecarga Laboral | Jornada Diaria | Escala de Likert |
| | | | Horas Extras | |
| | | Encargo de Varias Funciones a la Vez | | |
| | | Saturación Tecnológica | | |
| Independiente | Estrés | Labores Rutinarias | Entorno Físico | Escala de Likert |
| | | | Interacción entre el Personal | |
| | | Condiciones Individuales Insuficientes | Nivel de Capacitación | |
| | | Condiciones del Vínculo Laboral | | |
| Dependiente | Desempeño Laboral | Ausentismo Laboral | Principio de Eficacia | Escala de Likert |
| | | | Principio de Eficiencia | |
| | | Nivel de Satisfacción en el Trabajo | | |
| | | Tiempo Disponible | | |
| Dependiente | Desempeño Laboral | Cambio de Personal | Nivel Remunerativo | Escala de Likert |
| | | Nivel Profesional | | |

1.6. Hipótesis de la Investigación

1.6.1. Hipótesis General

El estrés incide directamente en el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Torata, periodo 2021.

1.6.2. Hipótesis Específicas

La sobrecarga laboral incide directamente en el rendimiento del personal de la Municipalidad Distrital de Torata, periodo 2021.

Las labores rutinarias inciden directamente en el ausentismo laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Torata, periodo 2021.

Las condiciones individuales insuficientes inciden directamente en el cambio de personal de la Municipalidad Distrital de Torata, periodo 2021.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

(Cruz, 2018), el documento contiene el informe final del estudio titulado Estrés y Desempeño Académico en Estudiantes de la Carrera de Psicomotricidad de la Universidad Salesiana de Bolivia, Gestión 2017. Como problema de investigación, presenta lo siguiente: ¿Existe una conexión entre estrés y desempeño escolar en estudiantes de la carrera psicomotriz de la Universidad Salesiana de Bolivia, Gestión 2017? Para dar respuesta a este estudio se sistematizaron y apoyaron metodológicamente los fundamentos teóricos que las variables de la investigación. El estudio tiene un enfoque cuantitativo y se examinó en una población de 143 estudiantes universitarios de entre 18 y 35 años. La técnica utilizada en el desarrollo del trabajo de campo fue la encuesta y herramientas utilizadas, el cuestionario de estrés SISCO y el registro de calificaciones para el primer semestre de gestión en 2017. Los datos fueron sistematizados mediante el paquete Excel y evaluados mediante las estadísticas del programa STATA. La distribución de Pearson, la correlación y los resultados estadísticos de Chi² mostraron que los estudiantes de la carrera de psicomotricidad tenían un nivel de

estrés promedio de relación con el rendimiento académico. De igual manera, se ha demostrado que el rendimiento académico de los estudiantes es mediocre, expresado en términos de calificaciones que alcanzan los 65 y 70 puntos. En general, el estrés explica el 76° logro académico. Entonces, el estrés tiene una relación significativa con el desempeño escolar. Sin embargo, esta relación no se expresa de manera vigorosa, sino indirectamente a través de la variabilidad, lo que tiene un efecto positivo en algunas variables y negativo en otras. Así, la hipótesis de investigación se confirmó después de los resultados obtenidos y así se demostró el principio de un sistema.

(Cantuña, 2016), este estudio de investigación aborda la situación actual de estrés laboral en el desempeño de los empleados de la empresa Correos del Ecuador Agencia Norte. En una primera fase se realizó un estudio bibliográfico sobre temas como psicología del trabajo, clima organizacional, estrés laboral, gestión del talento humano, desempeño laboral y se desarrolló la herramienta de recolección de datos a través de cuestionarios para el personal de la empresa; con posterioridad, se realizó el análisis de cada una de las interrogantes planteadas, lo que contribuyó a las representaciones de consecuencias y recomendaciones. A partir de estos, se formula una propuesta en la que se detalla una serie de talleres, cuya finalidad es ayudar al personal a eliminar gran parte del estrés que sufren dentro de la empresa por la carga excesiva de actividades y a su vez prevenir eso. En el desarrollo de la propuesta se tomó en consideración todo lo necesario para paliar esta enfermedad para que los trabajadores desempeñen sus funciones de manera satisfactoria.

(Guadarrama, 2019), El fin esencial de esta investigación fue conocer la relación entre el estrés laboral y la sensibilización entre los académicos de una

universidad privada del municipio de Metepec, Estado de México, y plantear una propuesta que reduzca el estrés laboral. Se realizó una encuesta no experimental, transversal y de correlación. Se utilizó una encuesta que mide la variable mindfulness y la variable estrés laboral (en dos dimensiones: demanda y control). La población participante fue de 47 académicos (94% profesores de la institución en cuestión). Los datos de recopilación se llevaron a cabo durante tres días. Como productos descriptivos representaron que la atención general de los científicos en las instalaciones del estudio es relativamente alta y la carga de trabajo es baja. Los valores de confiabilidad Alfa de Cronbach son permisibles. La correlación fue deficiente y, por lo tanto, no es significativa. La hipótesis propuesta en este trabajo es rechazada para este tamaño de población. Como muestran los resultados, y dada la probabilidad de que, en un ejemplo más amplio y controlado, el cuidado resultará ser un beneficio clave para adaptarse a la presión. En la prueba se demostró que el cuidado es un bien decisivo para adaptarse a la presión operativa, se hicieron tres sugerencias para un mayor desarrollo del cuidado en la escolástica, se examinaron tres recomendaciones para el mayor desarrollo del cuidado en la escolástica.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

(Ayay & Azan, 2018), El fin de esta investigación es determinar la relación que pueda existir entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de Induamerica Trade SA del distrito de Bellavista, departamento de San Martín, se realizó un análisis de los constructos y se realizaron las dimensiones de estrés propuestas por Benaiges (2010), quien al respecto señala que el estrés laboral tiene las siguientes valores: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral,

dificultades interpersonales, causas intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional; y para el desempeño.

Urriola (2011) desempeño y comportamiento laboral confirmado. La investigación es de naturaleza transaccional o transversal, de naturaleza correlativa. Con base en esta metodología, la empresa Induamerica Trade SA del distrito Bellavista, departamento San Martín, con 64 empleados, fue examinada utilizando un instrumento conformado por 39 elementos en las 7 dimensiones, el instrumento fue validado por juicio de expertos, su confiabilidad es validada por el alfa de Crombach verificó 0,910 de la variable carga de trabajo y la variable rendimiento laboral tuvo un valor de 0,594. Entonces, se realizó un análisis de correlación Rho-Spearman para las variables, con un coeficiente de 0.199 (correlación negativa baja) y un valor p igual a 0.115 (valor $p > 0.05$), de manera que no hubo relación significativa entre carga de trabajo. El desempeño obtenido es obra de Induamerica Trade SA en el distrito de Bellavista, departamento de San Martín, en 2017

(Palomino, 2018), El estudio, titulado Estrés laboral y desempeño laboral entre los expertos que aprueban la importación de juguetes y papelería para DIGESA 2017, tiene como objetivo ayudar a comprender la importancia de la calidad del trabajo en una administración pública del país y entender cómo los factores estresantes pueden afectar el desempeño laboral. estrés y desempeño en el lugar de trabajo. El fin de esta investigación es determinar la relación entre ambas variables, el uso de herramientas que permitan precisar en qué medida se manifiesta la relación simétrica entre las dos variables. El estudio realizado representa un diseño transversal no experimental a nivel de correlación básica, con un total de 60 evaluadores (100%) trabajando en la Dirección General de Medio Ambiente y

Salud. Para este estudio se utilizaron dos herramientas validadas y confiables. Se utilizó el cuestionario de estrés relacionado con el trabajo de OITOMS para medir el estrés relacionado con el trabajo y se utilizó el formato de evaluación convencional basado en Dolan para evaluar el desempeño laboral de los evaluadores. Posteriormente, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la correlación entre estrés laboral y desempeño laboral, el principal resultado del estudio fue verificar las hipótesis para ambas variables, ya que el valor de significancia $p = 0.000$ es menor que $0,05$ y es de Spearman Valor Rho Coeficiente de correlación = $0,673$ según la escala de Bisquerra, la correlación es muy positiva.

(Pachari, Pacori, & Quispe, 2020), El objetivo de esta investigación es recopilar y analizar información sobre el estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria (Covid19). Para ello, se visualizó y analizó información sobre las variables examinadas, tales como: 14 tesis, 30 artículos entre artículos originales y de revisión y diversos documentos científicos con el fin de ampliar la consideración de las variables carga de trabajo y desempeño laboral. De esta manera, pudimos identificar algunas causas potenciales de estrés en el lugar de trabajo y su impacto en el desempeño laboral, incluyendo falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, dificultades interpersonales y falta de justicia organizacional; y otros factores adicionales como: la emergencia sanitaria actual, que hace que los teletrabajadores se sientan abrumados y tensos. Numerosos autores han demostrado que el estrés relacionado con el trabajo es la enfermedad moderna que, si no se controla, puede ser crónica con complicadas consecuencias. Recuerde que la compatibilidad de la familia, el estudio y el trabajo

también genera estrés. En definitiva, se llega a la conclusión de que el estrés y el desempeño laboral están vinculados y, según información verificada, las organizaciones deben valorar a sus empleados y brindarles las facilidades materiales y todos los recursos humanos necesarios para el desempeño de sus funciones como trabajador en el puesto de trabajo. En el contexto de la emergencia sanitaria, te encontrarás en una situación en la que tendrás que lidiar con tu trabajo, tu familia y tu entorno personal debido a la situación actual en nuestro país, es decir, si no se producen. y posterior demostración de un rendimiento laboral deficiente.

2.1.3. Antecedentes Locales

(Ibáñez, 2021), El fin general de este estudio es determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del profesorado de las instituciones educativas del Distrito de Moquegua, 2019. La metodología de investigación es de un diseño no experimental con un campo descriptivo, transversal y correlativo. La muestra está conformada por 100 docentes de diferentes instituciones educativas con jornada escolar completa en el distrito de Moquegua. La técnica utilizada para la recolección de datos es la encuesta y, como herramientas, los cuestionarios, que permiten medir el estrés laboral y el desempeño laboral de los docentes. Los gráficos y tablas presentan los resultados para los cuales se utilizaron las estadísticas de Spearman como análisis estadístico y fueron recomendadas por los estándares estadísticos establecidos. En cuanto al nivel de estrés laboral y desempeño laboral documentado, el 56% de los docentes de las instituciones educativas del Distrito de Moquegua en 2019 tiene un nivel de estrés regular con síntomas visibles y el 37% tiene un nivel severo, cuyos síntomas son estrés a alta fuerza laboral y 62 En términos de desempeño laboral, los docentes se desempeñan regularmente y solo el

12% lo hace bien, lo que sugiere que las variables son interdependientes. En cuanto a la relación entre las variables de estudio, existe una correlación negativa pequeña pero significativa con un valor de Spearman Rho de 0.389 ** y una relación inversa que resulta en carga de trabajo, a menor rendimiento laboral; Se observó un valor significativo; 0.01, que valida la hipótesis de investigación que sugiere que existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los docentes en instituciones educativas del Distrito de Moquegua 2019, rechazando la hipótesis nula.

(Villegas, 2016), Esta investigación surge de la necesidad de determinar la relación entre el estrés y la ejecución del trabajo del personal directivo de la Universidad Nacional de Moquegua, sede de Mariscal Nieto. Se trata de una exploración correlativa con un plan no experimental, el ejemplo consistió en 78 empleados que se sentaron en el personal autorizado de la parte Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, al que se le aplicaron dos relevamientos: el laboratorio de pruebas de presión (22 ítems) y la encuesta de desempeño laboral (22 ítems); En ambos instrumentos se utilizó una escala Likert con 5 posibles respuestas. Los datos obtenidos se analizaron e interpretaron mediante lógica deductiva mediante tablas de frecuencia y datos estadísticos porcentuales. Para probar la hipótesis, se realizó el análisis de chi-cuadrado de Pearson utilizando el método asintótico, que mostró un p value = 0,000; Este resultado sugiere que existe evidencia estadística de que existe una relación directa y significativa ($p = 0,000$) entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo del Departamento Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua.

(Vargas & Curasi, 2019), Esta investigación se basa en la necesidad de lograr cambios significativos en el estrés y su impacto en el desempeño laboral de los docentes de la Escuela Primaria IE "Modelo San Antonio" Moquegua 2018 para que los niños y niñas aprendan a contribuir al éxito del aprendizaje, una estrategia objetivo. Por otro lado, la evaluación del desempeño docente es un proceso continuo y se enfoca en mejorar la docencia con miras al cumplimiento de la obligación de brindar una formación de alta calidad en una institución educativa en beneficio de la región y el país, se ha convertido en una estrategia indiscutible. Valor para el Ministerio de Educación. La naturaleza del diseño no es experimental, en el que los datos se recopilan en un solo momento en un solo momento. Su propósito es determinar el grado de relación entre las variables.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teoría Síndrome de Burnout

Para Gutiérrez Aceves, Celis López, Moreno Jiménez, Farias Serratos & Suárez Campos, citados en (Catañeda, 2019), el concepto "síndrome de burnout" como se definió originalmente tiene varias traducciones al español, entre ellas: Síndrome de Burnout, Síndrome de sobrecarga emocional, síndrome de agotamiento y síndrome de fatiga en el lugar de trabajo

Para Fiz, citado en (Catañeda, 2019), El síndrome de burnout (del inglés "burnout": ser consumido o exhausto) se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, una falta de motivación absoluta por las tareas realizadas y, sobre todo, por cambios significativos en el comportamiento de los afectados. Este

cambio de actitud se relaciona generalmente con "malos modales" hacia los demás o un trato incómodo.

2.2.2. Estrés laboral

Para López, Solano, Arias, Aguirre, Osorio y Vásquez, citados en (Dávila, 2019); afirman en su diario que el estrés responde a situaciones que pueden ser graves debido a factores como la persona o debido a circunstancias sociales o familiares, y esto también puede deberse a una variedad de respuestas emocionales que pueden dificultarles lidiar con pequeños es lo que afecta su salud y bienestar.

