



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Universidad
Andina
del Cusco

TESIS

“ESTRÉS LABORAL EN LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE CURAHUASI, 2023.”

Línea de investigación: Recursos Humanos. Clima laboral

Presentado por:

Bach. Fabiola Elguera Pineda.

<https://orcid.org/0009-0001-5133-1083>

Para optar al Título Profesional de:

Licenciada en Administración.

Asesor:

Dr. Waldo Alex Pando Díaz

<https://orcid.org/0000-0002-9142-0953>

Cusco-Perú

2023




Datos del autor	
Nombres y apellidos	Bach. Fabiola Elguera Pineda
Número de documento de identidad	72172802
URL de Orcid	https://orcid.org/0009-0001-5133-1083
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Dr. Waldo Alex Pando Diaz
Número de documento de identidad	23998983
URL de Orcid	https://orcid.org/0000-0002-9142-0953
Datos del jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	Dr. Emeterio Mendoza Bolivar
Número de documento de identidad	23806721
Jurado 2	
Nombres y apellidos	Dr. Edward Anibal Morante Rios
Número de documento de identidad	23930443
Jurado 3	
Nombres y apellidos	Dr. José Francisco Arroyo Polanco
Número de documento de identidad	
Jurado 4	
Nombres y apellidos	Mgt. Julio Cesar Loaiza Chacón
Número de documento de identidad	23931060
Datos de la investigación	
Línea de investigación de la Escuela Profesional	Recursos humanos. Clima laboral



ESTRÉS LABORAL EN LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DECURAHUASI, 2023

por Fabiola Elguera
Pineda



Dr. Waldo Alex Pando Diaz
Asesor

Fecha de entrega: 21-mar-2024 12:20p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2325376167

Nombre del archivo: SERVIDORES_DE_LA_MUNICIPALIDAD_DISTRITAL_DE_CURAHUASI,_2023.pdf
(2.32M)

Total de palabras: 15598

Total de caracteres: 88279



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Universidad
Andina
del Cusco

TESIS

“ESTRÉS LABORAL EN LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE CURAHUASI, 2023.”

Línea de investigación: Recursos Humanos. Clima laboral

Presentado por:

Bach. Fabiola Elguera Pineda.

<https://orcid.org/0009-0001-5133-1083>

Para optar al Título Profesional de:

Licenciada en Administración.

Asesor:

Dr. Waldo Alex Pando Díaz

<https://orcid.org/0000-0002-9142-0953>

Cusco-Perú

2023

Dr. Waldo Alex Pando Diaz
Asesor



DISTRITAL DE CURAHUASI, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

Dr. Waldo Alex Pando Diaz
Asesor

3%

2

repositorio.uandina.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

Submitted to Universidad Andina del Cusco

Trabajo del estudiante

2%

4

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

www.coursehero.com

Fuente de Internet

1%

6

www.municurahuasi.gob.pe

Fuente de Internet

<1%

7

docplayer.es

Fuente de Internet

<1%

8

repositorio.uisek.edu.ec

Fuente de Internet

<1%

9

repositorio.uasb.edu.ec

Fuente de Internet



Excluir bibliografía

Activo



Dr. Waldo Alex Pando Diaz
Asesor



PRESENTACIÓN

La tesis presentada bajo el título “Estrés laboral en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023” tiene el objetivo de describir las causas que generan estrés laboral en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023. Para ello se desarrolló en 3 capítulos el contenido del proyecto.

Capítulo I Introducción, en este capítulo se desarrolló la formulación del problema, se definen los objetivos, la justificación y la delimitación de la investigación. En el Capítulo II Marco teórico se desarrollaron los diversos antecedentes de la investigación, se redactaron las bases teóricas del estrés laboral, además del marco empresarial para la Municipalidad Distrital de Curahuasi, el marco conceptual y la variable de estudio. Por último, el Capítulo III desarrolló la metodología de investigación, el enfoque, el diseño, el alcance de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos utilizados, así como el procesamiento de datos. En el Capítulo IV se realizó el análisis y la fiabilidad de los resultados obtenidos por medio de la aplicación del instrumento en la población de estudio, interpretando cada resultado en relación a las dimensiones estudiadas. Para el Capítulo V, se describieron los hallazgos obtenidos durante la investigación, las limitaciones afrontadas, la comparación crítica con la literatura de estudio, y las implicaciones de nuestra investigación. Finalmente se encuentran las diversas conclusiones que resultaron de la investigación y sus recomendaciones relacionadas a la variable estudiada.

Se adjuntan también las referencias bibliográficas, la matriz de consistencia, matriz de instrumento y el instrumento aplicado.



AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que laboran en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, por permitirme desarrollar todo el proceso de investigación dentro de su establecimiento institucional.

De igual manera mis agradecimientos a la Facultad de Ciencias Económicas Administrativa y Contables de la Universidad Andina del Cusco, a los docentes que me acompañaron durante mis años como estudiante de pregrado, a mi asesor Dr. Waldo Alex Pando Díaz, quien con mucha paciencia y sabiduría supo encaminarme durante el proceso de elaboración de tesis.

Agradezco a mi señor padre Ing. Plinio Elguera Ocampo, por el apoyo, soporte y guía de mi carrera profesional, quien siempre me acompañó con grandes consejos de vida y profesionales.

Agradezco a mi señora madre María Pineda Céspedes, por sus consejos, gran paciencia, amor incondicional, y acompañamiento durante todas las etapas de mi vida.

Agradezco a mi hermana Úrsula Pamela Elguera Pineda, por el apoyo y comprensión brindadas siempre. Presento mi agradecimiento a mi abuelo Dr. César Nelson Elguera Barrios, quien siempre inculcó en mí, el amor por los libros y la ambición de tener una gran carrera profesional.

Agradezco a mi pareja Joel Estefano Campana Molina, por la paciencia, apoyo, motivación y amor.



DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres Ing. Plinio Elguera Ocampo, María Pineda Céspedes, por ser el apoyo incondicional durante toda mi vida y en especial en el proceso de la elaboración de la presente investigación, a mi hermana Úrsula Pamela Elguera Pineda, y a la memoria de mi hermano Christian Elguera Pineda.

Realizo una especial dedicatoria a mi querido abuelo Dr. César Nelson Elguera Barrios, mi gran ejemplo de calidad profesional, valores, superación y responsabilidad.

Dedicado a toda mi familia y pareja que siempre esperó todo lo mejor de mí desde el inicio de mi carrera profesional.



ÍNDICE

Presentación	1
Agradecimiento	2
Dedicatoria	3
Resumen	10
Abstract.....	11
1. Capítulo I.....	12
Introducción	12
1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Objetivos de investigación.....	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos.....	16
1.4. Justificación de la investigación.....	17
1.4.1. Relevancia social	17
1.4.2. Implicancias prácticas.....	17
1.4.3. Valor teórico.....	17
1.4.4. Utilidad metodológica	18
1.4.5. Viabilidad o factibilidad.....	18
1.1. Delimitación de la investigación.....	18
1.5.1. Delimitación temporal	18



1.5.2.	Delimitación espacial	18
1.5.3.	Delimitación conceptual.....	18
2.	Capítulo II.....	19
	Marco Teórico.....	19
2.1.	Antecedentes de la investigación.....	19
2.1.1.	Antecedentes internacionales.....	19
2.1.2.	Antecedentes nacionales.....	23
2.1.3.	Antecedentes locales	26
2.2.	Bases teóricas	29
2.2.1.	Estrés Laboral	29
2.2.2.	Definición del estrés.....	30
2.2.3.	Definición de estrés laboral	32
2.2.4.	Componentes básicos del estrés	34
2.2.5.	Fases del estrés.....	35
2.2.6.	Causas del estrés laboral	37
2.2.7.	Factores estresantes más comunes.....	37
2.3.	Marco empresarial	50
2.4.	Marco conceptual	53
2.5.	Variable	55
2.5.1.	Variable	55
2.5.2.	Conceptualización de variable.....	55
3.	Capítulo III	58
	Método de investigación.....	58
3.1.	Enfoque de investigación.....	58



3.2.	Nivel o alcance de la investigación.....	58
3.3.	Diseño de la investigación.....	58
3.4.	Población y muestra de la investigación.....	58
3.4.1.	Población	58
3.4.2.	Muestra	59
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
3.5.1.	Técnica.....	59
3.5.2.	Instrumento	60
3.6.	Procesamiento de datos.....	60
4.	Capítulo IV.....	61
	Resultados de la investigación.....	61
4.1.	Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	61
4.1.1.	Presentación del instrumento	61
4.1.2.	Fiabilidad del instrumento aplicado	62
4.2.	Resultados respecto de los objetivos específicos	63
4.2.1.	Funciones específicas del trabajador.....	63
4.2.2.	Organización del trabajo.....	68
4.2.3.	Relaciones laborales.....	73
4.2.4.	Causas socioeconómicas	77
4.2.	Resultado respecto al objetivo general.....	81
5.	Capítulo V.....	85
	Discusión	85
5.1.	Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	85
5.2.	Limitaciones del estudio.....	86



5.3.	Comparación crítica con la literatura y los antecedentes de la investigación	86
5.4.	Implicancias del estudio.....	87
6.	Conclusiones.....	88
7.	Recomendaciones	89
	Referencias bibliográficas.....	90
	Anexos.....	99
	Anexo 1: Matriz de consistencia	99
	Anexo 2: Matriz de instrumento para la recolección de datos	100
	Anexo 3: Instrumento.....	101



INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de los ítems del cuestionario	61
Tabla 2 Descripción de la Baremación y escala de interpretación	62
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad	63
Tabla 4 Indicadores de la dimensión Funciones específicas del trabajador	63
Tabla 5 Funciones específicas del trabajador.....	65
Tabla 6 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Funciones específicas del trabajador	67
Tabla 7 Indicadores de la dimensión Organización del trabajo	68
Tabla 8 Organización del trabajo.....	70
Tabla 9 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Organización del trabajo.....	72
Tabla 10 Indicadores de la dimensión Relaciones laborales	73
Tabla 11 Relaciones laborales	75
Tabla 12 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Relaciones laborales	76
Tabla 13 Indicadores de la dimensión Causas socioeconómicas.....	77
Tabla 14 Causas socioeconómicas	79
Tabla 15 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Causas socioeconómicas	80
Tabla 16 Estrés laboral.....	81
Tabla 17 Comparación promedio de las dimensiones de la variable estrés laboral.....	83



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Fases del estrés	35
Figura 2 Organigrama de la Municipalidad Distrital de Curahuasi	52
Figura 3 Indicadores de la dimensión Funciones específicas del trabajador	64
Figura 4 Funciones específicas del trabajador.....	66
Figura 5 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión funciones específicas del trabajador.....	67
Figura 6 Indicadores de la dimensión Organización del trabajo	69
Figura 7 Organización del trabajo	71
Figura 8 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Organización de trabajo.....	72
Figura 9 Indicadores de la dimensión Relaciones laborales	74
Figura 10 Relaciones laborales	75
Figura 11 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión relaciones laborales.....	76
Figura 12 Indicadores de la dimensión causas socioeconómicas.....	78
Figura 13 Causas socioeconómicas	79
Figura 14 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Causas socioeconómicas	80
Figura 15 Estrés laboral.....	82
Figura 16 Comparación promedio de las dimensiones de la variable Estrés Laboral.....	83



RESUMEN

El propósito de este estudio fue explicar las causas de estrés laboral en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, donde se identificaron como sus factores y dimensiones de la variable a las funciones específicas del trabajador, la organización del trabajo, las relaciones laborales y las causas socio-económicas.