Según Ventura, Martín, Ventura y Delgado, citados en (Dávila, 2019); El estrés laboral ocurre cuando hay un desacuerdo entre la persona, el trabajo y la empresa para la que trabaja. La persona percibe que no dispone de los recursos necesarios para afrontar el problema profesional y se produce estrés. El estrés laboral se evaluó como un accidente de trabajo en el que se certificó que el estrés laboral puede generar inseguridad física en el sujeto. Algunas variedades de estrés relacionado con el trabajo son el acoso o el acoso o el acoso y el síndrome de agotamiento.

Según MAZ, citado en (Dávila, 2019); El estrés es una anomalía muy común en el entorno laboral que tiene un impacto grave en la salud de los afectados, aumenta debido a los cambios en el entorno económico y social; Por tanto, los trabajadores tienen que aceptar las fluctuaciones más difíciles de superar.

Para Cárdenas, citado en (Dávila, 2019); el estrés incluye, por tanto, un estímulo-respuesta; el estrés es el estímulo que actúa sobre el organismo y evoca una respuesta psicológica o fisiológica que un individuo manifiesta frente a un

estresor ambiental o como resultado de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo. Hay muchos e innumerables factores estresantes posibles en el entorno laboral, incluidos los aspectos físicos, ergonómicos, relacionados con el entorno laboral, organizativos y de contenido laboral, así como los inherentes a las relaciones laborales interpersonales.

2.2.2.1. Sobrecarga Laboral.

Para Ibermutuamur 2014, citado en (Arcos, 2017); El exceso de trabajo genera estrés y conflicto, lo que aumenta el nivel de estrés y, por lo tanto, conduce a un desgaste de la salud física y mental, lo que puede aumentar el absentismo o el uso de los servicios hospitalarios. La escasez de personal, la ampliación del turno diurno, todo relacionado con la sobrecarga de trabajo, son las causas importantes de las afecciones de salubridad de los trabajadores.

Para la Organización Mundial de la Salud, citada en (Arcos, 2017); señalan que el Sobrecarga Laboral está directamente relacionado con los accidentes laborales especialmente entre los trabajadores jóvenes. Además, provoca desórdenes que afectan la integridad física y social de los empleados

2.2.2.1.1. Jornada Diaria.

Según Manent, citado en (Belloso, 2019); el turno de día es el tiempo que el empleado trabaja durante todo el turno. la duración del trabajo diario se acuerda en el convenio colectivo o en el contrato de trabajo.

Borisov, citado en (Belloso, 2019); el turno diario es el momento del día en que el empleado trabaja en una empresa o institución. El carácter social de la

Jornada diaria está determinado por las relaciones de producción que gobiernan la sociedad. el turno diario se divide en tiempo de trabajo necesario y tiempo de trabajo adicional.

Toyama Miyagusuku, citado en (Belloso, 2019), conceptualiza el turno de día: Es el tiempo diario, semanal, mensual y en ocasiones anual que el empleado debe dedicar para realizar sus servicios en beneficio del empleador en el marco de una relación laboral.

2.2.2.1.2. Horas Extras.

Monereo y Gorelli, citados en (Centurión, 2020); encuentran que las horas extraordinarias se deben a situaciones inusuales que no estaban previstas en la empresa y que se debe cubrir un largo período de tiempo para mantener el trabajo productivo.

Monereo y Gorelli, citados en (Centurión, 2020); subrayan que el trabajo complementario, sobretiempo o simplemente sobretiempo es el trabajo realizado por el trabajador que excede el límite legal establecido por la ley.

El autor informa que las horas extraordinarias benefician tanto al empleador como al trabajador, a los primeros porque habrá un aumento en su producción y al segundo porque al hacer horas extraordinarias, pueden reclamar un derecho adicional de carácter económico.

2.2.2.1.3. Encargo de Varias Funciones a la Vez.

Para Gonzales, citado en (Rodríguez, 2018); lo más conveniente para el desempeño de un trabajador es especializarse en un trabajo o enfocarse en una cosa porque cuando un trabajador tiene diferentes roles, se enfoca ya que se preocupa por las cosas que deben hacerse, lo más importante aquí es tratar de ser de alguna manera empático con el empleado, si el trabajador siente que la empresa lo cuida y cuida su bienestar, estará más motivado para hacer su trabajo, pero si, por el contrario, el trabajador siente que está ocupado con el trabajo y no le importa su bienestar físico y mental, no obtendremos los mejores resultados.

2.2.2.2. Labores Rutinarias.

INSHT, citado en (Ruíz, 2017); refiere que toda obra contiene elementos que la hacen interesante y enriquecedora o, por el contrario, pueden volverla incómoda, molesta y monótono.

Asimismo, en trabajos con tareas monótonas, rutinarias y repetitivas, el trabajador no tiene iniciativa y su libertad está restringida. Además, el trabajo fragmentado significa que el trabajador no es consciente del lugar que ocupa su tarea en el proceso productivo. El trabajo rutinario y repetitivo en un ambiente menos estimulante genera insatisfacción laboral y problemas de salud, por lo tanto, para un lugar de trabajo adecuado, se debe reducir el volumen de actividades rutinarias, monótonas y repetitivas y el trabajo variado y variado en cuanto a tareas y asignaciones; Esto también favorece una mejor organización de la carga de tarea.

2.2.2.2.1. Saturación Tecnológica.

Las TIC ya aparecen como un elemento potencialmente gravoso, lo que lleva a Peiró (1993) a señalar que la introducción de sistemas informáticos trae consigo otros potenciales estresores además de los relacionados con el empobrecimiento o sobreoferta de empleo o problemas de salud por el uso continuado de computadoras como Por ejemplo: mayor control y monitoreo del desempeño, problemas de seguridad y contraseñas (que son mucho estrés para las personas que manejan datos importantes que necesitan proteger); la invasión de la privacidad; la reducción de contactos e interacciones sociales (especialmente si el empleado pasa todo el día frente a la computadora); la falta de sistemas de apoyo para el aprendizaje y actualización de nuevos sistemas y programas; y finalmente cambia el rol en el sistema organizacional.

López (2000), recoge las conclusiones de un análisis Delphi realizado por el Grupo de Estudio sobre Tendencias Sociales sobre el Impacto de la Robótica y la Automatización Avanzada. Los expertos que participan en este estudio señalan los efectos negativos de la robotización sobre el aumento de la presión psicológica sobre el trabajador y el aumento del estrés. La reducción de los riesgos físicos se compensa con un aumento de la responsabilidad de los empleados, una mayor intensificación del trabajo y una mayor sensación de saciedad. La presión física más baja se contrarresta con la presión psicológica más alta.

2.2.2.2.2. Entorno Físico de Trabajo.

Serrano (2004), El entorno laboral es un activo indiscutible y es uno de los activos intangibles de las empresas, cuya suma en muchos casos vale 50%: El

entorno laboral afecta e influye en las siguientes áreas: -Mejora de la Rendimiento y de la cuenta de pérdidas y ganancias. -Mejora de las condiciones laborales internas de los clientes. -Mejorar las relaciones con nuestros clientes y el acceso al mercado.

OMS, Un estado de completo bienestar físico, mental y social en lugar de la simple ausencia de enfermedad. La definición de un entorno laboral saludable ha evolucionado enormemente en las últimas décadas. Partiendo de un enfoque casi exclusivo en el entorno físico de trabajo (en el sistema tradicional de protección de la salud y seguridad en el trabajo, que tiene en cuenta los riesgos físicos, químicos, biológicos y ergonómicos), la definición se amplió a los hábitos de salud (estilos de vida); factores psicosociales (organización del trabajo y cultura del trabajo); y crear conexiones con la comunidad y cualquier cosa que pueda tener un impacto profundo en la salud de los empleados.

2.2.2.2.3. *Interacción entre el Personal.*

Gordillo (2015), La comunicación es un proceso de compartir, codificar y decodificar los mensajes enviados y recibidos por diferentes canales: estos suelen estar impregnados de mediaciones sociales, culturales, situacionales y se vuelven más complejos cuando los sujetos emisores y / o receptores tratan con procesos internos externos. En estos casos, el enfoque de comunicación se refiere a las interacciones entre sujetos cuyas conexiones están institucionalizadas. Gestionar una buena comunicación dentro de una organización no es tan fácil, requiere la implementación de varios procesos que nos permitan mejorar la interacción interna y externa.

2.2.2.3. Condiciones Individuales Insuficientes.

Wayne y Robert (2005) Para contratar a un empleado, debemos tener en cuenta las referencias laborales y la experiencia que tienen en el puesto que están solicitando, y que al hacerlo podemos asegurar, por un lado, mejor desempeño en su trabajo. La empresa debe tener esto en cuenta porque en algunos casos las empresas contratan a personas que no están dispuestas a reducir costos, pero a la larga lleva a otras consecuencias como la incomodidad de otros trabajadores ya que no contribuye al desempeño y al desempeño respectivamente en su área.

2.2.2.3.1. Capacitación.

Chiavenato A, (2002) afirma que la capacitación es un medio para desarrollar las habilidades de las personas para que sean más productivas, creativas e innovadoras y contribuyan eficazmente a las metas corporativas.

Dolan, S. y Valle, Schuller, R. (2003) plantean que la capacitación de los trabajadores consiste en una serie de actividades cuya finalidad es mejorar su desempeño en el tiempo y desarrollar sus conocimientos, habilidades y actitudes. Hellriegel, D., Slocum, J. y Woodman, R. (2005) confirman este postulado al señalar que la formación ayuda a los trabajadores a superar sus límites y mejorar su desempeño en su trabajo.

Dressler, G. (2004) Es otro concepto de capacitación al mencionar que consiste en dotar a los nuevos empleados de las habilidades necesarias para realizar su trabajo de manera eficiente a través de un programa de retroalimentación.

2.2.2.3.2. Condiciones del Vínculo Laboral.

Acosta (2008) cita lo siguiente: Otra fuente de estrés es la precariedad de algunos contratos. La persona que tiene miedo de perder su trabajo está sujeta a lo que puede ser permanente en función de su miedo a que esto suceda y las consecuencias que esto conlleva.

2.2.3. Desempeño Laboral

Para Robbins, Stephen, Coulter (2013) Definirlo como un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o persona o proceso) en el cumplimiento de sus actividades y objetivos de trabajo, luego medir el desempeño del laboratorio a nivel organizacional proporciona una evaluación del logro de los objetivos estratégicos a nivel individual.

Asimismo, Robbins y Judge (2013) dicen que las organizaciones solo evalúan cómo los empleados realizan sus actividades, incluida una descripción del lugar de trabajo, pero las organizaciones de hoy necesitan más información, reconocen varios comportamientos que afectan el desempeño laboral.

Según Pérez Montejó (2009) dice desempeño como: aquellas actividades o prácticas que se observan entre los empleados y son aplicables a los representantes de la organización y que son relevantes para los objetivos de la empresa.

Para Choque Galindo (2015) indica que el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo que lo que se hace primero debe cambiarse para medir y observar la acción. El desempeño define el desempeño laboral, la capacidad de una persona para producir, completar, editar,

terminar y generar trabajo en menos tiempo, con menos esfuerzo y con mejor calidad, dando como resultado la evaluación que conduce a su desarrollo.

2.2.3.1. Rendimiento.

Prokopenko (1989) afirma que el rendimiento es la utilización competente de los activos (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, datos) en la creación de diferentes trabajos y productos.

Gutiérrez (2010) afirma que el Desempeño es el resultado que se da a través de un proceso o sistema, el incremento en el Desempeño logra mejores resultados, considerando los recursos utilizados

Robbins (1998) Es más conveniente para la empresa brindar a los colaboradores diferentes roles en los que puedan desarrollarse y comunicarse con personal de áreas indistintas con diferentes habilidades, esto permitirá al trabajador ampliar sus conocimientos y mejorar su desempeño.

2.2.3.1.1. Eficacia.

En cuanto al concepto de efectividad, en su mayoría los autores parecen estar de acuerdo en que esta definición se relaciona principalmente con el grado de consecución de objetivos o resultados, sin considerar la cantidad de recursos utilizados, ya que lo que se intenta es de interés (Rubio, 2006; García, 2002; Trillo del Pozo, 2002; Sallan, 2001). Mas bien, en el contexto de la eficacia, la organización logra sus metas, pero sin una concepción racional en el manejo de los elementos.

Bardhan, 1995; Castillo, 2001; Lusthaus et al., 2001; Trillo del Pozo, 2002; Hernán Gómez, 1988; Martín y López del Amo, 2007), de otra perspectiva, generalmente se puede decir que la eficiencia es la relación entre el nivel objetivo alcanzado y el uso adecuado de los recursos disponibles, es decir, la relación entre la producción de un bien o servicio y los insumos que se han utilizado para lograrlo. El nivel de producción, por tanto, implica que el objetivo a alcanzar debe darse dentro de un orden de costes óptima.

2.2.3.1.2. Eficiencia.

Raffo y Ruiz (2005: 77) En su opinión, la eficiencia se refiere a una evaluación de la relación entre los medios empleados y los objetivos alcanzados. La eficiencia también se puede analizar desde el punto de vista de la producción y en este sentido responde preguntas sobre hasta dónde podemos expandir la producción sin cambiar la cantidad de insumos solicitados.

Romano (1996), Para definir la eficiencia, a menudo se considera desde una perspectiva económica, donde se ve como un método de evaluación de costo-beneficio para optimizar el uso de recursos en la prestación de un servicio. Este concepto no ha dejado de estar presente desde el surgimiento y supervivencia del hombre primitivo en la tierra, ya que esta "estrategia" fue la que consiguió que en ambientes con recursos más limitados, gran cantidad de personas no obtuvieran una gran cantidad de suministros de la población, y así el hombre primitivo pobló prácticamente todo el planeta.

2.2.3.2. Ausentismo.

Camarota (2015), el termino absentismo proviene del latín "absentis", que significa ausente, separado, distante. Aplicado en el lugar de trabajo, será interpretado como una infracción por parte del empleado en el turno de día. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) lo define como la ausencia del trabajo de un empleado que se espera que participe, excluyendo los períodos de descanso y huelga, y la ausencia por razones de salud como la duración atribuible de la enfermedad. se deben a una discapacidad individual, a excepción de las derivadas de un embarazo normal o de la prisión.