La investigación fue aplicada durante el primer semestre del año 2023. El alcance de la investigación realizada fue descriptivo de tipo no experimental, de enfoque cuantitativo. El instrumento aplicado para la recolección de datos fue el cuestionario. Para obtener los datos requeridos se realizó la aplicación de la encuesta a una muestra de 150 servidores.

Por medio de la investigación aplicada en la Municipalidad Distrital de Curahuasi se obtuvieron resultados que reflejan niveles relevantes como causantes de estrés laboral en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, obteniendo los siguientes resultados para las dimensiones; funciones específicas del trabajador (62.7%), organización del trabajo (52.7%), relaciones laborales (36%) y causas socioeconómicas (69.3%) lo cual permitió concluir que por medio de estas causas si existe estrés laboral en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi.

En conclusión, se pudo identificar los indicadores más relevantes que generan estrés laboral en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, podemos dar recomendaciones para minimizar las situaciones estresantes dentro del ámbito laboral, y así garantizar la productividad de los servidores.

Palabras clave: Estrés laboral.



ABSTRACT

The purpose of this research work was to describe the causes of work stress in the employees of the District Municipality of Curahuasi, where the factors and dimensions of the variable were identified as the specific functions of the worker, the organization of work, labor relations and socio-economic causes.

The research was applied during the first semester of the year 2023. The scope of the research was descriptive, non-experimental, quantitative approach. The instrument applied for data collection was the questionnaire. In order to obtain the required data, the survey was applied to a sample of 150 servers.

Through the research applied in the District Municipality of Curahuasi, results were obtained that reflect relevant levels as causes of work stress in the employees of the District Municipality of Curahuasi, obtaining the following results for the dimensions; specific functions of the worker (62.7%), work organization (52.7%), labor relations (36%) and socioeconomic causes (69.3%) which allowed concluding that through these causes there is work stress in the employees of the District Municipality of Curahuasi.

In conclusion, it was possible to identify the most relevant indicators that generate work-related stress in the employees of the District Municipality of Curahuasi.

Key words: Labor stress.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Hinojosa et al. (2022) el estrés laboral es aquella respuesta que un trabajador puede presentar ante las presiones y exigencias laborales que no encajan con sus capacidades o conocimientos y que buscar probar sus habilidades para enfrentar las condiciones dentro de su área laboral. Estas reacciones pueden estar motivadas por diversos factores, Patlán (2019) plantea un modelo para entender el estrés como una interacción, entre demandas, control y apoyo, los cuales son estresores o fuentes de estrés que afectan el desempeño del trabajador.

Mejia et al. (2019) en un estudio que comparaba los diversos niveles de estrés laboral presentados en países de Latinoamérica, donde concluye que Venezuela es el país con mayor proporción de estrés laboral en sus trabajadores, llegando a un 63%; indica también que el 29% de los trabajadores peruanos sufre de estrés laboral, y Colombia presenta un 26% de trabajadores con estrés, los trabajadores que eran identificados con estrés laboral presentaron afecciones a nivel debajo rendimiento laboral, baja autoestima, tensión, nerviosismo, llegando a generar alteraciones cognitivas, falta de concentración e irritabilidad, teniendo por ultimo una sensación de descontrol. Afectando significativamente la productividad.

En el Perú, como señala Charry et al. (2021), se presentaban problemáticas a nivel de organizaciones como bajo rendimiento laboral que se asocian a niveles de satisfacción y motivación bajo en los trabajadores, generando en conjunto el detrimento del alcance de los logros establecidos; se considera que el inadecuado estado psicológico es el que obstaculiza la optimización de las capacidades de los colaboradores. Las organizaciones saludables se relacionan



con trabajadores que se encuentran adecuadamente motivados, involucrados e identificados, lo cual contribuye a que se cumplan las metas impuestas en la empresa, tanto a nivel público como privado, manifestándose en última instancia como empleados con proactividad y compromiso.

En el Cusco, diversos estudios señalan los índices de estrés laboral por diferentes ámbitos y situaciones laborales que afectan el desempeño laboral de cada persona, según Leiva et al. (2021) donde se menciona que en la ciudad del Cusco el 59.7% de trabajadores dieron como resultado un bajo nivel de estrés, el 15.3% presentó un nivel medio y el 25% presentó un nivel alto de estrés. Lo cual sigue siendo un índice alarmante sobre cómo los trabajadores cusqueños son afectados por el estrés.

En la Municipalidad Distrital de Curahuasi se dan cambios en el personal que generan estrés laboral en los servidores que pueden llegar a tener consecuencias en relación a sus actividades. Por ejemplo, cargos de suma importancia como la Gerencia Municipal presentan cambios muy abruptos sin lograr consolidar la estabilidad de las tareas a realizar, ya que en los primeros seis meses de la gestión actual se realizaron cambios de 4 gerentes municipales. Además de ello, se cuenta con 243 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, donde 160 colaboradores tienen un contrato por locación de servicios, siendo renovado de forma mensual los cuales no cuentan con una adecuada estabilidad laboral, ya que no se les asegura la continuidad en la Entidad.

Para poder entender la situación problemática dentro de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, debemos definir como causas generadoras de estrés laboral a los términos de funciones específicas del trabajador, organización del trabajo, relaciones laborales y las causas socioeconómicas.



Estos cambios que afectan en gran medida a jefes de área, y demás cargos subalternos principalmente son causados por deficiencias en las funciones específicas del trabajador, donde diversos trabajadores no cuentan con una función laboral específica debido a que son ingresados a laborar en la Municipalidad Distrital de Curahuasi por favores políticos, en muchos casos, estos trabajadores no cuentan con lo requerido en estudios para ocupar cargos de responsabilidad lo que genera mayor exigencia en las funciones a realizar por el personal, la mayoría se encuentra ocupando puestos como asistentes, vigilantes y/o porteros. Puestos que son de gran inestabilidad, además de percibir sueldos bajos.

En lo que respecta a la organización del trabajo, la Municipalidad Distrital de Curahuasi presenta problemas en cuanto a la distribución y planificación de tareas, ya que al contar con una cantidad mayor a la esperada en trabajadores no se pueden definir específicamente las funciones de cada uno, además de generar mucha inestabilidad en base a contratos ya que la mayoría trabaja bajo el régimen de locación. Al tratarse de una gestión con muchas rivalidades y opiniones políticas, las metas se ven muy afectadas ya que se encuentran bajo muchos cuestionamientos.

En la Municipalidad Distrital de Curahuasi las relaciones laborales son muy distantes debido a que la mayoría de trabajadores no son naturales del Distrito de Curahuasi, lo que genera poca interacción entre trabajadores, la mala relación entre trabajadores se da por la inestabilidad laboral generada por la alta rotación del personal, debido a todos estos movimientos se observa una poca colaboración entre jefes inmediatos y compañeros de trabajo.

En relación a las causas socioeconómicas, la incertidumbre del futuro de la gestión y el presupuesto la Municipalidad Distrital de Curahuasi son los que priman para el logro de



objetivos por cumplir. Mediante el cual se define la cantidad de trabajadores y el tiempo de permanencia de cada uno además del nivel de demanda laboral a cada trabajador a fin de cumplir las metas de la gestión, lo cual puede provocar exceso de carga de trabajo y presión por parte de las jefaturas.

Según a todo lo percibido en las diversas áreas de trabajo de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, podemos entender cuál es la situación problemática y así mismo definir cuáles serán las causas a estudiar, teniendo en cuenta que estas causas son generadas por situaciones jerárquicas, normativas y favores políticos que afectan los procesos de contrataciones, asignaciones salariales y definición de funciones laborales.

Por lo mencionado, se procede a deducir que ante la persistencia de esta situación se seguirán registrando renuncias constantes, cambios e inestabilidad que generen estrés laboral dentro de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, afectando también la imagen de la organización y el compromiso de este con sus servidores y la población del distrito. Además de sufrir reducciones en presupuestos por la falta de cumplimiento en metas mensuales y anuales, lo cual influenciaría en temas salariales.

Por todo lo anterior surgen los siguientes problemas.:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. *Problema general*

¿Cómo son las causas que generan estrés laboral en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023?

1.2.2. *Problemas específicos*

- ¿Cómo son las funciones específicas del trabajador en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023?



- ¿Cómo es la organización de trabajo en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023?
- ¿Cómo son las relaciones laborales en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023?
- ¿Cómo son las causas socioeconómicas en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. *Objetivo general*

Describir las causas que generan estrés laboral en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023

1.3.2. *Objetivos específicos*

- Describir las funciones específicas del trabajador en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023
- Describir la organización del trabajo en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023
- Describir las relaciones laborales en los servidores de la la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023
- Describir las causas socioeconómicas en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023



1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. *Relevancia social*

El propósito de la tesis fue evaluar como el estrés laboral influye a los servidores la Municipalidad Distrital de Curahuasi lo cual tendrá un impacto que beneficiará a la Municipalidad Distrital de Curahuasi, ya que accederá a identificar las causas del estrés laboral, pudiendo priorizar dicho componente en las acciones para mitigar el estrés laboral y garantizar niveles que repercutan en la productividad de los servidores, mejorando el ambiente laboral.

1.4.2. *Implicancias prácticas*

La presente investigación podrá contribuir a la reducción del estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, ya que se describieron los niveles de la variable y también se determinaron cuál de las causas del estrés laboral, funciones específicas del trabajador, organización del trabajador, relaciones laborales y causas socioeconómicas, es el que más influencia tienen en los servidores la Municipalidad Distrital de Curahuasi. Los resultados de la investigación estarán a disposición de la entidad para las acciones correspondientes.

1.4.3. *Valor teórico*

La presente investigación abarcó una exhaustiva revisión del estrés laboral, además de brindar información que podrá ser usada para la comparación con la literatura actual o con otras investigaciones en otros contextos, por último, mostrara el efecto que pueden llegar a tener la presencia del estrés laboral de los servidores.



1.4.4. *Utilidad metodológica*

Metodológicamente esta investigación fue realizada bajo los parámetros del método científico, brindando un esquema para futuras investigaciones, además de instrumentos validados y permitiendo que estos resultados sean replicados por otros investigadores que puedan comparar los resultados obtenidos con otros estudios.

1.4.5. *Viabilidad o factibilidad*

La información necesaria para poder realizar la presente investigación se encuentra disponible, además de contar con el apoyo en la Municipalidad Distrital de Curahuasi para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a sus servidores, y también teniendo acceso a los mismo de forma voluntaria, los recursos humanos y la bibliografía fueron fundamentales para proponer y realizar el estudio.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. *Delimitación temporal*

Los datos usados para el proyecto realizado se obtuvieron durante el primer semestre del año 2023.

1.5.2. *Delimitación espacial*

El presente trabajo de investigación se realizó en la Municipalidad de Curahuasi, la cual está ubicada en la Av. Santa Catalina 306, del distrito de Curahuasi, provincia Abancay, departamento Apurímac, Perú

1.5.3. *Delimitación conceptual*

La investigación se realizó en base a la variable estrés laboral vinculada a la administración de la organización.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. *Antecedentes internacionales*

Antecedente Internacional 1.

Acero Montoya (2020) en la investigación intitulada “Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento” para Fundación Universidad de América. Tuvo como finalidad determinar las situaciones laborales que ocasionan efectos físicos y mentales por el estrés laboral. El tipo de investigación fue de tipo cualitativo, en la que presentaron las causas y consecuencias del estrés laboral; el autor se basó en libros, bases de datos, otras tesis, su propósito fue el de recabar información académica sobre la variable estudiada. El proyecto no fue experimental, debido a que la información reunida es de ámbito teórico, encontrando así fuentes bibliográficas. Es una investigación descriptiva y correlacional.

El autor concluye que, el estrés es una situación problemática que tiene un crecimiento que perjudica a la población a nivel laboral, los efectos de este padecimiento se presentan a nivel físico y emocional; en relación al nivel físico, el estrés puede provocar complicaciones cardiovasculares, falta de sueño, taquicardia, entre otros. A nivel emocional o mental el estrés está relacionado a la ansiedad, depresión, falta de motivación; factores que influyen en el individuo y a la organización en la que este desarrolla sus funciones. Debido a la teoría, se puede considerar al síndrome de Burnout como un resultado del estrés laboral, a este se le



define como el agotamiento emocional que percibe el colaborador al momento de sentir que

está al límite de su exigencia emocional y afectivo. Este también da como resultado sentimientos negativos en el momento de realizar sus funciones y en las habilidades sociales. A esto se incrementa la poca motivación del trabajador hacia su trabajo o empresa donde labora el personal, donde se percibe bajo rendimiento y poca. Para identificar las medidas preventivas ante el estrés laboral, es necesario tener en cuenta al individuo y la empresa, donde se debe realizar un equilibrio entre la vida personal y el tiempo de trabajo, además de llevar acabo conferencias sobre motivación, dirigidos a los trabajadores, buscando mejorar el desempeño laboral y un grato ambiente de trabajo para evitar pérdidas. Se recalca la importancia de no ignorar el estrés generado por el trabajo. Por lo que se deben aplicar estrategias que ayuden a los colaboradores que sufren de estrés laboral. Se considera que toda persona lidia con diversos agentes estresores a lo largo de su vida, estos se manifiestan en el ámbito laboral de cada trabajador, de esta forma es como se crea el estrés laboral. Durante la investigación se presenta a la docencia con la profesión con mayor nivel de estrés. Debido a que este cargo es el que más se enfrenta a diversas situaciones, como es el número de alumnos, confrontaciones con padres de familia, poco interés de los estudiantes, horarios extra, distribución de tiempo entre estudios y trabajo, además de otros aspectos que generan estrés en los docentes y pérdida de la motivación por la educación. Esto trae como resultado una gran inestabilidad en la organización de centros educativos. Los indicadores negativos en estas organizaciones crecen a causa del estrés laboral, así como también el desempeño y logros de los trabajadores, esto genera mayores gastos



y pérdidas a la empresa.

Antecedente Internacional 2

Onofre Pérez (2021) en su proyecto titulado “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n° 1” para la Universidad Andina Simón Bolívar. Presenta como objetivo, determinar la influencia del estrés en el desempeño del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas Nro. 1. La investigación es no experimental, correlacional con un enfoque cuantitativo. Para los datos obtenidos se efectuaron entrevistas, las cuales fueron orientadas a los trabajadores jerárquicos Dirección de Talento Humano, la finalidad fue recopilar información sobre las experiencias y opiniones sobre las variables de estudio.

Se concluye que en relación a los resultados obtenidos no existe una relación directa entre sus variables, estrés laboral y desempeño laboral, teniendo en cuenta que las variables son independientes, la falta de correlación entre las variables puede deberse al tipo de instrumento utilizado, debido a que los instrumentos no conectan estadísticamente. Los resultados obtenidos reflejan que no son significativos para establecer la correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, lo que, si se puede evidenciar, es que a menor estrés existe mayor desempeño, esto indica que lo que para una persona es un mal estrés (distrés) puede ser para otra un buen estrés (estrés), lo que quiere decir que no se basa en la situación, sino en la forma como es percibido y afrontado. Al medir el estrés laboral se tuvo como resultado un nivel bajo (47%), demostrando que el personal se encuentra realizando sus funciones con eficiencia, sin dejar que el estrés no afecte en su rendimiento. Se indican los factores



relacionados al estrés, como la influencia de un líder, el respaldo grupal y la tecnología. Estos factores contrastan con los resultados obtenidos en las entrevistas, donde se señala situaciones negativas sobre la poca colaboración entre trabajadores, la comunicación deficiente que afecta el clima laboral. En relación a los niveles obtenidos al desempeño laboral en la unidad de talento humano, se obtuvieron niveles satisfactorios y muy buenos, (37.5% - 35%) es aquí donde se obtuvo un resultado que determina que el estrés laboral si afecta el desempeño que cada trabajador. Sin embargo, lo manifestado por las autoridades es que cada persona afronta el estrés de diferente forma, por lo tanto como afrontan esta situación influyen su desempeño, donde se presentaron casos de trabajadores que colapsaron debido al exceso de trabajo, donde posteriormente se retiraron de la institución, como también existen otros casos donde el rendimiento se mantuvo constante frente a la sobre carga laboral, no obstante, esto refleja otras consecuencias en la salud de los empleados, quienes se ausentaban del trabajo o sufrían alteración en sus cambios de humor. Una estrategia que adoptaron las autoridades para afrontar esta situación es comprometerse a implementar un plan de acción que fue propuesto en la investigación, como fue el darle más enfoque al control de emociones, límites de trabajo y la actividad física, además de diversos reconocimientos al desempeño laboral.

Antecedente Internacional 3

Mora Valdez (2019) presenta su investigación “Estudio de estrés laboral y jornada de trabajo en los guardias de seguridad de la empresa Provip’s.” para la Universidad Internacional SEK ser Mejores. El propósito de su investigación fue evaluar el estrés laboral por jornadas de trabajo en los guardias de seguridad de la



empresa PROVIP'S CIA LTDA.

Concluyó que a raíz de los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada y utilizando un cuestionario sociodemográfico, aplicado a 169 encuestados, donde el 76% son hombres, 41% mujeres, considerando que el 63% labora en horario diurno, 37% en horario nocturno. Se obtuvo que el nivel de estrés laboral en el personal que labora en horarios diurnos es intermedio, en caso de los guardias que laboran en horario nocturno son los más afectados. Los factores que influyen en mayor nivel al estrés fueron las condiciones climáticas en el trabajo, la tecnología y la gestión de recursos humanos, así como también el clima organizacional. Debido a estos resultados, se propone como una herramienta para reducir el estrés, implementar un programa de manejo de estrés laboral, el cual se puede aplicar en todo el personal, teniendo en cuenta también técnicas de respiración y autocontrol para los trabajadores de turno.

2.1.2. *Antecedentes nacionales*

Antecedente Nacional 1.

Sotelo Sánchez (2016) presenta el trabajo de investigación de título “Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de psicología de la Universidad Privada Atenor Orrego” presentado en la Universidad Privada Atenor Orrego, donde presenta la finalidad de determinar la relación del Engagement y el Estrés Laboral en los docentes de la escuela de Psicología de la Universidad Privada Atenor Orrego, en dicha investigación se hizo uso del diseño transversal y correlacional, no hubo manipulación de las variables, y se realizó la recolección de datos a 111 trabajadores, para lo cual se aplicó un cuestionario.



El autor concluye que, la correlación es negativa, siendo de nivel medio lo cual es de gran importancia para las variables estudiadas, donde se presentaron factores como es la relación con los jefes, carencia de sostén, preparación inadecuada, conflicto entre trabajadores, sobrecarga laboral, satisfacción y vulnerabilidad.

Antecedente Nacional 2.

Henriquez López (2017) presenta su investigación con el título de “El estrés laboral y el engagement en los colaboradores del Banco de la Nación en Trujillo” para la Universidad César Vallejo donde tuvo como propósito determinar la relación entre el estrés laboral y el engagement de los colaboradores del Banco de la Nación e Trujillo, para dicha investigación el autor realizó un diseño no experimental, transversal y correlacional que fue aplicado a 50 personas que laboran dentro del banco antes mencionado.

Sus conclusiones, se llegó a determinar que el 58% de los encuestados demuestran un alto nivel de estrés laboral en relación a las respuestas proporcionadas por el cuestionario. Promedio del resultado obtenido se afirma que los colaboradores de la entidad se encuentran afectados por la carga laboral. Se obtuvo un resultado del 70% en relación al engagement los cual demuestra que es un nivel muy bajo, lo que indica que el personal presenta poca energía mental para realizar sus labores. Para el tercer objetivo, se obtuvo un resultado de correlación negativa débil, lo que indica que el personal se encuentra bajo un nivel alto de estrés, lo obtenido para el cuarto objetivo es una correlación negativa débil entre el vigor y el estrés laboral, demostrando que la energía de cada persona es baja generando mayores niveles de estrés a los colaboradores. Para el quinto objetivo, se presenta una correlación negativa muy débil



entre la absorción y el estrés laboral, lo que indica que, a menor nivel de concentración, mayores niveles de estrés laboral. Estas conclusiones permiten afirmar que, para los trabajadores del Banco de la Nación, existe una correlación negativa la cual indica a mayores niveles de estrés laboral, el nivel de engagement será menor.