Galindo (2008) entiende por absentismo laboral la ausencia o abandono del trabajo y las obligaciones asociadas en violación de las condiciones establecidas en el contrato de trabajo. Igualmente se puede conceptualizar como la posible deficiencia de una persona de su trabajo en horas correspondientes a una jornada diaria de trabajo dentro del trayecto legal.

2.2.3.2.1. Satisfacción.

Oliver (1980) La satisfacción es una reacción verdadera que resulta de la influencia del comprador con un bien o servicio.

Lovelock et al. (2010) la satisfacción es un concepto dinámico que evoluciona con el tiempo y no solo debe ser interpretado desde la perspectiva de una sola transacción, contribuyendo a la satisfacción e insatisfacción de otros familiares o lazos sociales del individuo en otras ocasiones, así como a moldear la calidad del servicio.

Morales y Hernández (2004) asocia la satisfacción con el simple sentimiento de realización, condicionado por una doble visión humana: utilitaria (en qué medida el bien o servicio de consumo cumple las funciones o tareas que se le asignan) y hedonista (activación de procesos afectivos).

2.2.3.2.2. *Tiempo Disponible.*

Acosta (2008) cita lo siguiente sobre la Tiempo Disponible: “No podemos hacer todo lo que se nos viene a la mente, o todo lo que se nos pide, o lo que queremos. Simplemente no es posible. Nadie puede esperar de nosotros.

2.2.3.3. *Cambio de Personal.*

Orozco (2013) explica que el porcentaje de personas que abandonan una organización, excluyendo a las que inevitablemente lo hacen, como jubilados y fallecidos, en el promedio total de personas de una empresa en un período de tiempo determinado es el habitual en un determinado período de tiempo. base anual. El resultado debe entenderse como un porcentaje y sin sospechas, ya que puede relacionarse con despidos, renunciaciones y conflictos. Por tanto, también se tiene en cuenta el nivel profesional o la rotación interna, lo cual conviene destacar, ya que en su concepción original no se considera como tal la oportunidad o beneficio que un empleado pueda llegar a obtener en un grado sobresaliente.

Chiavenato (2009) nos dice; que el cambio de personal es el número de personas que abandonan la empresa de forma voluntaria e involuntaria, por causas externas o internas, en un período de tiempo determinado científicamente y objetivamente calculable o determinable. Para ello, se derivan de datos cuantitativos determinados por la tasa de fluctuación. Recuerde que las personas

que se van por razones externas se remontan a mejores ofertas de trabajo o crecimiento profesional. Los pasantes se producen debido a la reorganización de la empresa, las discrepancias o el desempeño deficiente de los empleados. Es necesario saber distinguir naturaleza u origen y plantearse una estrategia que compense su protesta.

2.2.3.3.1. Nivel Remunerativo.

Urquijo (1997), salario, es la remuneración total que recibe un empleado por el desempeño de sus servicios, por lo que muchos autores consideran el salario como contraprestación. Del mismo modo, Pernaut, citado en Urquijo, define económicamente el cierto nivel de remuneración esperado de la producción, recibido regular y contractualmente acordado como adeuda por el empleado, sobresaliente.

Milkovich (1996) la palabra nivel remunerativo significa compensación, deducción e implica intercambio. Este significado adquiere validez cuando se inserta en una relación empleado-empendedor, ya que el nivel de compensación intenta equilibrar la relación existente entre capital y trabajo, proporcionando este último un nivel de compensación por el trabajo realizado. Además, desde un punto de vista organizacional, define el nivel de remuneración como todas las formas de contraprestación financiera, ventajas materiales y beneficios que recibe al trabajador como parte de una relación profesional.

2.2.3.3.2. Nivel Profesional

José Peiro (2010) hace referencia al acompañamiento: "La exploración según el punto de vista de la ciencia positiva del cerebro la necesidad de planificar

y ejecutar intercesiones que adelanten oportunidades y dificultades para el giro individual y social desafíos para el giro personal, social y el avance de la prosperidad de los empleados.

El perfeccionamiento de la profesión es el ciclo por el cual las personas progresan a través de una progresión de etapas descritas por diversas diligencias, ejercicios y conexiones de avance. una progresión de etapas descritas por diversas diligencias, ejercicios y conexiones de formación. Obsérvese que hay varios modelos de avance de la profesión y que la redacción del examen discrepa sobre el mejor. Tenga en cuenta que hay varios modelos de avance profesional y que la redacción de la exploración no está de acuerdo en cuál es el ideal. A continuación, se presentan tres tipos de modelos:

- *Modelos de ciclo vital.* Blake (1997), Demuestran que los trabajadores se enfrentan a empresas formativas a lo largo de sus vocaciones; pasan por varias etapas individuales o expertas. sus vocaciones; pasan por varias etapas individuales o expertas
- *Modelos basados en la asociación.* Pineda (1995), Asimismo, sostiene que las convocatorias pasan por unas cuantas etapas, no obstante, atestiguan que la mejora competente incluye que los trabajadores descubran cómo realizar tareas con autoridad. Cada etapa incluye cambios en los ejercicios y la participación con amigos y directores.
- *El modelo de patrón de dirección.* Driver (1992), Retrata cómo los individuos ven sus profesiones; cómo eligen la rapidez con la que necesitan progresar a través de las etapas vocacionales y cuándo necesitan volver a una etapa anterior

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. *Estrés*

La tensión de tipo entusiasta es una reacción de la entidad orgánica de la necesidad, convirtiéndose en un componente de salvaguarda, provocada por circunstancias que sobrepasan a las circunstancias que dominan al sujeto, produciendo respuestas psicosomáticas, problemas mentales respuestas psicosomáticas, problemas mentales, en diferentes casos tiende a ser mortal.

2.3.2. *Estrés laboral*

Resultados de las presiones excesivas que aparecen en un ambiente laboral, provocando respuestas intelectuales, apasionadas, físicas y mentales. Trabajo para generar respuestas intelectuales, entusiastas, físicas y mentales. Este producto de sobrecarga de trabajo, condición física y bienes accesibles se convierte en detonante y generador de estrés en el entorno laboral. Desencadenantes y factores estresantes en el trabajo.

2.3.3. *Desempeño laboral*

Es la ejecución del trabajo y la exhibición que el trabajador muestra al completar las capacidades y asignaciones fundamentales que necesita su situación en el entorno laboral. las capacidades y asignaciones fundamentales que necesita su situación en el entorno de trabajo concreto, lo que permite mostrar su idoneidad. el entorno de trabajo explícito, que permite exhibir su idoneidad.

2.3.4. *Sobrecarga laboral*

Se refiere cuando un individuo se ve forzada a hacer una secuencia de ejercicios o a ocuparse de un número de asuntos mayor del que está acostumbrado o bien se encarga de un número de asuntos mayor del que está acostumbrado.

2.3.5. *Cansancio emocional*

Se produce por sensaciones constantes de malestar, desánimo y estrés. El nerviosismo, el desánimo y el estrés. Puede provocar un grave cansancio o agotamiento mental debilidad o cansancio mental, que dificulta el pensamiento.

2.3.6. *Desempeño*

Acometimiento, por parte de un individuo, una reunión o una cosa de las diligencias que le retribuyen, es la exposición según la visión jerárquica y el objetivo. Las actividades o prácticas vistas en los representantes que son pertinentes para la vista en los representantes que son pertinentes para la realización de los destinos de la asociación. de la asociación.

2.3.7. *Motivación*

Es el ímpetu que nos mueve a realizar ejercicios, la motivación se puede caracterizar como la búsqueda de la satisfacción de la necesidad que reduce la tensión provocada por el equivalente. Aunque las motivaciones están firmemente ligadas a las precisiones, una necesidad similar puede llevar a diferentes inspiraciones y viceversa.

2.3.8. Realización personal

Es realmente difícil para cada individuo, sin embargo, su realización sugiere la vencer numerosos impedimentos, entre ellos el error de la idea, en vista de que confusión de la idea, ya que la satisfacción no se limita a la alegría efímera, sino que incluye una progresión de objetivos que producen la satisfacción no se limita a la alegría efímera, únicamente que incluye una progresión de objetivos que producen una complacencia válida y eterna satisfacción válida y duradera.

2.3.9. Capacitación

La preparación, o el avance profesional, es cualquier acción realizada en una organización, que trata de mejorar la empresa, a causa de sus requisitos, que busca trabajar en la mentalidad, la información, las habilidades o la disposición, la información, las habilidades o las prácticas de su personal.

2.3.10. Eficacia

Viabilidad: el nivel de cumplimiento de los destinos y metas de un acuerdo, es decir, la cantidad de resultados normales que se cumplieron resultados esperados se cumplieron. La viabilidad consiste en centrar los esfuerzos de un elemento en los ejercicios y ciclos que realmente ejercicios y ciclos que realmente deben realizarse para cumplir los objetivos detallados.

2.3.11. Eficiencia

Se percibe, desde el enfoque de la hipótesis de los marcos, como la medida en que los medios accesibles se utilizan normalmente para lograr objetivos instructivos específicos.

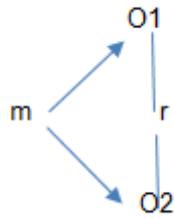
CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1. Tipo de Investigación

En este estudio se realiza un estudio de nivel aplicado. Citando a Carrasco (2006); este tipo estudio tiene la característica mayor, de investigar un determinado espacio de acuerdo a una población y muestra que se extrae en relación a un periodo de tiempo específico. De igual forma, podemos mencionar que este tipo de investigación tiene una connotación social y se resumen en los hallazgos respecto a las problemáticas que se desarrollan dentro del área que se está estudiando, la cual tiene que ver con los efectos del estrés en el desempeño laboral de la Institución Pública Municipalidad Distrital de Torata durante el año 2021.

3.2. Diseño de Investigación

Esta, es una investigación correlacional y transversal debido a que se aplica en un tiempo y espacio determinado con la finalidad de establecer la relación entre ambas variables que en este caso son el estrés y el desempeño laboral. En consecuencia, el diseño de la presente investigación queda establecido de la siguiente manera:



O1: Estrés

O2: Desempeño Laboral

r: Correlación

m: Muestreo

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

Este actual estudio, la población la conforman todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Torata durante el periodo 2021; la cual, según información de la oficina de recursos humanos de la institución, asciende a 250 personas.

3.3.2. Muestra

Para la muestra, se plantea la utilización de la fórmula para hallar el muestreo probabilístico estándar, el cual se presenta a continuación:

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

En donde:

N: Total de la Población

p: Representa porcentaje de la población satisfecha

q: Representa porcentaje de la población insatisfecha

E: Intervalo (+-5%)

Z: Indicador de nivel de confianza (95%)

n: 150 personas

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.4.1. Técnicas

La técnica a emplear es la encuesta; y el instrumento respectivo se trabajará en base a un cuestionario diseñado de acuerdo a cada uno de los indicadores del cuadro de operacionalización de variables.

3.4.2. Aspectos Éticos

Como toda investigación científica; para la presente se ha de solicitar las autorizaciones respectivas en la institución investigada, además del consentimiento informado de la muestra participante. De forma complementaria, queda por sentado que la información obtenida se recopilará en condición de anónima, con la reserva del caso y únicamente para fines del presente proyecto.

3.4.3. Instrumentos

El cuestionario, que es el instrumento a utilizar, se desarrollará en base a la escala preestablecida de Likert.

3.4.3.1. Confiabilidad de Instrumentos

Para el análisis de la confiabilidad se usó el estadístico de independencia de Alfa de Cronbach, teniendo como un mínimo aceptable el indicador de 0.810. Para ello, se precisó de la siguiente ecuación:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_r^2}{S_i^2} \right]$$

En la cual:

K = cantidad de ítems

Sr² = V. muestral

Si² = V. del instrumento

3.4.3.2. Instrumento sobre la Variable Estrés.

Sobre la confiabilidad de nuestro instrumento respecto a la primera variable, variable independiente: Estrés; esta se mostró un valor adecuado al situarse en el indicador de 0.930; con lo que, se entiende que existe la suficiente consistencia para la validación del instrumento.

Tabla 2

Instrumento Variable Estrés

| A. Cronbach | Ítems |
|--------------------|--------------|
| 0.930 | 12 |

3.4.3.3. Instrumento sobre Variable Desempeño Laboral.

Sobre la confiabilidad de nuestro instrumento respecto a la segunda variable, variable dependiente: Desempeño Laboral; esta se mostró un valor adecuado al situarse en el indicador de 0.930; con lo que, se entiende que existe la suficiente consistencia para la validación del instrumento.

Tabla 3

Instrumento Variable Desempeño Laboral

| A. Cronbach | Ítems |
|--------------------|--------------|
| 0.935 | 10 |

3.4.4. Validez de Instrumentos

En el presente proyecto se contó con la aprobación del instrumento por parte de tres licenciados en administración, los cuales dieron su visto bueno de acuerdo a la operacionalización de nuestras variables.

3.4.4.1. Sección del Instrumento sobre la Variable Estrés.

En el caso de la variable Estrés, se aplicó un total de 12 preguntas; cada una segmentada y relacionada con las dimensiones de la variable. Para la medición, se utilizó una escala ordinal simple, en la que a cada una de las variables se le asignó un número de la siguiente forma: para MUY DESACUERDO el valor de 01; para

DESACUERDO el valor de 02; para INDIFERENTE el valor 03; para DE ACUERDO el valor 04; y para MUY DE ACUERDO el valor 05.

Tabla 4

Baremos Estrés

| VARIABLE | NIVEL | | | | |
|----------|----------|-------|---------|-------|----------|
| | Muy Bajo | Bajo | Regular | Alto | Muy Alto |
| ESTRÉS | 12-21 | 22-31 | 32-41 | 42-51 | 52-60 |
| DEF. | 1-1 | 2-2 | 3-3 | 4-4 | 5-5 |
| DIM. 1 | 4-7 | 7-10 | 10-13 | 13-16 | 16-19 |
| DIM. 2 | 4-7 | 7-10 | 10-13 | 13-16 | 16-19 |
| DIM. 3 | 3-6 | 6-9 | 9-12 | 12-15 | 15-17 |

3.4.4.2. Sección del Instrumento sobre el Desempeño Laboral.

En el caso de la variable Desempeño Laboral, se aplicó un total de 10 preguntas; cada una segmentada y relacionada con las dimensiones de la variable. Para la medición, se utilizó una escala ordinal simple, en la que a cada una de las variables se le asignó un número de la siguiente forma: para MUY DESACUERDO el valor de 01; para DESACUERDO el valor de 02; para INDIFERENTE el valor 03; para DE ACUERDO el valor 04; y para MUY DE ACUERDO el valor 05.