Antecedente Nacional 3.

Peralta Salazar & Bravo Robles (2022) en su investigación titulada “Estrés laboral y engagement en el personal administrativo de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en salud del Ejército del Perú”, busca determinar la relación entre las variables en el personal de una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, donde presenta un diseño de modelo aplicado y no experimental, correlacional, transversal. Aplicó la encuesta a 173 empleados de la institución mencionada.

Lo concluido en la investigación, da evidencia de la relación existente entre el estrés laboral y el engagement del personal administrativo de la institución aseguradora, dando pasea afirmar lo descrito en la hipótesis planteada, donde se determina que hay situaciones que influyen en el bienestar del personal a través del estrés laboral, y estos a su vez repercuten en el engagement. Se confirma también la relación existente y significativa entre el clima organizacional y el engagement, donde se tiene conexión directa de incremento y disminución entre ambas dimensiones. Para la dimensión estructura organización en relación al engagement, surge el mismo patrón de incremento y disminución, lo cual también se aplica a la dimensión influencia del líder en relación a la variable engagement. Demostrando así la influencia del estrés laboral en correspondencia al engagement, y las dimensiones descritas que se



presentan en la población de estudio.

2.1.3. *Antecedentes locales*

Antecedente Local 1.

Tupayachi (2018) presenta la tesis titulada “Estrés laboral en la caja municipal de ahorro y crédito cusco agencia Urubamba” para la Universidad Andina del Cusco. Tuvo como propósito describir el Estrés Laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Urubamba. Se aplicó un modelo básico de investigación, contando con un modelo descriptivo, no experimental, se consideró a 30 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Urubamba. Para la recolección de datos se hizo uso de la encuesta y para el procesamiento de datos se hizo uso del software estadístico SPSS y Excel.

Sus conclusiones, por medio de los resultados obtenidos, los trabajadores de la entidad presentan un nivel medio según a lo establecido en la escala de baremación, esto demuestra que existe un nivel relativo de estrés sobre las funciones que desarrolla el personal, respecto a las exigencias sobre las tareas se tiene un promedio de 1.69, para la estructura organizacional un 1.71, las exigencias del rol 1.96, el estilo gerencial y liderazgo 1.81, debido a todos estos resultados se llega al conclusión que el estrés laboral tiene un nivel medio, por esto podemos manifestar que esta variable no es bajo ni alto, pero es muy importante tenerlo presente para así buscar estrategias de prevención y minimizar las consecuencias que puede generar esta situación de estrés.

Antecedente local 2.

Salas Marmanillo (2019) presenta su investigación “Estrés laboral y relaciones



“Interpersonales de docentes de la I.E.E. JEC periféricas del ámbito de la UGEL Cusco” para la Universidad San Antonio Abad del Cusco. La finalidad del estudio se basa en determinar la correlación entre las variables aplicadas en los docentes de las instituciones educativas que realizan jornadas escolares a horarios completos durante el año 2019. Para la realización del estudio se aplicó la investigación básica, haciendo uso de un diseño no experimental, correlacional. Para las encuestas se conformó una población de 111 docentes de seis instituciones educativas, a quienes se les aplicó una encuesta.

Se concluye que los resultados demuestran una correlación muy relevante entre las variables estudiadas en los profesionales de docencia de las instituciones educativas, para lo

cual se recomienda mejorar las relaciones interpersonales, iniciando desde el Ministerio de Educación, además de personal directivo y jerárquico, con la finalidad de que el estrés laboral no sea un indicador que perjudique el desempeño académico.

Antecedente local 3.

Galiano Apaza (2019) en su investigación titulada “Estrés laboral y síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Antonio Lorena durante la pandemia por Covid-19” para la Universidad San Antonio Abad del Cusco. La investigación fue realizada es de tipo transversal, de forma correlacional, Para la realización fue necesaria la población de 693 colaboradores, donde se redujo a una muestra de 159, a la que se aplicó un cuestionario.

Sus conclusiones, por medio del estudio se obtuvieron resultados que afirman la existencia entre las variables estudiadas. Se determinaron resultados de alto impacto



sobre el estrés laboral en la responsabilidad por el cuidado de pacientes, conflictos laborales e incertidumbre profesional, según a lo obtenido por medio de la investigación se puede determinar que se presentan mayores niveles de estrés en el personal que labora en el área covid, siendo esto un indicador de alta influencia en el síndrome de burnout de los trabajadores del sector salud del hospital, donde por medio de las características sociodemográficas, se pudo identificar que para las mujeres hay mayores niveles de este síndrome a comparación de los hombres, esto también aplica a especialización, se considera también que el personal del área de enfermería presenta un mayor nivel de este síndrome, a diferencia de otras áreas. Asimismo, se consideran los años de experiencia del personal y su relación con el Burnout, lo que quiere decir que aquel personal que laboró menos de un año, tiene mayor tendencia a sufrir ese síndrome a distinción del personal que labora más de un año.



2.2. Bases teóricas

2.2.1. *Estrés Laboral*

Según Buitrago Orjuela et al. (2021) el estrés laboral es un factor de riesgo que modifica el estado psicológico del individuo, provoca reacciones y respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales ante situaciones laborales exigentes más allá de los recursos personales y elementos del trabajo que el individuo controla, daños y consecuencias para la salud del trabajador. El estrés laboral se considera un componente de riesgo psicosocial que se tiene considerado en el sistema de gestión de riesgos, ya que afecta el bienestar y el desenvolvimiento en el trabajo de los empleados. El estrés en el trabajo surge como conflictos sociales y económicos. Socialmente, porque la salud de los empleados se ve amenazada, porque los recursos humanos son vitales para el desarrollo, y económicamente, porque la productividad de las organizaciones disminuye y el mercado se vuelve menos competitivo y rentable. Por esta razón, es importante que este enfoque sea eficaz, porque cuando se identifican los síntomas, se puede prevenir el estrés relacionado con el trabajo para que los empleados puedan mantener una buena salud mental y física y responder adecuadamente al trabajo. para realizar sus funciones.

El estrés en el trabajo se refiere a “*varios fenómenos o presiones que surgen directamente del trabajo. Se considera un estado de enfermedad crónica causado debido alas situaciones normales laborales donde desempeña el individuo. Influyendo física y mentalmente*” (Suarez Duarte et al. 2020). Por supuesto, esto afecta no solo al bienestar decada persona, sino también a su rendimiento.



Una definición sobre el estrés laboral es la “*inestabilidad que existe sobre lo requerido en el trabajo y la energía de un colaborador. Por un lado, el estrés se define como injusto*” (Vidal Lacosta 2019), determinando que el estrés depende del entorno de trabajo generando diferentes tipos de estrés.

2.2.2. Definición del estrés

Según lo menciona Iniesta (2016) el estrés fue descrito por primera vez por Selye en 1956, quien lo describió como una respuesta normal del cuerpo a un estímulo o situación estresante. Se entiende también que no hay un punto de equilibrio entre lo requerido ambientalmente y la habilidad de un ser humano para responder a situaciones en las que el incumplimiento de esas demandas tiene consecuencias significativas. También afirma que el estrés se podría definir como un procedimiento en el que las demandas ambientales debilitan y destruyen la habilidad de adaptación del cuerpo, provocando diferencias físicas y psicológicas que ponen al individuo en riesgo de enfermar.

El autor nos presenta tres distintas formas de comprender el concepto de la variable.

- Es la forma en como la persona puede afrontar la situación, proceso de adaptación con 3 fases.
- Estado o respuesta del individuo que puede generar una respuesta de estrés.
- Equilibrio de incentivos y recursos humanos: la posición más aceptada en la actualidad. El estrés es causado por demandas ambientales (estrés interno o externo) y recursos humanos.



2.2.2.1. Características del estrés

Según lo publicado por Iniesta (2016), el estrés cuenta con características comunes asociadas con situaciones estresantes:

- Surgen cambios o innovaciones
- A menudo hay falta de información, ambigüedad e incertidumbre.
- Centrarse en el cambio puede causar mucho estrés
- Por lo general, tiene la habilidad de afrontar a nuevos panoramas.
- La biología del organismo cambia, tiene la capacidad de hacer frente a nuevas situaciones.
- La biología del organismo cambia, tiene que esforzarse con mayor fuerza para regresar a un punto equilibrado.
- El período de permanencia del estrés está directamente relacionado con su efecto: cuanto más larga es la novedad, más cansado está el cuerpo.

Iniesta (2016) también nos explica sobre los tipos de estrés que existen:

- Eutrés, a este se le llama estrés positivo cuando aboradas una situación demanera positiva, constructiva y positiva, te ayuda a resolver problemas en laviday a mejorar tus habilidades y capacidades. Tiene las siguientes propiedades positivas:
 - Habilidad de adaptación positiva que conduce a las metas
 - Capacidad de aceptar desafíos
 - Situaciones tensas inevitables e importantes
 - Impulsa la acción



- Perfecciona la competencia y aptitud del individuo
 - Sensaciones agradables
 - Genera estabilidad, mejoría y desarrollo
- Distrés, Considerado estrés negativo, es una amenaza significativa para la salud y el estado físico personal, las reacciones propensas al estrés ocurren en situaciones en las que las pruebas y/o demandas prolongadas superan la habilidad de una persona para enfrentar y adaptarse. Es causado por debilidades físicas y mentales, incapacidad para pensar, decidir y actuar, conflictos con los demás y cambios de humor. En base a esto, las siguientes características se enumeran en función de cómo reaccionan.
- Poca adaptación
 - Sensación de situaciones intimidantes.
 - Inestabilidad entre lo requerido y los suministros
 - Contestación negativa
 - Poca habilidad de solucionar problemas
 - Genera problemas de salud
 - Resultados a largo plazo negativos.
 - El individuo se siente estancado.

2.2.3. Definición de estrés laboral.

El autor Iniesta (2016), nos presenta la definición de estrés laboral, que es considerada una situación altamente perjudicial para grandes sistemas económicos industrializados que se encuentran en progreso, debido a que afecta los resultados esperados porque influyen en el estado mental y psicológico de los colaboradores, manifestada en las reacciones nocivas de



las personas ante el estrés excesivo. Son los resultados físicos y emocionales que se obtienen del individuo cuando lo requerido laboralmente no coincide con las habilidades, los implementos o las demandas del empleado. En definitiva, es definido como una agrupación de respuestas físicas y psíquicas las cuales experimenta un colaborador en el momento que se siente que está expuesto a diferentes situaciones que están más allá de su habilidad de adaptación.

Según Buitrago et al. (2021) el estrés laboral son cambios físicos y mentales en una persona en respuesta a un entorno desafiante o una situación personal y se conoce como estrés. Al igual que la fatiga, puede desencadenar una respuesta positiva (eustress) o negativa (distress). El distress tiene una gran impresión en el bienestar de un ser humano, ya que afecta su capacidad para hacer frente al estrés. Esto ocurre en situaciones de la vida diaria, tal como es en el lugar de trabajo, cuando los factores ambientales provocan respuestas fisiológicas definidas positivamente, que reflejan no solo la respuesta física a los problemas estresantes, sino también la interacción entre las demandas percibidas del individuo. problema, recursos humanos para reducir o reducir el estrés y rasgos de personalidad. El funcionamiento físico, conductual, cognitivo y emocional de los colaboradores estresados depende de estas interacciones. El estrés ocupacional es definido como una lesión física y angustia emocional que se manifiesta como síntomas de enfermedad debido a que el trabajo no coincide con las aptitudes, necesidades y competencias del empleado.

El estrés laboral según lo define Ortiz Guzmán (2020) se relaciona con el trabajo, las funciones, la presión, etc. Esto suele ser resultado de un desajuste entre la importancia de la tarea y las habilidades o los recursos disponibles para realizarla de forma efectiva. Refleja



factores internos y externos, que son difíciles de ajustar y hacen que el individuo sea más vulnerable a sí mismo y al entorno externo.

“Es aquella reacción que un trabajador puede tener sobre presiones y exigencias de trabajo que no se adaptan a sus aptitudes o a su intelecto y que prueban la habilidad para afrontar las condiciones laborales” (Hinojosa et al. 2022)

2.2.4. Componentes básicos del estrés

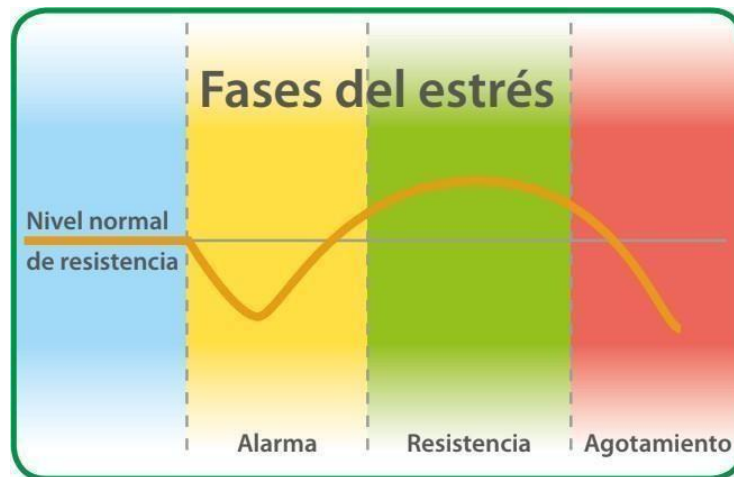
El autor Iniesta (2016) nos presenta los elementos esenciales del estrés según Melgosa.

- Agentes estresantes o estresores: son aquellos que tienen en cuenta los factores ambientales y organizativos, las condiciones ambientales y los factores de estrés. (de forma individual, grupal y organizacional)
- Respuesta al estrés: es la forma de reaccionar ante una condición de alto estrés. El afrontar a una situación problemática que puede considerarse peligrosa, el cuerpo trata de medir lo que ha perdido. Como explicó Selye, el sistema homeostático se desarrolla como un proceso dinámico de tres fases. (alarma, resistencia y agotamiento)

2.2.5. Fases del estrés

Figura 1

Fases del estrés



Nota. Fuente Melgosa, 1999 citado por Iniesta (2016)

Según Iniesta (2016), se explican las tres fases para poder comprender cada una de ellas:

- Fase de alarma:
 - Fase N° 1 del estrés
 - La respuesta natural del cuerpo a situaciones estresantes es prepararse para un gran ataque externo.
 - El cuerpo libera adrenalina y otras hormonas, que pueden causar sensaciones como aumento del ritmo cardíaco y respiratorio, presión arterial alta, depresión y ansiedad.
 - Por lo general este proceso es corto.



- Fase de resistencia:
 - Cuando un estado o panorama de riesgo externo se alarga, el cuerpo entra en un proceso de aguante activo frente al estresor sin fatiga.
 - Cuando se controla la situación estresante, el organismo busca estabilizarse permitiendo que las sensaciones desaparezcan.
 - El momento de esta fase puede variar mucho según la respuesta de la persona al estrés, que está influenciada por factores corporales y psicológicos.
 - En caso los elementos de estrés persistieran, se procede a la próxima fase.

- Fase de agotamiento
 - El último procedimiento. Definido por un cansancio a nivel fisiológico.
 - Fase de cansancio a nivel corporal y mental, donde el cuerpo pierde la capacidad de soportar los factores ambientales estresantes y llegan a provocar afecciones a la salud si se repite y prolonga.
 - El colaborador presenta poca fuerza física y mental en la que puede aburrirse o estresarse fácilmente. El exceso de esfuerzo reducirá su resistencia natural al estrés.



2.2.6. Causas del estrés laboral

El estrés incluye como causas los eventos vitales estresantes individuales (cambios en las circunstancias) y factores estresantes crónicos (situaciones que causan estrés durante un período de tiempo largo o corto). Las medidas preventivas se pueden determinar identificando y conociendo las causas fundamentales del problema laboral. (Iniesta 2016)

2.2.7. Factores estresantes más comunes

Para definir estos factores es necesario tener en cuenta lo expuesto por Iniesta (2016), los factores de estrés incluyen eventos estresantes únicos de la vida (cambios en las circunstancias), factores estresantes diarios menores y factores estresantes crónicos (situaciones que pueden mantener el estrés durante un largo período de tiempo) o a corto plazo. Las medidas preventivas pueden determinarse encontrando e identificando las causas fundamentales de los problemas laborales.

2.2.7.1. Funciones específicas del trabajador

“Se basa en el alto nivel de exigencia, las dificultades que tiene que afrontar el empleado (monotonía, falta de autonomía, tareas repetitivas, división de tareas) y los riesgos inherentes a la realización del trabajo” Iniesta (2016)

La Dirección del Trabajo (2021) define como las funciones específicas del trabajador a aquellas tareas que son propias del cargo para el cual fue contratado estas deben ser descritas y distintas de otros cargos, en el caso de funciones sustitutas, se cuentan con actividades repetitivas y adicionales que están específicamente autorizadas para complementar o mejorar la labor o tareas determinadas que fueron asignadas y pueden ser desempeñadas secuencialmente.



De acuerdo a lo expuesto líneas arriba por Iniesta (2016), podemos definir como sus indicadores lo siguiente:

a) Nivel de exigencia

Para poder entender a que nos referimos con exigencia y en este caso relacionado al aspecto laboral, debemos definirla según Noriega (1989) citado por Luna et al. (2015) la exigencia laboral se basa en las necesidades específicas impuestas para el desempeño laboral hacia los colaboradores siendo el resultado de las funciones que estos realizan y desarrollan, en relación a lo definido en una organización laboral.

Los niveles de exigencia en relación al estrés laboral, son presentados por Stellman (1986) citado por Luna et al. (2015) como diversos términos que son de gran relevancia como son; las tareas repetitivas, el ritmo acelerado de trabajo, sobrecarga de trabajo, responsabilidad elevada, los turnos rotativos, trabajos inestables o la inseguridad económica, la presión competitiva y el sentimiento de incapacidad personal.

Podemos considerar lo siguiente, el nivel de exigencia son aquellas demandas presentadas por los empleadores para el desarrollo laboral de los colaboradores de una empresa.

b) Dificultades en funciones del individuo

Para poder definir este indicador, primero debemos definir qué son las funciones, y la autora Gutiérrez (2018) nos indica que las funciones son las tareas que le corresponden realizar a un individuo, donde no se consideran



aspectos emocionales, históricos, experiencias personales o laborales de la persona a ejecutar, sin embargo, si tendrá expectativas que se esperan de lo realizado.

Ahora en relación a las dificultades en funciones del individuo la autora también nos menciona cuales son las consecuencias de no tener bien definidas dichas funciones. La autora Gutiérrez (2018) indica que, al no conocer la función o expectativa relacionada a estos, genera que el trabajador se sienta inseguro, indeciso y errático, debido a que no está informado sobre qué resultados será evaluado, ya que no puede enfocarse y tampoco trabajar en torno a metas, lo cual genera efectos negativos tanto para el trabajador y la empresa.

Gutiérrez (2018) también nos presenta una idea sobre qué pasa si no se tienen bien definidas las funciones de los colaboradores en relación al desempeño organizacional, lo cual es presentado en los procedimientos al reclutar y seleccionar personal, programas de capacitación y evaluaciones sobre las cargas de trabajo y dotación del personal. Por lo que sugiere que, al tener una buena definición y descripción del cargo y las funciones a realizar, permite que haya una mejor organización y coordinación entre áreas internas de las empresas, generando procesos productivos logrando alcanzar objetivos establecidos por medio del trabajo colaborativo.

c) Riesgos inherentes a la labor

Según Ustáriz (2021) los riesgos inherentes son aquellas situaciones que pueden existir de manera intrínseca en todas las actividades, estas pueden



producirse por situaciones internas y externas los cuales pueden tener efectos en la utilidad y en las finanzas principales de la organización. Estos son mayormente reconocidos en la etapa de la planeación y están presentes en todo tipo de actividades empresariales, la presencia de genera un impacto que puede desviar los objetivos y metas que se tengan. Y estos riesgos inherentes pueden clasificarse por: factores externos, reglamentos y normas, estrategias, metas y métodos de trabajo, finanzas, control interno, características de la empresa, compañía u organización, recursos humanos y otros.

El autor Ustáriz (2021) también nos menciona que el hecho de identificar el área y el riesgo inherente podemos proceder con una selección más específica con cada actividad. En el caso de nuestro indicador está más relacionado al área de recursos humanos por lo que podríamos considerar los siguientes riesgos:

- Riesgo ergonómico
- Riesgo biológico o químico
- Riesgos a niveles físicos o mecánicos
- Problemas en la seguridad vial
- La vista es afectada debido a la constante exposición a pantallas
- Situaciones de riesgo por horarios nocturnos
- Riesgo ambiental
- Riesgos psicológicos



2.2.7.2. Organización del trabajo

Según Iniesta (2016) se basa en la poca autoridad a la hora de disgregar y organizar las funciones dentro de la organización, no se cuenta objetivos definidos, los horarios no tienen un equilibrio para la vida personal y laboral del trabajador, se cuenta con una mayor demanda de colaboradores, los contratos laborales pueden ser inciertos, funciones repetitivas, labores y metas con poca precisión.