Tabla 5

Baremos Desempeño Laboral

| VARIABLE | NIVEL | | | | |
|-------------------|----------|-------|---------|-------|----------|
| | Muy Bajo | Bajo | Regular | Alto | Muy Alto |
| DESEMPEÑO LABORAL | 10-17 | 18-25 | 26-33 | 34-41 | 42-50 |
| DEF. | 1-2 | 3-4 | 5-6 | 7-8 | 9-11 |
| DIM. 1 | 3-5 | 5-7 | 7-9 | 9-11 | 11-13 |
| DIM. 2 | 3-5 | 5-7 | 7-9 | 9-11 | 11-13 |
| DIM. 3 | 3-5 | 5-7 | 7-9 | 9-11 | 11-13 |

3.5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Los datos fueron procesados a través del programa SPSS y su versión más reciente.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de Resultados por Variable

4.1.1. Estrés

Tabla 6

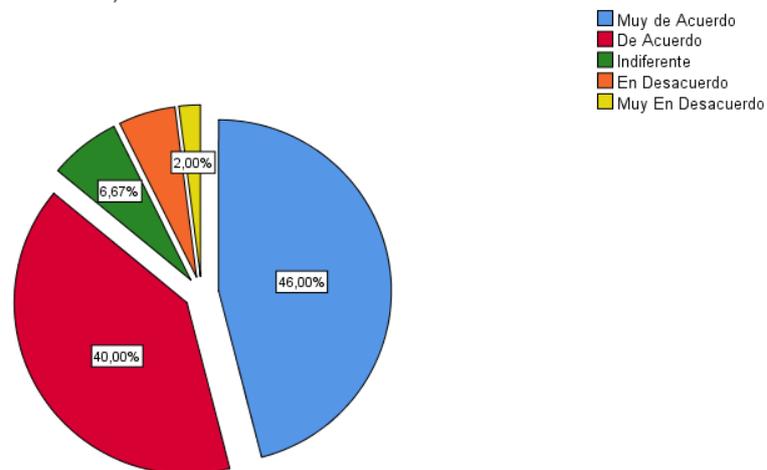
Estrés

| EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE PASADO POR CUADROS DE ESTRÉS LABORAL DEBIDO A MI TRABAJO | | | | | |
|---|-------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Muy de Acuerdo | 69 | 46,0 | 46,0 | 46,0 |
| | De Acuerdo | 60 | 40,0 | 40,0 | 86,0 |
| | Indiferente | 10 | 6,7 | 6,7 | 92,7 |
| | En Desacuerdo | 8 | 5,3 | 5,3 | 98,0 |
| | Muy En Desacuerdo | 3 | 2,0 | 2,0 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 1

Estrés Laboral

EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE PASADO POR CUADROS DE ESTRÉS LABORAL DEBIDO A MI TRABAJO



En la Figura 1 y la tabla 5 en su conjunto, se aprecia que un 46% está muy de acuerdo respecto a la pregunta, mientras que un 2% se encuentra muy en desacuerdo; siendo estos los valores de mayor y menor dimensión, respectivamente.

4.1.1.1. Sobrecarga Laboral

Tabla 7

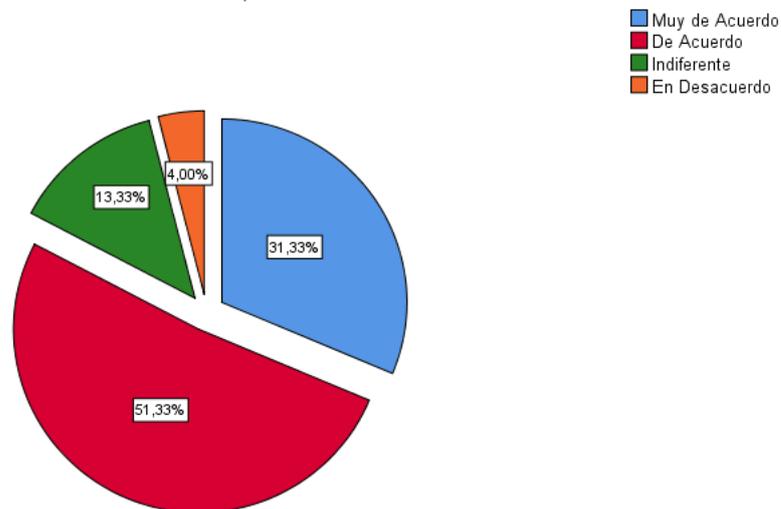
Sobrecarga Laboral

| EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE TENIDO DEMASIADO TRABAJO EN MI OFICINA | | | | | | |
|--|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|--|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado | |
| Válido | Muy de Acuerdo | 47 | 31,3 | 31,3 | 31,3 | |
| | De Acuerdo | 77 | 51,3 | 51,3 | 82,7 | |
| | Indiferente | 20 | 13,3 | 13,3 | 96,0 | |
| | En Desacuerdo | 6 | 4,0 | 4,0 | 100,0 | |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | | |

Figura 2

Sobrecarga Laboral

EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE TENIDO DEMASIADO TRABAJO EN MI OFICINA



En la Figura 2 y la tabla 6 en su conjunto, se aprecia que un 51% está de acuerdo respecto a la pregunta, mientras que un 4% se encuentra en desacuerdo; siendo estos los valores de mayor y menor dimensión, respectivamente.

Indicador 1: Jornada Diaria

Tabla 8

Jornada Diaria

EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE TRABAJADO DE MÁS FUERA DE LA JORNADA DE TRABAJO

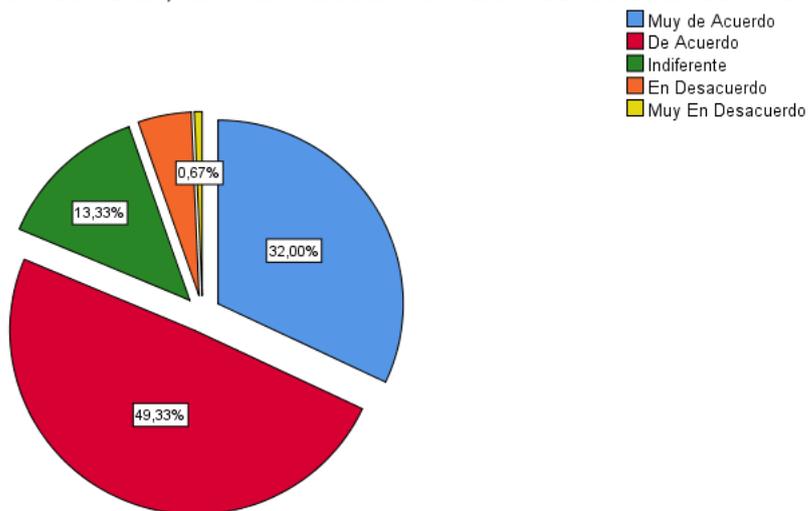
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy de Acuerdo | 48 | 32,0 | 32,0 | 32,0 |
| | De Acuerdo | 74 | 49,3 | 49,3 | 81,3 |
| | Indiferente | 20 | 13,3 | 13,3 | 94,7 |
| | En Desacuerdo | 7 | 4,7 | 4,7 | 99,3 |

| | | | | |
|-------------------|-----|-------|-------|-------|
| Muy En Desacuerdo | 1 | ,7 | ,7 | 100,0 |
| Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 3

Jornada Diaria

EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE TRABAJADO DE MÁS FUERA DE LA JORNADA DE TRABAJO



En la Figura 3 y la tabla 7 en su conjunto, se aprecia que un 49.3% está de acuerdo respecto a la pregunta, mientras que un 0.7% se encuentra muy en desacuerdo; siendo estos los valores de mayor y menor dimensión, respectivamente.

Indicador 2: Horas Extras

Tabla 9

Horas Extras

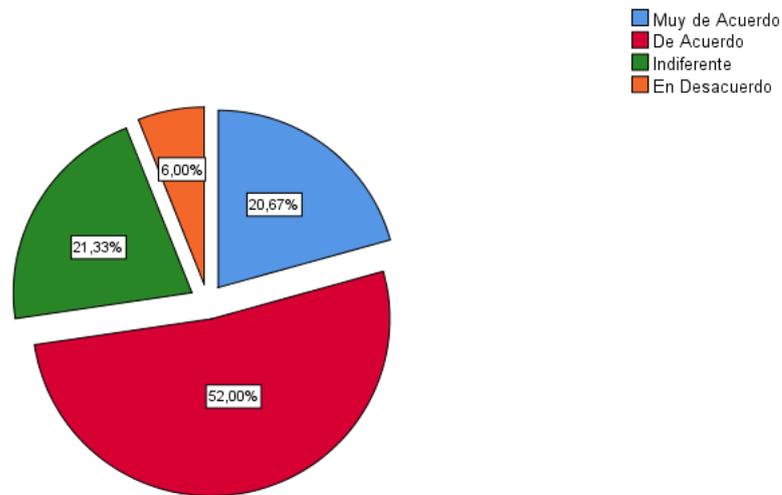
| EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, ME HE QUEDADO EN MI OFICINA, DESPUÉS DE LA JORNADA LABORAL, A TERMINAR TRABAJO PENDIENTE | | | | | |
|--|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| | Muy de Acuerdo | 31 | 20,7 | 20,7 | 20,7 |

| | | | | |
|---------------|-----|-------|-------|-------|
| De Acuerdo | 78 | 52,0 | 52,0 | 72,7 |
| Indiferente | 32 | 21,3 | 21,3 | 94,0 |
| En Desacuerdo | 9 | 6,0 | 6,0 | 100,0 |
| Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 4

Horas Extras

EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, ME HE QUEDADO EN MI OFICINA, DESPUÉS DE LA JORNADA LABORAL, A TERMINAR TRABAJO PENDIENTE



En la Figura 4 y la tabla 8 en su conjunto, se aprecia que un 52% está de acuerdo respecto a la pregunta, mientras que un 6% se encuentra en desacuerdo; siendo estos los valores de mayor y menor dimensión, respectivamente.

Indicador 3: Encargo de Varias Funciones a la Vez

Tabla 10

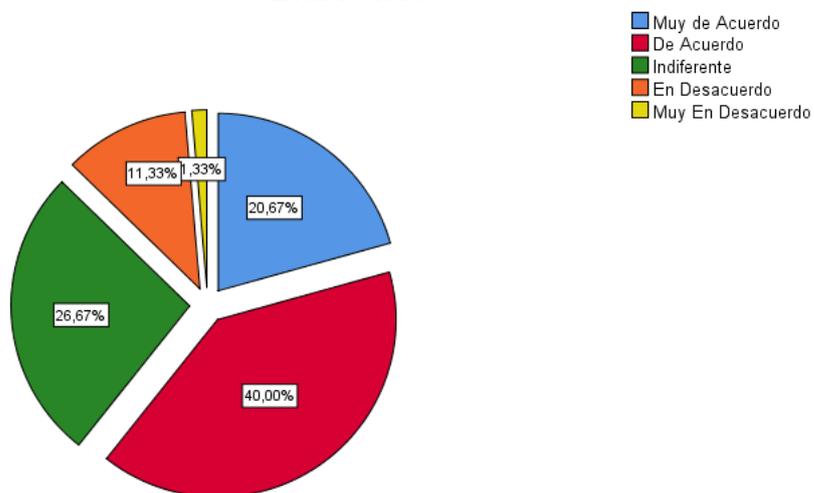
Encargo de Varias Funciones a la Vez

| EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE REALIZADO DIVERSAS TAREAS FUERA DE MIS RESPONSABILIDADES EN MI OFICINA | | | | | |
|---|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Muy de Acuerdo | 31 | 20,7 | 20,7 | 20,7 |
| | De Acuerdo | 60 | 40,0 | 40,0 | 60,7 |
| | Indiferente | 40 | 26,7 | 26,7 | 87,3 |
| | En Desacuerdo | 17 | 11,3 | 11,3 | 98,7 |
| | Muy En Desacuerdo | 2 | 1,3 | 1,3 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 5

Encargo de Varias Funciones a la Vez

EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE REALIZADO DIVERSAS TAREAS FUERA DE MIS RESPONSABILIDADES EN MI OFICINA



En la Figura 5 y la tabla 9 en su conjunto, se aprecia que un 40% está de acuerdo respecto a la pregunta, mientras que un 1.3% se encuentra muy en desacuerdo; siendo estos los valores de mayor y menor dimensión, respectivamente.

4.1.1.2. Labores Rutinarias

Tabla 11

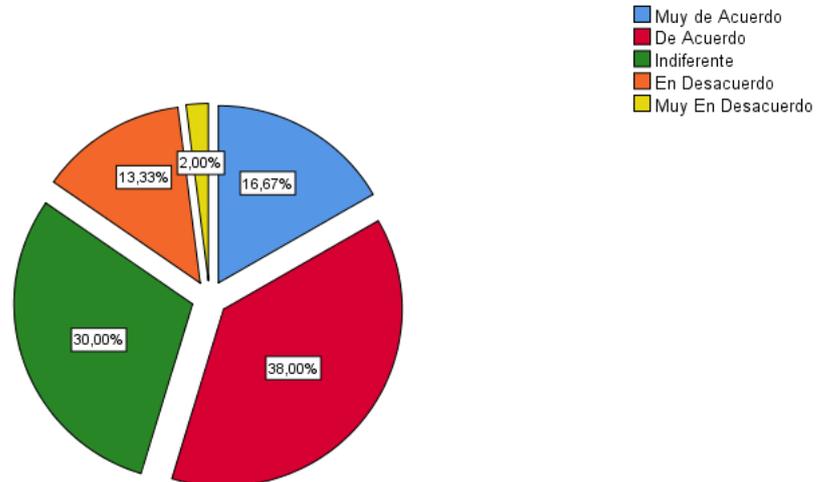
Labores Rutinarias

| EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE REALIZADO LA MISMA TAREA, CADA DÍA, DURANTE LA JORNADA LABORAL EN MI OFICINA | | | | | |
|---|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Muy de Acuerdo | 25 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | De Acuerdo | 57 | 38,0 | 38,0 | 54,7 |
| | Indiferente | 45 | 30,0 | 30,0 | 84,7 |
| | En Desacuerdo | 20 | 13,3 | 13,3 | 98,0 |
| | Muy En Desacuerdo | 3 | 2,0 | 2,0 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 6

Labores Rutinarias

EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE REALIZADO LA MISMA TAREA, CADA DÍA, DURANTE LA JORNADA LABORAL EN MI OFICINA



En la Figura 6 y la tabla 10 en su conjunto, se aprecia que un 38% está de acuerdo respecto a la pregunta, mientras que un 2% se encuentra muy en desacuerdo; siendo estos los valores de mayor y menor dimensión, respectivamente.