El autor Álvarez (2018) propone definir la organización de trabajo como aquel grupo de decisiones que definen principios o requisitos para la distribución del trabajo entre el personal de una organización u otra actividad, organizando y cambiando las acciones de un grupo de personas que deben realizar una determinada tarea en conjunto en un espacio laboral específico. También presenta una definición para las organizaciones pequeñas, donde manifiesta que la organización del trabajo implica diseñar una “estructura de relaciones laborales” en el equipo, definiendo los roles profesionales asignados a cada individuo y las interrelaciones de dichas funciones.

Según lo define las autoras Caldas et al. (2022) la organización de trabajo se distribuye entre la jornada de trabajo que es donde se estructuran los horarios de jornada, el horario, las limitaciones de las jornadas, los descansos entre jornadas y horas extras; los descansos, estructurados en descansos semanales, festivos y según calendario; las vacaciones, su duración, concesión y conflictos; los permisos retribuidos, que se basan en generales, permisos que permiten compatibilizar vida laboral y familiar y otros; En definitiva, se refiere a nuevos tipos de organización laboral, tipos de flexibilidad laboral (diseñados para la vida laboral, los salarios, los horarios, el producto y la geografía).



En relación a todo lo mencionado por Iniesta (2016), nuestros indicadores para la organización del trabajo son:

a) Planificación de funciones y/o tareas

El autor Martínez (2020) define la planificación como el proceso donde se fijan objetivos que inician desde un el inicio de la organización, los cuales permiten definir métodos y políticas para lograrlos, para esto se deben tener en cuenta los recursos disponibles. Para tener un buen proceso de planificación se deben tener bien definido lo siguiente:

- Las políticas, los cuales son los principios básicos para la toma de decisiones, ya que se considera como una guía para el pensar y desempeñar.
- Los procesos, el camino a realizar para acciones determinadas, es la guía para situaciones concretas
- Las reglas, indican el proceder ante situaciones determinadas, no admite interpretaciones.
- Presupuestos, presenta los montos de dinero a necesitarse para llevar a cabo planes.

b) Objetivos no definidos

Los objetivos según Mermelstein (2018) son los resultados concretos que tienen un límite de tiempo para ser realizados, donde se consideran los recursos económicos, humanos, esfuerzos y actividades.

El autor Mermelstein (2018) también nos presenta los riesgos de no formular objetivos, los cuales se presentan como:



- Dificulta para medir el éxito obtenido, evaluaciones incorrectas o inexactas, debido a que no hay forma de cómo medirlos.
- Inviabilidad de definir métodos articulados, de diversos plazos de tiempo.
- Actividades contradictorias y contraproducentes respecto a los objetivos.
- Falta de prioridades
- Consecuencias de desmotivación, caída de proyectos, baja productividad, mala distribución de recursos, desorganización y falta de control

c) **Horarios Extras**

Los horarios extras según Fortún (2020) se definen como aquellos tiempos adicionales a la jornada laboral que los trabajadores normalmente realizan, en algunos países, se tiene un límite de horas extra que un trabajador puede adicionar a su jornada, con la finalidad de evitar abusos laborales, algunas son la excepciones donde las horas extra son voluntarias a realizar por parte del trabajador. Menciona también que estas horas adicionales deben ser debidamente remuneradas y en caso de feriados que sean laborados también deben contar con un pago correspondiente.

2.2.7.3. Relaciones laborales

Iniesta (2016) se trata de la falta de cooperación de supervisores directos o subordinados, baja participación, liderazgo dominante o inferior, falta de familiaridad con



el trabajo de los empleados, malas relaciones entre subordinados o empleados y supervisores (espacio difícil). Las relaciones y la comunicación efectivas entre compañeros de trabajo, gerentes y empleados pueden ayudar a prevenir el estrés.

Según lo indica Sánchez (2019) una relación laboral es una conexión entre un empleador y un empleado en una jurisdicción, lo que significa que la relación contractual en cuestión es entre el empleador o empleado y la persona a quien se le paga o emplea por un servicio en particular. Donde se tienen bases que formular estas relaciones, las cuales fueron variando hasta la actualidad, las cuales son, la existencia de un espacio jurídico que tenga bajo protección los derechos y deberes del trabajador y el empleador en forma de contrato laboral. El control de las remuneraciones relativas al contrato laboral que vendrían a ser los tributos o impuestos al Estado. Y por último la cabida de organizaciones empresariales, que velan por sus intereses, los cuales podrían definirse como sindicatos. La finalidad de definir esta relación tiene como objetivo permitir el buen desarrollo de un ambiente laboral, donde se otorguen a los trabajadores vacaciones, días libres, generar confianza entre empleadores y trabajadores.

Mediante lo descrito por Iniesta (2016), podemos especificar nuestros indicadores de las relaciones laborales que serán los siguientes:

a) Poca interacción entre personal

Para entender que es la interacción entre personal, debemos tener en cuenta que todo esto se encuentra dentro de las relaciones laborales de una empresa, la autora Cortés (2020) nos indica que estas interacciones se dan debido a las relaciones de trabajo que se forjan dentro del espacio social, pero al mismo tiempo nacen de las acciones de la estructura de la gestión



empresarial, el cual tiene como finalidad asegurar la ampliación y mantenimiento de estas relaciones comerciales basadas en la cooperación empresarial y la aplicación de los principios de asociación constructiva.

De esta forma según Cortés (2020) se consideran las relaciones laborales más frecuentes:

- empleador - empleados
- gerentes - subordinados
- trabajadores - empleados
- directivos - personal

b) **Reconocimiento al desempeño laboral**

EL autor da Silva (2021) nos presenta la importancia del reconocimiento al desempeño laboral, al tratarse de acciones de gratitud expresados por una empresa a sus colaboradores por las funciones realizadas, permite que se generen mejores resultados y rendimientos al reforzar los comportamientos, prácticas y/o actividades que presentan resultados organizacionales positivos. Debido a que los trabajadores presentan respuestas positivas al reconocimiento laboral porque validan que su trabajo es importante.

Según el autor da Silva (2021) nos menciona que existen diferentes tipos de reconocimiento:

- Reconocimiento formal: se da mediante una ceremonia de premiación donde se hace un reconocimiento en público al trabajador por su desempeño en un entorno formal.



- Reconocimiento informal: son aquellas acciones de reconocimiento a los colaboradores o equipos cuando cumplen objetivos puntuales o completan proyectos. Suelen realizarse reconocimientos menos estructuras que tienen como premios, almuerzo o pequeños regalos materiales.
- Bonos: son las recompensas monetarias, que generan motivación en los trabajadores, estos montos pueden variar de valor de acuerdo a la contribución o tarea realizada.

c) Clima laboral

Según Gómez (2023) el clima laboral tiene relación con el entorno psicológico y humano, donde se presentan las relaciones laborales y es el espacio donde se crean ambientes laborales que permiten motivar a los trabajadores, pero al mismo tiempo también puede afectar su desempeño.

Gómez (2023) nos presenta su principal característica.

- Depende del espacio de trabajo, lugar donde los trabajadores realizan sus actividades diarias. Este ambiente debe contar con suficiente iluminación, ventilación, áreas separadas, seguridad, salud.

2.2.7.4. Causas socioeconómicas

Iniesta (2016) se basa en la empresa que se encuentra en condiciones económicas desfavorables, incertidumbre sobre el futuro de la empresa, alta demanda de mano de



obra para cumplir con los planes nacionales e internacionales de la empresa, sobrecarga de trabajo, presión de la alta dirección, cumplimiento de objetivos financieros.

La socio-economía según Pérez et al. (2023) es una idea que guarda una gran relación entre la sociedad y la economía, por lo que es muy habitual que se hable de niveles socioeconómicos para referirse a el estado o condición de una persona en función de sus ingresos, trabajo y educación. lo cual influye en la posición del trabajador dentro de su área laboral.

Mediante la definición descrita por Iniesta (2016) podemos definir los siguientes indicadores:

a) Incertidumbre sobre remuneración mensual

La remuneración mensual es definida por Zavala (2021) como la retribución por los servicios prestados, considerado para todo efecto legal (CTS, gratificaciones, vacaciones, horas extras, etc.), esta puede pagarse de distintas formas, semanal, quincenal o mensual, según a lo acordado entre el empleado y el empleador.

Para analizar el impacto que tiene la remuneración mensual en el trabajador, Manzo y Moncallo (2014) citado por Barriga et al. (2016) nos menciona que en la actualidad los grandes organismos de prestigio dominan el diseño adecuado de dar retribuciones a sus trabajadores; ya que al hacerlo permiten determinar el talento humano adquirido, el nivel de fidelidad de sus empleados, la pasión y responsabilidad en el trabajo que realizan.

Lo cual nos da a entender que la inestabilidad en estas remuneraciones puede generar que el trabajador considere en retirarse de la empresa o



realizar sus funciones de mala manera al no contar con las retribuciones económicas que son necesarias para su vida personal.

b) Sobrecarga de trabajo

Según Kimura et al. (2018) nace a raíz de la globalización y al ritmo de trabajo donde se asigna mayor trabajo a menores cantidades de personas, cuya finalidad se basa en incrementar los ingresos y minimizar los gastos, lo cual genera una sobrecarga laboral, que en pocas palabras se traduce como la asignación de grandes responsabilidades o funciones a realizar en un corto tiempo y sin considerar sus habilidades y otras limitaciones. Obligando al colaborador a trabajar horas extra.

c) Presión para el logro de objetivos

El logro de objetivos según Asana (2022) está basado en un enfoque estratégico para incrementar los niveles de rendimiento de las empresas por medio del vínculo entre los objetivos y los colaboradores de la institución, buscando que se sientan motivados e incluidos en la labor, esta estrategia también permite supervisar y controlar el desempeño del colaborador y así marcar estándares de productividad en áreas de la empresa bajo un tiempo determinado.

Generar presión sobre los logros de objetivos para la empresa, tiene ventajas y desventajas, que son presentadas por Asana (2022) de la siguiente forma:



- Ventajas
 - a) Aumenta la productividad del equipo, se tiene la claridad de los objetivos personales, esto permite que el trabajador entienda la importancia de su trabajo, por lo tanto, se siente motivado y genera mayor producción.
 - b) Mejora la comunicación entre los integrantes del grupo, se genera un ambiente laboral más amplio, ya que se tienen claro los objetivos y empresa y se relacionan con los personales.
 - c) Personaliza los objetivos del personal, al especificar los metas empresariales y personales, estos pueden personalizarse y priorizarse para ser alcanzados, ya que cada trabajador reconoce el impacto de su trabajo.
- Desventajas
 - a) Se prioriza la definición de objetivos ante la planificación estratégica, al priorizar los objetivos empresariales, se acortan los plazos y ya no se tiene en consideración la planificación estratégica, se presentan problemas operativos.
 - b) Aumenta la tensión de los miembros del equipo por cumplir los objetivos, la presión por cumplir las designaciones laborales, generan que los miembros del



equipo sientan sobrecarga en sus funciones, generando una baja retención y desanimando al personal.