Indicador 1: Saturación Tecnológica

Tabla 12

Saturación Tecnológica

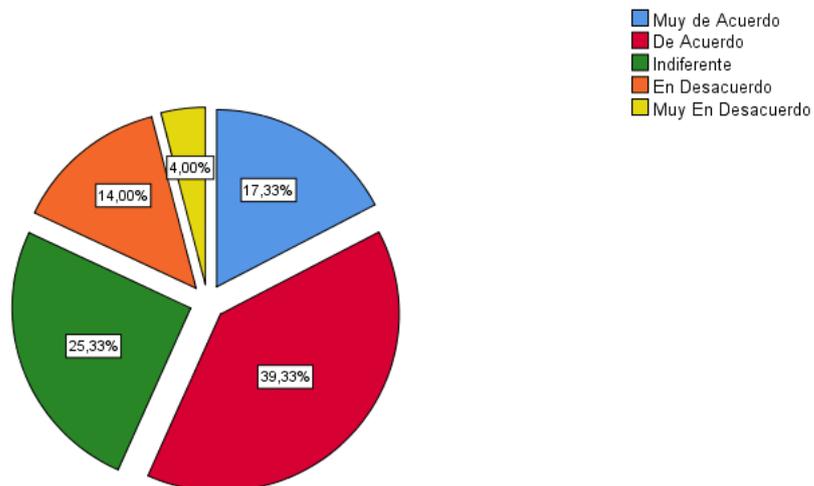
| EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE TRABAJADO CON PROGRAMAS TECNOLÓGICOS DE DIFÍCIL OPERACIÓN Y ENTENDIMIENTO | | | | | |
|--|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Muy de Acuerdo | 26 | 17,3 | 17,3 | 17,3 |
| | De Acuerdo | 59 | 39,3 | 39,3 | 56,7 |
| | Indiferente | 38 | 25,3 | 25,3 | 82,0 |
| | En Desacuerdo | 21 | 14,0 | 14,0 | 96,0 |
| | Muy En Desacuerdo | 6 | 4,0 | 4,0 | 100,0 |

| | | | |
|-------|-----|-------|-------|
| Total | 150 | 100,0 | 100,0 |
|-------|-----|-------|-------|

Figura 7

Saturación Tecnológica

EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE TRABAJADO CON PROGRAMAS TECNOLÓGICOS DE DIFÍCIL OPERACIÓN Y ENTENDIMIENTO



En la Figura 7 y la tabla 11 en su conjunto, se aprecia que un 39.33% está de acuerdo respecto a la pregunta, mientras que un 4% se encuentra muy en desacuerdo; siendo estos los valores de mayor y menor dimensión, respectivamente.

Indicador 2: Entorno Físico

Tabla 13

Entorno Físico

EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE REALIZADO MIS LABORES DE OFICINA EN UN ENTORNO FÍSICO ADECUADO

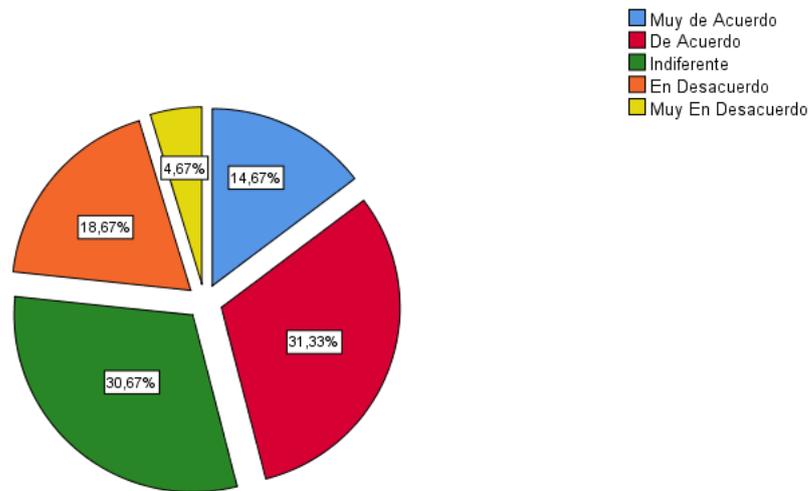
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy de Acuerdo | 22 | 14,7 | 14,7 | 14,7 |
| | De Acuerdo | 47 | 31,3 | 31,3 | 46,0 |

| | | | | |
|-------------------|-----|-------|-------|-------|
| Indiferente | 46 | 30,7 | 30,7 | 76,7 |
| En Desacuerdo | 28 | 18,7 | 18,7 | 95,3 |
| Muy En Desacuerdo | 7 | 4,7 | 4,7 | 100,0 |
| Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 8

Entorno Físico

EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE REALIZADO MIS LABORES DE OFICINA EN UN ENTORNO FÍSICO ADECUADO



En la Figura 8 y la tabla 12 en su conjunto, se aprecia que un 31.3% está de acuerdo respecto a la pregunta, mientras que un 4.7% se encuentra muy en desacuerdo; siendo estos los valores de mayor y menor dimensión, respectivamente.

Indicador 3: Interacción con el Personal

Tabla 14

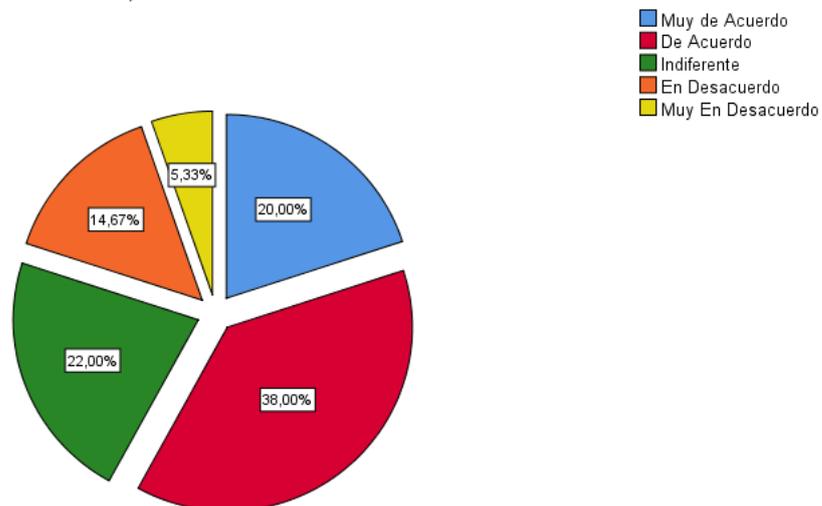
Interacción con el Personal

| EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE TENIDO BUENA COMUNICACIÓN CON MIS COMPAÑEROS DE OFICINA | | | | | |
|---|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Muy de Acuerdo | 30 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | De Acuerdo | 57 | 38,0 | 38,0 | 58,0 |
| | Indiferente | 33 | 22,0 | 22,0 | 80,0 |
| | En Desacuerdo | 22 | 14,7 | 14,7 | 94,7 |
| | Muy En Desacuerdo | 8 | 5,3 | 5,3 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 9

Interacción con el Personal

EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE TENIDO BUENA COMUNICACIÓN CON MIS COMPAÑEROS DE OFICINA



En la Figura 9 y la tabla 13 en su conjunto, se aprecia que un 38% está de acuerdo respecto a la pregunta, mientras que un 5.3% se encuentra muy en desacuerdo; siendo estos los valores de mayor y menor dimensión, respectivamente.

4.1.1.3. Condiciones Individuales Insuficientes

Tabla 15

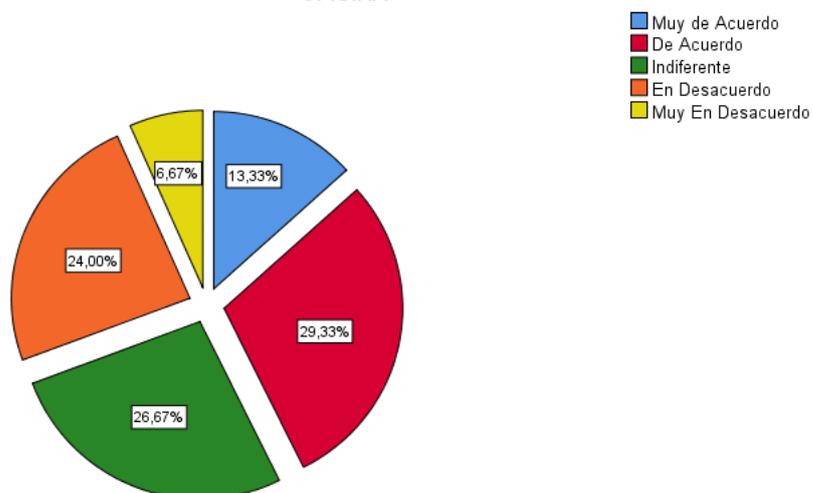
Condiciones Individuales Insuficientes

| EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, SE ME HA DIFICULTADO EL CUMPLIR A TIEMPO CON MIS TAREAS EN LA OFICINA | | | | | |
|---|-------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Muy de Acuerdo | 20 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | De Acuerdo | 44 | 29,3 | 29,3 | 42,7 |
| | Indiferente | 40 | 26,7 | 26,7 | 69,3 |
| | En Desacuerdo | 36 | 24,0 | 24,0 | 93,3 |
| | Muy En Desacuerdo | 10 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 10

Condiciones Individuales Insuficientes

EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, SE ME HA DIFICULTADO EL CUMPLIR A TIEMPO CON MIS TAREAS EN LA OFICINA



En la Figura 10 y la tabla 14 en su conjunto, se aprecia que un 29.3% está de acuerdo respecto a la pregunta, mientras que un 6.7% se encuentra muy en desacuerdo; siendo estos los valores de mayor y menor dimensión, respectivamente.

Indicador 1: Nivel de Capacitación

Tabla 16

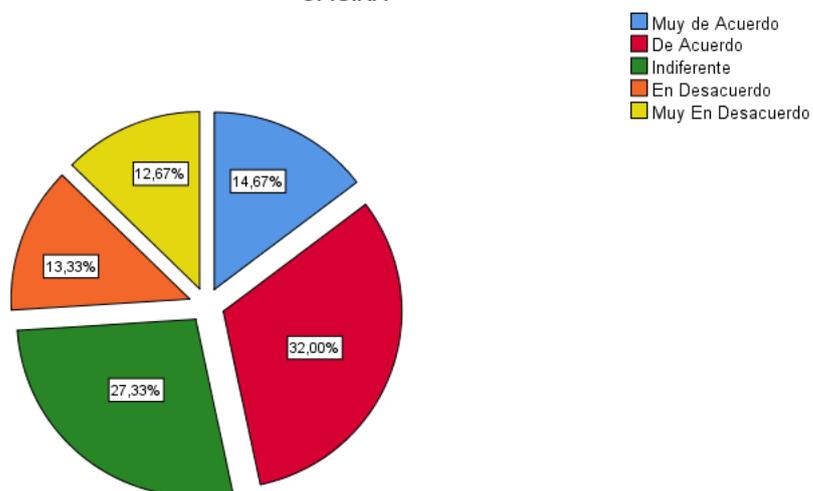
Nivel de Capacitación

| EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, ME HE CAPACITADO DE ACUERDO A LAS FUNCIONES QUE REALIZO EN MI OFICINA | | | | | |
|---|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Muy de Acuerdo | 22 | 14,7 | 14,7 | 14,7 |
| | De Acuerdo | 48 | 32,0 | 32,0 | 46,7 |
| | Indiferente | 41 | 27,3 | 27,3 | 74,0 |
| | En Desacuerdo | 20 | 13,3 | 13,3 | 87,3 |
| | Muy En Desacuerdo | 19 | 12,7 | 12,7 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 11

Nivel de Capacitación

EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, ME HE CAPACITADO DE ACUERDO A LAS FUNCIONES QUE REALIZO EN MI OFICINA



En la Figura 11 y la tabla 15 en su conjunto, se aprecia que un 32% está de acuerdo respecto a la pregunta, mientras que un 12.7% se encuentra muy en desacuerdo; siendo estos los valores de mayor y menor dimensión, respectivamente.

Indicador 2: Condiciones del Vínculo Laboral

Tabla 17

Condiciones del Vínculo Laboral

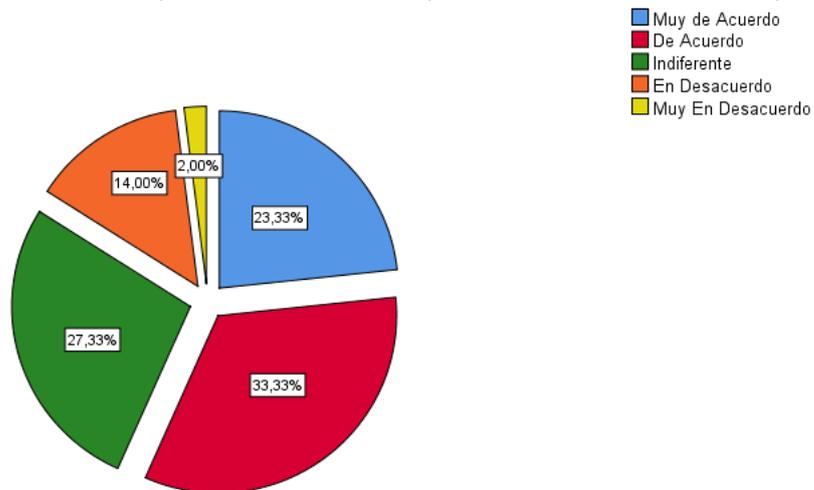
| EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, MI VINCULO LABORAL CON LA INSTITUCIÓN HA TENIDO MODIFICACIONES (AMPLIACIÓN DE CONTRATO, CAMBIO DE MODALIDAD, REASIGNACIÓN DE FUNCIONES, ETC.) | | | | | |
|---|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Muy de Acuerdo | 35 | 23,3 | 23,3 | 23,3 |
| | De Acuerdo | 50 | 33,3 | 33,3 | 56,7 |
| | Indiferente | 41 | 27,3 | 27,3 | 84,0 |
| | En Desacuerdo | 21 | 14,0 | 14,0 | 98,0 |

| | | | | |
|-------------------|-----|-------|-------|-------|
| Muy En Desacuerdo | 3 | 2,0 | 2,0 | 100,0 |
| Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 12

Condiciones del Vínculo Laboral

EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, MI VINCULO LABORAL CON LA INSTITUCIÓN HA TENIDO MODIFICACIONES (AMPLIACIÓN DE CONTRATO, CAMBIO DE MODALIDAD, REASIGNACIÓN DE FUNCIONES, ETC.)



En la Figura 12 y la tabla 16 en su conjunto, se aprecia que un 33.3% está de acuerdo respecto a la pregunta, mientras que un 2% se encuentra muy en desacuerdo; siendo estos los valores de mayor y menor dimensión, respectivamente.

4.1.2. Desempeño Laboral

Tabla 18

Desempeño Laboral

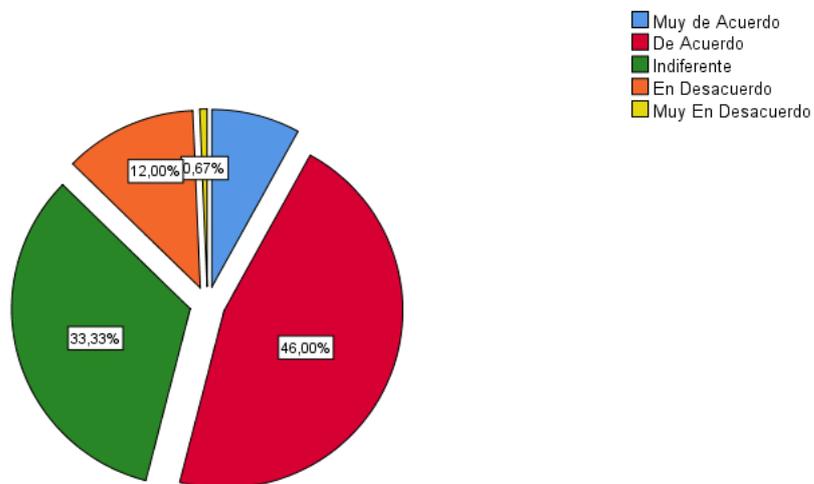
| EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE CUMPLIDO CON LAS METAS DIARIAS, SEMANALES Y MENSUALES DE LA OFICINA | | | | | | |
|--|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|--|
| Válido | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado | |
| | Muy de Acuerdo | 12 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | |

| | | | | |
|-------------------|-----|-------|-------|-------|
| De Acuerdo | 69 | 46,0 | 46,0 | 54,0 |
| Indiferente | 50 | 33,3 | 33,3 | 87,3 |
| En Desacuerdo | 18 | 12,0 | 12,0 | 99,3 |
| Muy En Desacuerdo | 1 | ,7 | ,7 | 100,0 |
| Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 13

Desempeño Laboral

EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE CUMPLIDO CON LAS METAS DIARIAS, SEMANALES Y MENSUALES DE LA OFICINA



En la Figura 13 y la tabla 17 en su conjunto, se aprecia que un 46% está de acuerdo respecto a la pregunta, mientras que un 0.7% se encuentra muy en desacuerdo; siendo estos los valores de mayor y menor dimensión, respectivamente.

4.1.2.1. Rendimiento

Tabla 19

Rendimiento

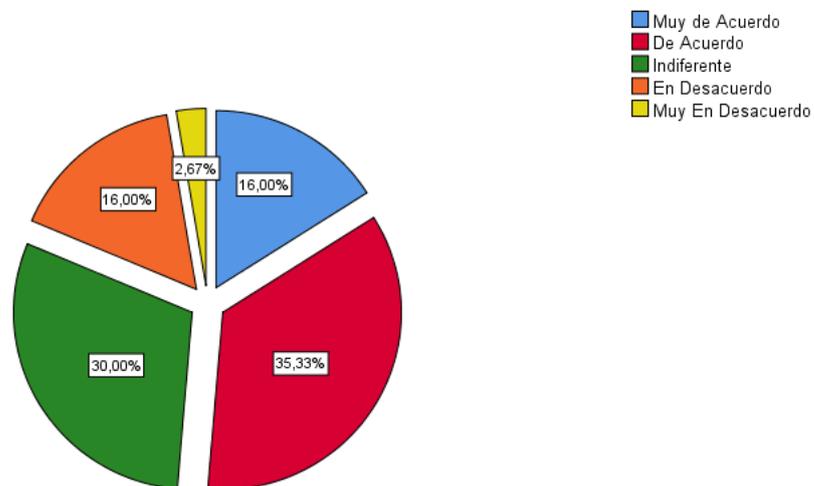
EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE OPTIMIZADO EL USO DE RECURSOS DENTRO DE LA JORNADA LABORAL PARA LA CONSECUCCIÓN DE MIS OBJETIVOS EN EL TRABAJO

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy de Acuerdo | 24 | 16,0 | 16,0 | 16,0 |
| | De Acuerdo | 53 | 35,3 | 35,3 | 51,3 |
| | Indiferente | 45 | 30,0 | 30,0 | 81,3 |
| | En Desacuerdo | 24 | 16,0 | 16,0 | 97,3 |
| | Muy En Desacuerdo | 4 | 2,7 | 2,7 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 14

Rendimiento

EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE OPTIMIZADO EL USO DE RECURSOS DENTRO DE LA JORNADA LABORAL PARA LA CONSECUCCIÓN DE MIS OBJETIVOS EN EL TRABAJO



En la Figura 14 y la tabla 18 en su conjunto, se aprecia que un 35.3% está de acuerdo respecto a la pregunta, mientras que un 2.7% se encuentra muy en desacuerdo; siendo estos los valores de mayor y menor dimensión, respectivamente.

Indicador 1: Principio de Eficacia

Tabla 20

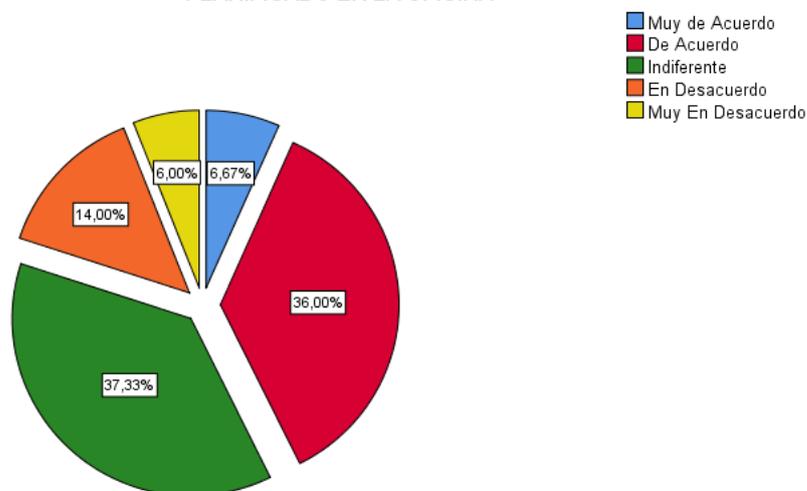
Principio de Eficacia

| EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE REALIZADO MIS LABORES A TIEMPO Y DE ACUERDO A LO PLANIFICADO EN LA OFICINA | | | | | |
|---|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Muy de Acuerdo | 10 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | De Acuerdo | 54 | 36,0 | 36,0 | 42,7 |
| | Indiferente | 56 | 37,3 | 37,3 | 80,0 |
| | En Desacuerdo | 21 | 14,0 | 14,0 | 94,0 |
| | Muy En Desacuerdo | 9 | 6,0 | 6,0 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 15

Principio de Eficacia

EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE REALIZADO MIS LABORES A TIEMPO Y DE ACUERDO A LO PLANIFICADO EN LA OFICINA



En la Figura 15 y la tabla 19 en su conjunto, se aprecia que un 37.3% está de acuerdo respecto a la pregunta, mientras que un 6% se encuentra muy en desacuerdo; siendo estos los valores de mayor y menor dimensión, respectivamente.

Indicador 2: Principio de Eficiencia

Tabla 21

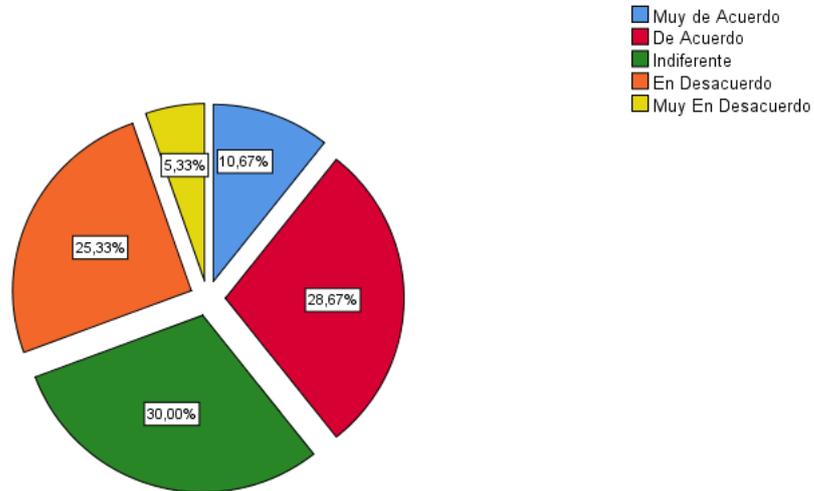
Principio de Eficiencia

| EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE UTILIZADO MENOS RECURSOS DE LOS PLANIFICADOS PARA REALIZAR MIS LABORES EN LA OFICINA | | | | | |
|---|-------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Muy de Acuerdo | 16 | 10,7 | 10,7 | 10,7 |
| | De Acuerdo | 43 | 28,7 | 28,7 | 39,3 |
| | Indiferente | 45 | 30,0 | 30,0 | 69,3 |
| | En Desacuerdo | 38 | 25,3 | 25,3 | 94,7 |
| | Muy En Desacuerdo | 8 | 5,3 | 5,3 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 16

Principio de Eficiencia

EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE UTILIZADO MENOS RECURSOS DE LOS PLANIFICADOS PARA REALIZAR MIS LABORES EN LA OFICINA



En la Figura 16 y la tabla 20 en su conjunto, se aprecia que un 30% está de acuerdo respecto a la pregunta, mientras que un 5.3% se encuentra muy en desacuerdo; siendo estos los valores de mayor y menor dimensión, respectivamente.

4.1.2.2. Ausentismo Laboral

Tabla 22

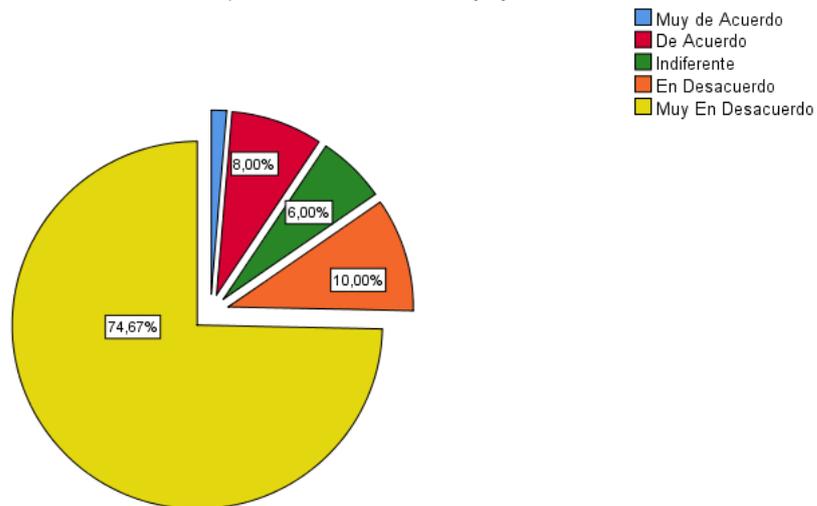
Ausentismo Laboral

| EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE FALTADO MAS DE (03) TRES VECES AL TRABAJO | | | | | |
|---|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Muy de Acuerdo | 2 | 1,3 | 1,3 | 1,3 |
| | De Acuerdo | 12 | 8,0 | 8,0 | 9,3 |
| | Indiferente | 9 | 6,0 | 6,0 | 15,3 |
| | En Desacuerdo | 15 | 10,0 | 10,0 | 25,3 |
| | Muy En Desacuerdo | 112 | 74,7 | 74,7 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 17

Ausentismo Laboral

EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE FALTADO MAS DE (03) TRES VECES AL TRABAJO



En la Figura 17 y la tabla 21 en su conjunto, se aprecia que un 1.3% está muy de acuerdo respecto a la pregunta, mientras que un 74.7% se encuentra muy en desacuerdo; siendo estos los valores de mayor y menor dimensión, respectivamente.