- c) Competencia entre los integrantes del equipo, esta situación interfiere con la creación de un clima laboral saludable, por lo que desfavorece la labor del equipo y limita las metas de los objetivos personales y afectando también a la empresa.

2.3. Marco empresarial

La Municipalidad Distrital de Curahuasi es un órgano de gobierno local, que está sujeta a las leyes y disposiciones conforme a la Constitución Política del Perú y la Ley Orgánica de Municipalidades. Es ejercido por la administración municipal encabezada por el Concejo Municipal y la Alcaldía, este municipio cuenta con la jurisdicción en el ámbito territorial del Distrito de Curahuasi en la Provincia de Abancay – Apurímac. Las funciones de este ente público son la función normativa y reguladora, la cual le permite elaborar y aprobar normativas distritales; función de planteamiento, diseñan políticas, prioridades, estrategias, programas y proyectos que promueven el desarrollo local; función administrativa y ejecutora, organiza, dirige y ejecuta los recursos financieros, bienes, activos y capacidades humanas; funciones de promoción de inversiones, por medio de incentivos y actividades del sector privado nacional y extranjero, se orienta el impulso del desarrollo local; función de supervisión, evaluación y control, realiza fiscalizaciones administrativas locales, por medio del cumplimiento de la normativa de los servicios fomentando la participación de la sociedad civil. Para realizar el cumplimiento de todo lo establecido según la normativa, requiere de diversos colaboradores que cumplan con los requisitos establecidos para cada puesto y área la Municipalidad Distrital de Curahuasi, con la finalidad de ser servidores



públicos que contribuyan al desarrollo de la localidad. Cabe mencionar que la actual gestión de 2023-2026 está dirigida por el alcalde Sr. Gorky León Ojeda, junto a su consejo municipal.

- Misión de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, promover el desarrollo integral sostenible, para el beneficio de la población del distrito de Curahuasi; a través de una gestión pública moderna, efectiva, eficiente, transparente y participativa.
- Visión de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, para el 2030, lograr que Curahuasi sea una provincia líder en agricultura orgánica sostenible, con personas que acceden a una calidad de vida e igualdad de oportunidades.

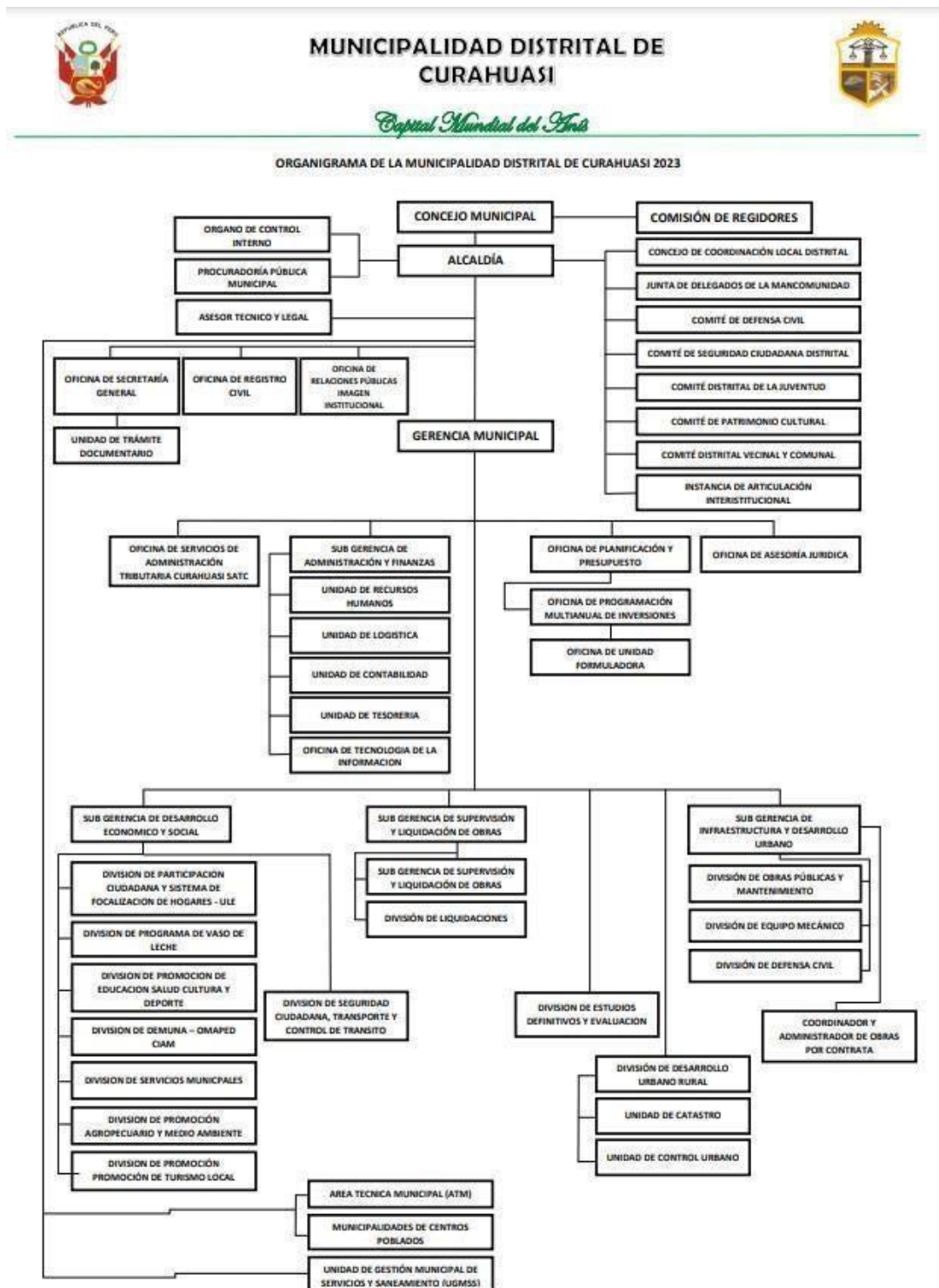
Para la aplicación de la investigación realizada se coordinó con el actual alcalde y el consejo municipal de la Municipalidad Distrital de Curahuasi de la gestión 2023-2026, para poder acceder y llevar a cabo las encuestas en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, donde se pudo recopilar información sobre las modalidades de contratación de las diversas áreas de la municipalidad, y sobre los diversos inconvenientes laborales que atraviesan dichos servidores, los cuales contrastaron con los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación.

Para la investigación se adjunta el organigrama de la Municipalidad Distrital de Curahuasi.



Figura 2

Organigrama de la Municipalidad Distrital de Curahuasi



Nota. Fuente Municipalidad Distrital de Curahuasi (2023)



2.4. Marco conceptual

- **Aprendizaje cognitivo**, es definido por INVANEP (2020) como un procedimiento en que un individuo adquiere conocimientos por medio de la experiencia y el aprendizaje, se considera como la capacidad natural del ser humano para adaptarse e integrarse a su ambiente. De acuerdo a la definición de INVANEP (2020) podemos entender que los seres humanos contamos con la aptitud y destreza para obtener conocimientos y habilidades que nos permiten desempeñarnos en todos los ámbitos.

- **Autonomía**, según lo indicado por el Ministerio de Educación (2020) es la capacidad de una persona para tomar decisiones y actuar de acuerdo con sus valores personales. Les permite gestionar mejor la presión de sus compañeros, controlar su comportamiento, aclarar sus objetivos en la vida y mejorar su desarrollo personal.

De acuerdo a lo definido por el Ministerio de Educación (2020) podemos entender que la autonomía es la forma de auto gestionar nuestras acciones en contraste a la situación en la que nos encontramos, nos permite reaccionar de acuerdo a nuestros principios y creencias.

- **Demanda**, este término es definido por López (2020) al abarcar un conjunto de bienes y servicios que están a disposición de ser adquiridos a precios de mercado, ya sea por un consumidor particular o por el número total de consumidores en un área determinada, para satisfacer sus necesidades y deseos.

Según a lo definido por López (2020) entendemos que la demanda es aquel requerimiento que puede variar de acuerdo a las necesidades de un sector, con la intención de complacer y liquidar esa falta.



- **Empleado**, según Westreicher (2020) se considera como un empleado a aquella persona que ofrece sus servicios a cambio de un salario proveniente de un empleador, puede trabajar en el sector gubernamental o privado.

Podemos entender que el empleado es aquella persona que realiza sus actividades en base a un sueldo recibido por una persona o empresa que le ofreció un trabajo, esta persona tiene la libertad de elegir entre los sectores públicos y privados.

- **Empleador** según lo mencionan Peña et al. (2018) es aquella persona que trabaja de forma autónoma o en sociedad que emite contratos laborales, donde tienen la obligación de cuidar al trabajador según las creencias, origen y edad. Buscan beneficiar a los empleados de una atmósfera productiva y el aumento profesional de estos.

Según a lo definido por Peña et al. (2018) podemos entender que el empleador es una persona que está encargada de generar los contratos al personal que pueden ser parte de una organización o puede ser empresario autónomo, esta persona busca y contrata al personal de acuerdo a las capacidades y habilidades que encajen con los puestos requeridos, les permite trabajar en un ambiente con crecimiento laboral, les brinda un horario y espacio de trabajo.

- **Jornada laboral** según el Instituto de Ciencias Hegel (2021), Es un tiempo constante en el que una persona realiza actividades, físicas y/o intelectuales, que le beneficiarán en su lugar de trabajo. Una jornada laboral se mide en horas, y la Constitución del Perú estipula que una persona no puede trabajar más de 48 horas semanales.

Podemos entender que la jornada laboral es el horario de trabajo donde el personal realiza sus funciones y actividades acorde a su puesto de trabajo.



- **Monotonía**, es definido por Concepto Definición (2021) como la acción de realizar las mismas actividades, sin ninguna variación, estas acciones repetitivas generan consecuencias que repercuten en el ámbito psicológico, generando insatisfacción, bajorendimiento y llega hasta el punto de la infelicidad.

Según a lo definido anteriormente podemos entender que la monotonía, son aquellas acciones repetitivas realizadas durante un periodo de tiempo, los cuales carecen de variaciones, lo cual genera cansancio y bajo rendimiento en el personal, por la falta de retos y motivación.

- **Sindicato** es definido por Significados.com (2023), como una sociedad de trabajadores, buscando defender los derechos de los empleados y departamentos a representar y promover planes, trabajos y leyes en su interés. Son creados de forma gratuita por organizaciones para empleados del sector público o privado. Se considera un derecho laboral.