Indicador 1: Nivel de Satisfacción en el Trabajo

Tabla 23

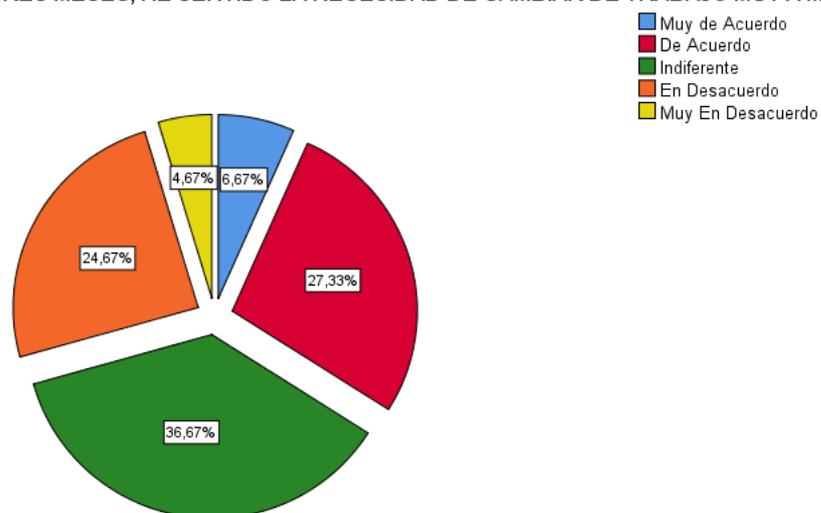
Nivel de Satisfacción en el Trabajo

| EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE SENTIDO LA NECESIDAD DE CAMBIAR DE TRABAJO MUY A MENUDO | | | | | |
|--|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Muy de Acuerdo | 10 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | De Acuerdo | 41 | 27,3 | 27,3 | 34,0 |
| | Indiferente | 55 | 36,7 | 36,7 | 70,7 |
| | En Desacuerdo | 37 | 24,7 | 24,7 | 95,3 |
| | Muy En Desacuerdo | 7 | 4,7 | 4,7 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 18

Nivel de Satisfacción en el Trabajo

EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE SENTIDO LA NECESIDAD DE CAMBIAR DE TRABAJO MUY A MENUDO



En la Figura 18 y la tabla 22 en su conjunto, se aprecia que un 36.7% está de acuerdo respecto a la pregunta, mientras que un 4.7% se encuentra muy en desacuerdo; siendo estos los valores de mayor y menor dimensión, respectivamente.

Indicador 2: Tiempo Disponible

Tabla 24

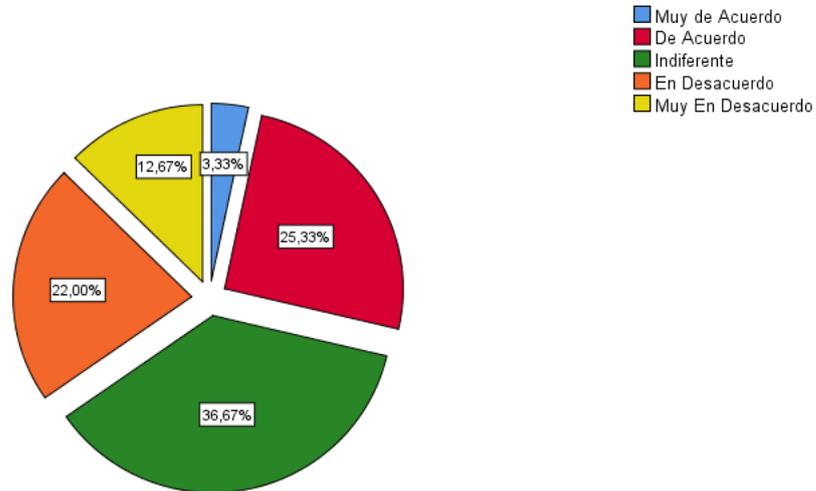
Tiempo Disponible

| EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE TENIDO TIEMPO DE SOBRA DESPUÉS DE TERMINAR MIS OBLIGACIONES DIARIAS EN LA OFICINA | | | | | |
|--|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Muy de Acuerdo | 5 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | De Acuerdo | 38 | 25,3 | 25,3 | 28,7 |
| | Indiferente | 55 | 36,7 | 36,7 | 65,3 |
| | En Desacuerdo | 33 | 22,0 | 22,0 | 87,3 |
| | Muy En Desacuerdo | 19 | 12,7 | 12,7 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 19

Tiempo Disponible

EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE TENIDO TIEMPO DE SOBRA DESPUÉS DE TERMINAR MIS OBLIGACIONES DIARIAS EN LA OFICINA



En la Figura 19 y la tabla 23 en su conjunto, se aprecia que un 36.7% es indiferente respecto a la pregunta, mientras que un 3.3% se encuentra muy de acuerdo; siendo estos los valores de mayor y menor dimensión, respectivamente.

4.1.2.3. Cambio de Personal

Tabla 25

Cambio de Personal

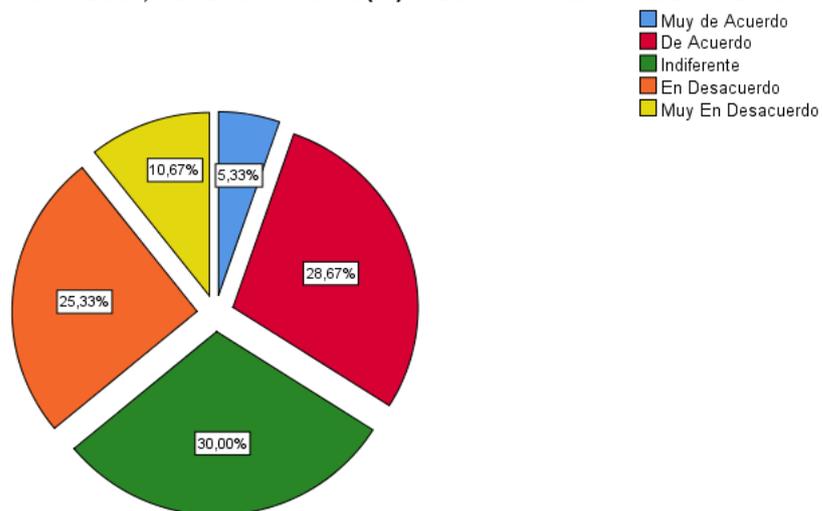
| EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE TENIDO MAS DE (03) TRES COMPAÑEROS NUEVOS EN LA OFICINA | | | | | |
|--|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Muy de Acuerdo | 8 | 5,3 | 5,3 | 5,3 |
| | De Acuerdo | 43 | 28,7 | 28,7 | 34,0 |
| | Indiferente | 45 | 30,0 | 30,0 | 64,0 |
| | En Desacuerdo | 38 | 25,3 | 25,3 | 89,3 |
| | Muy En Desacuerdo | 16 | 10,7 | 10,7 | 100,0 |

| | | | |
|-------|-----|-------|-------|
| Total | 150 | 100,0 | 100,0 |
|-------|-----|-------|-------|

Figura 20

Cambio de Personal

EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE TENIDO MAS DE (03) TRES COMPAÑEROS NUEVOS EN LA OFICINA



En la Figura 20 y la tabla 24 en su conjunto, se aprecia que un 30% es indiferente respecto a la pregunta, mientras que un 5.3% se encuentra muy de acuerdo; siendo estos los valores de mayor y menor dimensión, respectivamente.

Indicador 1: Nivel Remunerativo

Tabla 26

Nivel Remunerativo

EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, LA INSTITUCIÓN ME HA AUMENTADO EL
SUELDO

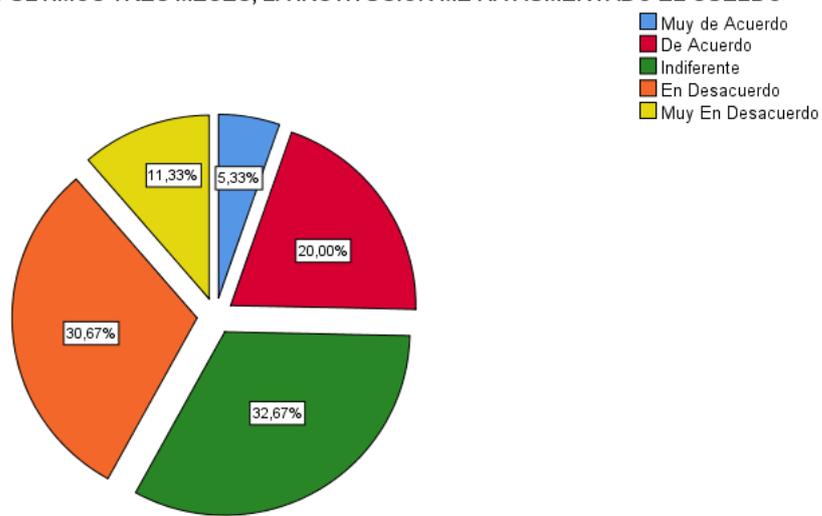
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Muy de Acuerdo | 8 | 5,3 | 5,3 | 5,3 |
| | De Acuerdo | 30 | 20,0 | 20,0 | 25,3 |

| | | | | |
|-------------------|-----|-------|-------|-------|
| Indiferente | 49 | 32,7 | 32,7 | 58,0 |
| En Desacuerdo | 46 | 30,7 | 30,7 | 88,7 |
| Muy En Desacuerdo | 17 | 11,3 | 11,3 | 100,0 |
| Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 21

Nivel Remunerativo

EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, LA INSTITUCIÓN ME HA AUMENTADO EL SUELDO



En la Figura 21 y la tabla 25 en su conjunto, se aprecia que un 32.7% es indiferente respecto a la pregunta, mientras que un 5.3% se encuentra muy de acuerdo; siendo estos los valores de mayor y menor dimensión, respectivamente.

Indicador 2: Nivel Profesional

Tabla 27

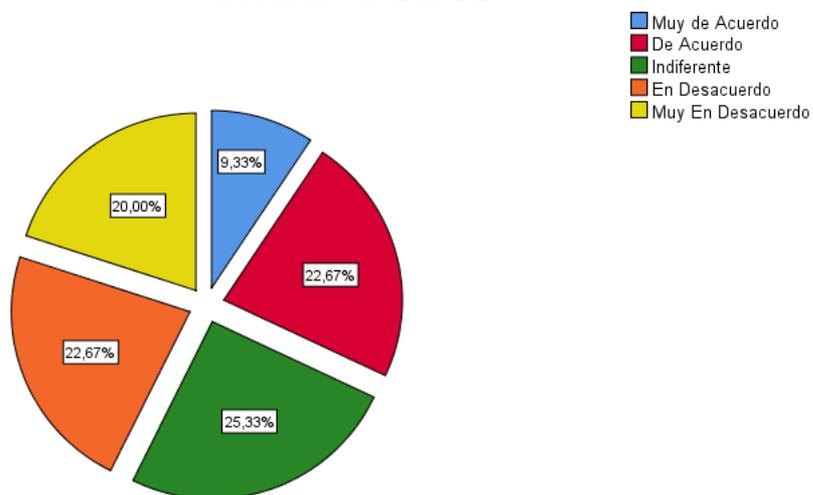
Nivel Profesional

| EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE OBTENIDO UN NUEVO GRADO ACADÉMICO RESPECTO A MI FORMACIÓN PROFESIONAL | | | | | |
|---|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Muy de Acuerdo | 14 | 9,3 | 9,3 | 9,3 |
| | De Acuerdo | 34 | 22,7 | 22,7 | 32,0 |
| | Indiferente | 38 | 25,3 | 25,3 | 57,3 |
| | En Desacuerdo | 34 | 22,7 | 22,7 | 80,0 |
| | Muy En Desacuerdo | 30 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 22

Nivel Profesional

EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, HE OBTENIDO UN NUEVO GRADO ACADÉMICO RESPECTO A MI FORMACIÓN PROFESIONAL



En la Figura 22 y la tabla 26 en su conjunto, se aprecia que un 25.3% es indiferente respecto a la pregunta, mientras que un 9.3% se encuentra muy de acuerdo; siendo estos los valores de mayor y menor dimensión, respectivamente.

4.2. Contraste de Hipótesis

4.2.1. Prueba de Normalidad

Para la prueba de normalidad se utilizó el indicador de Shapiro-Wilk; de donde se obtuvieron los datos siguientes:

Tabla 28

Normalidad de Variables

| | Shapiro-Wilk | | |
|-------------------|--------------|-----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Estrés | 0.969 | 150 | 0.182 |
| Desempeño Laboral | 0.989 | 150 | 0.973 |

En estos resultados, la prueba de normalidad nos brinda unos resultados por encima del mínimo requerido para la validación de la normalidad de variables (0.05); lo que nos permite afirmar una distribución normal y a partir de ello la respectiva aplicación del estadístico Rho de Pearson.

4.2.2. Contraste de Hipótesis General

H_0 : El estrés no incide directamente en el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Torata, periodo 2021.

H_a : El estrés incide directamente en el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Torata, periodo 2021.

Tabla 29*Correlación de Variables*

| | | Clima Organizacional | Desempeño Laboral |
|-------------------|----------------|----------------------|-------------------|
| Estrés | Pearson | 1 | 0.632 |
| | Sig. Bilateral | | 0.001 |
| | N | 150 | 150 |
| | Pearson | 0.632 | 1 |
| | Sig. Bilateral | 0.001 | |
| Desempeño Laboral | N | 150 | 150 |

Resultado:

Con la Sig. Bilateral al 0.001, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; por otra parte, el Rho $r=0.632$ nos muestra una relación de significancia entre las variables estrés y desempeño laboral; la misma que es de nivel correlativo entre las variables de las que se hace mención.

4.2.3. Contraste de Hipótesis Específicas**4.2.3.1. Hipótesis Específica 1.**

H0: La sobrecarga laboral no incide directamente en el rendimiento del personal de la Municipalidad Distrital de Torata, periodo 2021.

Ha: La sobrecarga laboral incide directamente en el rendimiento del personal de la Municipalidad Distrital de Torata, periodo 2021.

Tabla 30*Correlación Dimensión 1*

| | | Entorno | Comportamiento |
|--------------------|---------|---------|----------------|
| Sobrecarga Laboral | Pearson | 1 | 0.731 |

| | | | |
|-------------|----------------|-------|-------|
| | Sig. Bilateral | | 0.001 |
| | N | 150 | 150 |
| | Pearson | 0.731 | 1 |
| | Sig. Bilateral | 0.001 | |
| Rendimiento | N | 150 | 150 |

Resultado:

Con la Sig. Bilateral al 0.001, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; por otra parte, el Rho $r=0.731$ nos muestra una relación de significancia entre las dimensiones Sobrecarga Laboral y Rendimiento; la misma que es de nivel correlativo entre las dimensiones de las que se hace mención.

4.2.3.2. Hipótesis Específica 2.

H0: Las labores rutinarias no inciden directamente en el ausentismo laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Torata, periodo 2021.

Ha: Las labores rutinarias inciden directamente en el ausentismo laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Torata, periodo 2021.

Tabla 31

Correlación Dimensión 2

| | | Apreciación | Competencias |
|--------------------|----------------|-------------|--------------|
| | Pearson | 1 | 0.648 |
| | Sig. Bilateral | | 0.001 |
| Labores rutinarias | N | 150 | 150 |
| | Pearson | 0.648 | 1 |
| | Sig. Bilateral | 0.001 | |
| Ausentismo laboral | N | 150 | 150 |

Resultado:

Con la Sig. Bilateral al 0.001, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; por otra parte, el Rho $r=0.648$ nos muestra una relación de significancia entre las dimensiones Labores Rutinarias y Ausentismo Laboral; la misma que es de nivel correlativo entre las dimensiones de las que se hace mención.

4.2.3.3. Hipótesis Específica 3.

H0: Las condiciones individuales insuficientes no inciden directamente en el cambio de personal de la Municipalidad Distrital de Torata, periodo 2021.

Ha: Las condiciones individuales insuficientes inciden directamente en el cambio de personal de la Municipalidad Distrital de Torata, periodo 2021.

Tabla 32

Correlación Dimensión 3

| | | Información | Motivación |
|--|----------------|-------------|------------|
| Condiciones Individuales Insuficientes | Pearson | 1 | 0.758 |
| | Sig. Bilateral | | 0.001 |
| | N | 150 | 150 |
| | Pearson | 0.758 | 1 |
| Cambio de Personal | Sig. Bilateral | 0.001 | |
| | N | 150 | 150 |

Resultado:

Con la Sig. Bilateral al 0.001, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; por otra parte, el Rho $r=0.758$ nos muestra una relación de significancia

entre las dimensiones Condiciones Individuales Insuficientes y Cambio de Personal; la misma que es de nivel correlativo entre las dimensiones de las que se hace mención.

4.3. Discusión de Resultados

Respecto a las características particulares de esta investigación; el objetivo, que fue netamente estadístico, permitió estudiar la real dimensión de la correlación entre las variables propuestas en el escenario en específico; de esta manera, de forma preliminar, se estableció una relación concreta entre el marco teórico disponible y el fenómeno académico a investigar; para ello, se planteó la formulación de nuestro cuadro de operacionalización de variables, en el cual, los principales componentes estuvieron referidos al Estrés, como variable independiente; y al Desempeño Laboral, como variable dependiente; asimismo, dentro del desarrollo de cada una de estas, se establecieron tres dimensiones específicas relacionadas a los efectos esperados de nuestra hipótesis; por lo que, para la variable independiente, se tuvo las dimensiones de Sobrecarga Laboral, Labores Rutinarias y Condiciones Individuales Insuficientes; mientras que para la variable dependiente, se tuvo las dimensiones de Rendimiento, Ausentismo Laboral y Cambio de Personal. Es importante también, mencionar que estas dimensiones están relacionadas entre sí, formando las hipótesis específicas, de la siguiente manera: la Sobrecarga Laboral con el Rendimiento, las Labores Rutinarias con el Ausentismo Laboral y las Condiciones Individuales Insuficientes con el Cambio de Personal; lo cual se ve reflejado en el instrumento aplicado, el cual fue un cuestionario que respondía a cada uno de los indicadores de las dimensiones mencionadas más los conceptos de cada una de ellas y de las variables, haciendo un total de 22 preguntas que fueron consultadas

con un total de 150 personas que corresponden a la muestra sugerida respecto al personal de la Municipalidad Distrital de Torata. Finalmente, para el procesamiento de la información, se utilizó la validación estadística respectiva, para asegurar la normalidad y confiabilidad de nuestras variables y plantear nuestras hipótesis nulas y alternas que finalmente nos permitieron tener certeza respecto de la investigación.

Por otra parte, haciendo un análisis comparativo de la investigación; podemos citar el trabajo realizado por (Choquejahuá, 2017), sobre la relación del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano durante el 2016; el cual en sus conclusiones refiere que existe un 50% de relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de la población estudiada; que existe un 40.1% de relación entre la situación familiar y el desempeño laboral de la población estudiada; y que existe un 48.8% de relación entre la situación personal y el desempeño laboral de la población estudiada; lo cual, se condice con los resultados obtenidos en esta investigación, que en ambos casos precisan una fuerte relación e influencia de la variable Estrés sobre el Desempeño Laboral de las poblaciones estudiadas; en consecuencia, a partir de ello, se virtua los resultados obtenidos en la presente y se acredita el grado de certeza de los mismos.

De igual forma; para (Machuca, 2018), en su investigación sobre el estrés y el desempeño laboral en la GREA – Arequipa durante el 2018; refiere en sus conclusiones, la existencia de una relación que es inversamente proporcional entre el estrés y el desempeño laboral, afirmando también que si existe influencia de la primera variable sobre la segunda al conseguir, durante su investigación, una correlación negativa de -

0.234 que le permitió afirmar que a mayor estrés menor desempeño laboral; lo cual, refuerza los resultados de la presente, por cuanto concuerda al afirmar la influencia de la variable independiente sobre la dependiente.

Concluyendo; para (Chuzón, 2018), en la investigación que realiza respecto al estrés laboral y el desempeño del recurso humano en una empresa privada en la ciudad de Motupe durante el 2016, llega a la conclusión que para su población de estudio, conceptualmente, se tiene un clima laboral deficiente generado por componentes entre los que figuran la sobrecarga laboral y el inadecuado entorno de trabajo que a su vez se engloban en una variable única que es el estrés, la misma que, además de influir en el clima laboral, repercute directamente en el desempeño del recurso humano; lo cual, al condecirse con los resultados de nuestra investigación, nos permite un mayor grado de certeza sobre los datos obtenidos a nivel conceptual.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primero : De acuerdo a los resultados de la investigación; el estrés incide directamente en el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Torata, periodo 2021; toda vez que, de acuerdo al indicador p-valor equivalente a 0.001, se establece una bilateralidad en la significancia por debajo del indicador estándar (0.05), lo cual nos lleva a desvirtuar la hipótesis nula y dar por validada la hipótesis alterna; de la que, respecto a las variables estudiadas, se establece un indicador Rho de Pearson de $r= 0.632$; lo que nos lleva a afirmar una fuerte correlación entre las mismas.

Segundo : De acuerdo a los resultados de la investigación; la sobrecarga laboral incide directamente en el rendimiento del personal de la Municipalidad Distrital de Torata, periodo 2021; toda vez que, de acuerdo al indicador p-valor equivalente a 0.001, se establece una bilateralidad en la significancia por debajo del indicador estándar (0.05), lo cual nos lleva a desvirtuar la hipótesis nula y dar por validada la hipótesis alterna; de la que, respecto a las dimensiones estudiadas, se establece un indicador Rho de Pearson de $r= 0.731$; lo que nos lleva a afirmar una fuerte correlación entre las dimensiones.

Tercero : De acuerdo a los resultados de la investigación; las labores rutinarias inciden directamente en el ausentismo laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Torata, periodo 2021; toda vez que, de acuerdo al indicador p-valor equivalente a 0.001, se establece una bilateralidad en la significancia por debajo del indicador estándar (0.05), lo cual nos lleva a desvirtuar la hipótesis nula y dar por validada la hipótesis alterna; de la que, respecto a las dimensiones estudiadas, se establece un indicador Rho de Pearson de $r= 0.648$; lo que nos lleva a afirmar una fuerte correlación entre las dimensiones.

Cuarto : De acuerdo a los resultados de la investigación; las condiciones individuales insuficientes inciden directamente en el cambio de personal del personal de la Municipalidad Distrital de Torata, periodo 2021; toda vez que, de acuerdo al indicador p-valor equivalente a 0.001, se establece una bilateralidad en la significancia por debajo del indicador estándar (0.05), lo cual nos lleva a desvirtuar la hipótesis nula y dar por validada la hipótesis alterna; de la que, respecto a las dimensiones estudiadas, se establece un indicador Rho de Pearson de $r= 0.758$; lo que nos lleva a afirmar una fuerte correlación entre las dimensiones.

5.2. Recomendaciones

Primero : Es necesario aplicar las estrategias necesarias, que permitan reducir los alcances de la variable estrés sobre el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Torata; tarea que recae de forma directa en la oficina de Recursos Humanos; asimismo, se debe valorar la perspectiva del RR.HH. sobre el tema, con el fin de determinar la mejor solución posible para el fenómeno estudiado.

Segundo : Es necesario aplicar las estrategias necesarias, que permitan reducir los alcances de la dimensión sobrecarga laboral sobre la dimensión rendimiento del personal de la Municipalidad Distrital de Torata; tarea que recae de forma directa en la oficina de Recursos Humanos; asimismo, se debe valorar la perspectiva del RR.HH. sobre el tema, con el fin de determinar la mejor solución posible para el fenómeno estudiado.

Tercero : Es necesario aplicar las estrategias necesarias, que permitan reducir los alcances de la dimensión labores rutinarias sobre la dimensión ausentismo laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Torata; tarea que recae de forma directa en la oficina de Recursos Humanos; asimismo, se debe valorar la perspectiva del RR.HH. sobre el tema, con el fin de determinar la mejor solución posible para el fenómeno estudiado.

Cuarto : Es necesario aplicar las estrategias necesarias, que permitan reducir los alcances de la dimensión condiciones individuales insuficientes sobre la dimensión cambio de personal del personal de la Municipalidad Distrital de Torata; tarea que recae de forma directa en la oficina de Recursos Humanos; asimismo, se debe valorar la perspectiva del RR.HH. sobre el tema, con el fin de determinar la mejor solución posible para el fenómeno estudiado.

BIBLIOGRAFÍA

- Arcos, M. (2017). La Sobrecarga del Trabajo y su Efecto sobre el Compromiso Organizacional en la Gerencia de Negocios de una Empresa de Telecomunicaciones. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>
- Ayay, J., & Azan, E. (2018). Relación del Estrés Laboral y el Desempeño Laboral en la Cadena Molinera Induamerica Trade S. A. - San Martín. Tarapoto, Perú. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1053/Evelyn_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Belloso, R. (2019). Analisis Comparativo de la Jornada Laboral entre la Legislación de Venezuela y la Legislación de Chile. Caracas, Venezuela. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0106651/cap02.pdf>
- Cantuña, F. (2016). El Estrés Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Correos del Ecuador, Quito, Pichincha, y Propuesta. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10995/1/T-UCE-0018-AG001-2016.pdf>
- Catañeda, M. (2019). Prevalencia de Síndrome De Burnout en el Personal Administrativo del Hospital Regional Docente de Cajamarca - I y III Trimestre del 2019. Cajamarca, Perú. Obtenido de

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3704/INFORME%20DE%20TESIS%20FINAL%20MYCC201912.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Centurión, J. (2020). El Pago de las Horas Extras a los Trabajadores de Confianza para Proteger la Remuneración Laboral en el Excedente a la Jornada Máxima. Pimentel, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7466/Centuri%C3%B3n%20Santisteban%20Juan%20Jos%C3%A9%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chagua, F. (2019). El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de SERPAR - Servicio de Parques de Lima. Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2863>

Choquejahuá, L. (2017). Estrés Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Área de Mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2016. Puno, Perú. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choquejahuá_Olivera_Lizbet.pdf?sequence=3

Chuzón, A. (2018). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa EDPYME Alternativa S.A. Motupe, 2016. Motupe, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4381/Chuzon%20Roque%20-%20Enriquez%20Severino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cruz, G. (2018). *Estres y Rendimiento Académico en Estudiantes de la Carrera de Psicomotricidad de la Universidad Salesiana de Bolivia, Gestión 2017*. La Paz, Bolivia. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/15289/TM279.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dávila, N. (2019). *El Estrés Laboral y el Desempeño Laboral de los Administrativos de la UGEL 15, Huarochirí*. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45026/Davila_DN_M_SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Fabián, G., & Lorrén, N. (2018). *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Personal de la Empresa INPROCONSA S.A.C. en el primer semestre del 2017*. Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3558>
- Guadarrama, M. (2019). *Estrés Laboral y Atención Plena en Académicos de una Institución Privada de Educación Media Superior: Diagnóstico y Propuesta de Mejora*. Ciudad de México, México. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/104595/TTG%20Miriam%20B%20para%20repositorio.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Ibáñez, E. (2021). *Estrés Laboral y Desempeño Laboral de Docentes de las Instituciones Educativas del Distrito de Moquegua, 2019*. Moquegua, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66091>

- Machuca, J. (2018). Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa - 2018. Arequipa, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29935/machuca_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pachari, L., Pacori, B., & Quispe, N. (2020). Estrés y Desempeño Laboral en Tiempos de Emergencia Sanitaria por COVID - 19. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3707/Nilda_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Palomino, S. (2018). Estrés Laboral y Desempeño Laboral en Evaluadores de Certificaciones de DIGESA - 2017. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9992/Palomino_SS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, J. (2018). La Exclusión de la Jornada Máxima y la Jornada Ordinaria de Trabajo. Trujillo, Perú. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4162/1/REP_DERE_JEAN.RODRIGUEZ_EXCLUSI%C3%93N.JORNADA.MAXIMA.JORNADA.ORDINARIA.TRABAJO.pdf
- Ruíz, C. (2017). El Estrés y su Relación en el Desempeño Laboral en la Sede UGEL N° 03 Trujillo Nor Oeste, Año 2017. Trujillo, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10025/ruiz_tc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Vargas, C., & Curasi, B. (2019). El Estrés y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Docentes de la I. E. "Modelo San Antonio" del Nivel Primaria Moquegua 2018. Moquegua, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8982/EDScupabr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Venegas, P. (2018). Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Colaboradores de una Agencia Agraria de Chupaca. Huancayo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/5036>
- Villegas, R. (2016). Estrés y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016. Moquegua, Perú. Obtenido de https://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/31/T_095_74629119_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y