Podemos entender que el sindicato es aquella asociación donde los colaboradores pueden exigir el respeto a sus derechos laborales, un espacio donde pueden buscar recomendaciones sobre cómo mejorar sus contratos laborales.

2.5. Variable

2.5.1. Variable

- Estrés laboral

2.5.2. Conceptualización de variable

- El estrés laboral según lo define Patlán (2019), es un estado de respuesta cuando se le imponen exigencias laborales a los empleados y estas no se ajustan a sus



capacidades y recursos, por lo que se pone a prueba su capacidad para manejarse a sí mismos. Esta situación ocurre con mayor frecuencia cuando los colaboradores no reciben el apoyo adecuado de los empleadores o gerentes y no tiene control sobre su trabajo y la forma en que enfrenta las exigencias laborales y el estrés.

- El estrés laboral se define por Iniesta (2016) como las respuestas físicas y mentales al momento que un trabajador se encuentra frente a una situación que logra superar sus habilidades y expectativas cuando se ve sometido a diversos factores que superan su capacidad de enfrentarse a ellos.



2.4.3. *Operacionalización de variables*

Variable	Definición	Dimensiones	Definición de dimensiones	Indicadores
Estrés laboral	Es la composición de respuestas físicas y mentales que experimenta un colaborador al ser enfrentado a situaciones que llegan a superar sus habilidades para confrontar a estos. Los cuales repercuten en la salud y en la calidad de vida de las personas, así como en los resultados de las empresas y en la economía. Define también los factores estresantes más comunes que son las funciones específicas del trabajador, la organización del trabajo, las relaciones laborales y causas socioeconómicas. Iniesta (2016)	Funciones Específicas del Trabajador	Se basa en los niveles de exigencia y dificultades vinculadas a la labor que debe realizar el trabajador además de definir las funciones del trabajador y no considerar los riesgos presentes en la ejecución de la labor. Iniesta (2016)	Nivel de exigencia Dificultades en funciones individuales Riesgos laborales
		Organización Del trabajo	Falta de control en la distribución y planificación de tareas, imprecisión de los objetivos, horarios desorganizados, inestabilidad en contratos y personal, labores monótonas, funciones y objetivos poco delimitados y una mala organización del trabajo. Iniesta (2016)	Planificación de funciones /o tareas Objetivos no definidos Horarios extras
		Relaciones Laborales	Poca interacción entre jefes inmediatos y/o compañeros de trabajo, una gerencia poco participativa, autoritaria o deficiente, no reconocimiento del desempeño de los colaboradores, deficiente relación entre compañeros de trabajo y directivos (ambiente de tensión). La cooperación y las buenas relaciones entre colegas y entre jefes y trabajadores permite formar una barrera contra el estrés. Iniesta (2016)	Interacción entre personal Reconocimiento al desempeño laboral Clima laboral
		Causas Socioeconómicas	una empresa en condiciones económicas poco favorables, incertidumbre sobre el futuro de la empresa, una gran exigencia laboral a fin de cumplir los planes de la empresa a nivel nacional e internacional, sobrecarga de trabajo, presión por parte de los jefes superiores, objetivos económicos por cumplir. Iniesta (2016)	Incertidumbre sobre remuneración mensual Sobre carga de trabajo Presión para logro de objetivos económicos

Fuente: elaboración propia



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de investigación

El trabajo de investigación se basó en un enfoque cuantitativo, ya que los datos usados son numéricos y se realizara un análisis estadístico sobre los datos obtenidos, los cuales representan a las variables de estudio. Hernández et al. (2018)

3.2. Nivel o alcance de la investigación

El alcance de la investigación será descriptivo, ya que se busca medir o recolectar información de forma independiente sobre la variable de estudio, especificando, las propiedades, características que serán sometidos a un análisis. Hernández et al. (2018)

3.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental ya que no se tiene control sobre las variables de estudio, por lo que no se puede alterarlas, por el contrario, se busca describir y relacionar las variables de estudio en su propio ámbito. Hernández et al. (2018)

3.4. Población y muestra de la investigación

3.4.1. Población

En la presente investigación la población está conformada por los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, siendo en total de 242 servidores.



Tabla 1

Número de servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi

N°	Modalidad de Legislación laboral	Cantidad
1	Nombrados 20530	20
2	CAS	50
3	Régimen Decreto Legislativo 276	40
5	RH Locación	110
6	Practicantes	22
	TOTAL	242

3.4.2. Muestra

Para la muestra se determinará un muestreo aleatorio según la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q} = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 217}{0.05^2 * (217-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 150$$

Donde:

Z: 1.96

e: 0.05

p: 0.5

q: 0.5

N: 242

n: 150

3.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnica

La técnica usada para la recolección de la información fue la de encuesta a los servidores que conformen la muestra.



3.5.2. Instrumento

El instrumento usado para aplicar la encuesta fue el cuestionario, este fue respondido por los servidores de la muestra.

3.2. Procesamiento de datos

Para la presente investigación se realizó la aplicación de la técnica de la encuesta a los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi. Para su análisis se hizo y procesamiento de datos fue mediante el uso del software estadístico SPSS, la tabulación fue realizada por medio del programa informático Microsoft Excel, para medir la fiabilidad del instrumento se utilizó la técnica estadística de “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir el estrés laboral en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi 2023, se aplicó la encuesta a 150 servidores, en el que se usaron 29 ítems que fueron distribuidos en el siguiente orden:

Tabla 2

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Estrés laboral	Funciones específicas del trabajador	Nivel de exigencia	1, 2, 3
		Dificultades en funciones del individuo	4, 5
		Riesgos laborales	6, 7
	Organización del trabajo	Planificación de funciones y/o tareas	8, 9, 10
		Objetivos no definidos	11, 12
		Horarios extras	13, 14
	Relaciones laborales	Poca interacción entre personal	15, 16
		Reconocimiento al desempeño laboral	17, 18, 19
		Clima laboral	20, 21, 22
		Causas socioeconómicas	Incertidumbre sobre remuneración mensual
Sobre carga de trabajo	25, 26		
Presión para el logro de objetivos	27, 28, 29		

Para realizar la interpretación de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente la escala de baremación e interpretación.



Tabla 3

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy bajo
1,81 – 2,60	Bajo
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Alto
4,21 – 5,00	Muy alto

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en la descripción del estrés laboral en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi 2023. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:



Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.877	29

Como se aprecia, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.877 lo que indica que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Resultados respecto de los objetivos específicos

4.2.1. Funciones específicas del trabajador

El objetivo es describir las funciones específicas del trabajador en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023

A) Resultados de los indicadores de la dimensión Funciones específicas del trabajador

Tabla 5

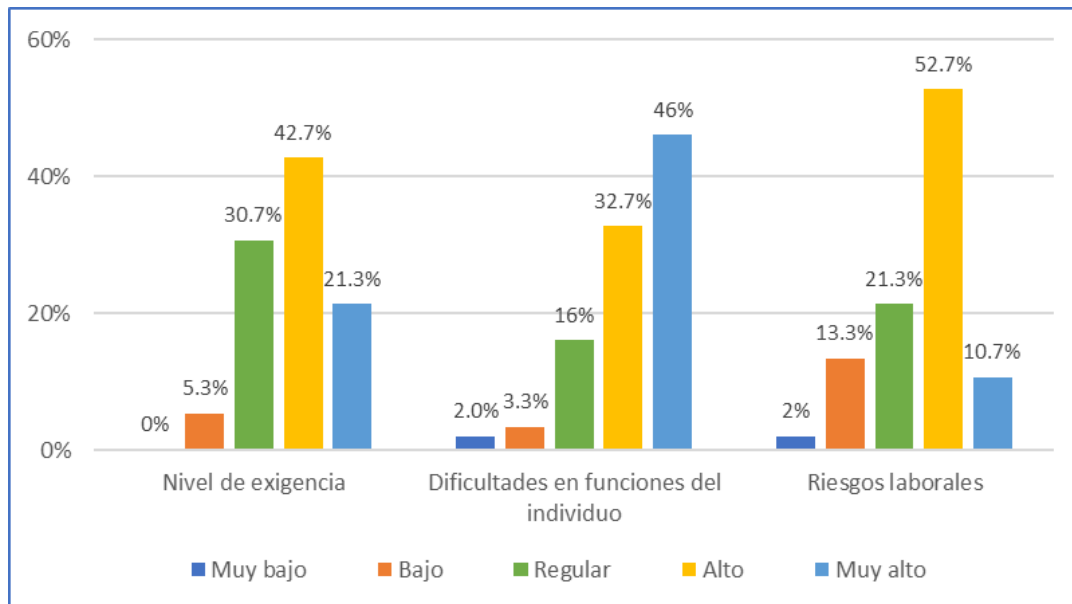
Indicadores de la dimensión Funciones específicas del trabajador

	Nivel de exigencia		Dificultades en funciones del individuo		Riesgos laborales	
	f	%	F	%	f	%
Muy bajo	0	0.0%	3	2.0%	3	2.0%
Bajo	8	5.3%	5	3.3%	20	13.3%
Medio	46	30.7%	24	16.0%	32	21.3%
Alto	64	42.7%	49	32.7%	79	52.7%
Muy alto	32	21.3%	69	46.0%	16	10.7%
Total	150	100.0%	150	100.0%	150	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

Figura 3

Indicadores de la dimensión Funciones específicas del trabajador



Interpretación y análisis

- 42.7% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi indican que el nivel de exigencia es alto, esto se debe a que las capacidades adquiridas por cada personal en su formación educativa no logran contribuir a las necesidades específicas solicitadas para cada puesto que desempeñan los servidores. Un factor que también es parte de este resultado es la responsabilidad elevada en cada cargo que se desempeña en la Municipalidad Distrital de Curahuasi y a esto también se suma el ritmo de trabajo acelerado que exige que cada servidor maneje una serie de aptitudes y conocimientos laborales para poder realizar sus actividades de forma satisfactoria.
- 46% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi indican que las dificultades en las funciones del individuo son muy altas, esto debido a que no se cuenta con la implementación de programas de capacitación que deberían estar dirigidas a las



funciones de cada servidor, a esto se le incrementa la presión por la evaluación constante de los resultados obtenidos de cada trabajador por parte de sus superiores.

- 52.7% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi indican que los riesgos laborales son altos, esto se debe a que los materiales y equipos con los que trabajan no son los adecuados para realizar sus actividades, a esto también se le adiciona que los métodos de trabajo, no facilitan la carga laboran que tienen diariamente.

B) Resultados de la dimensión funciones específicas del trabajador

Tabla 6

Funciones específicas del trabajador

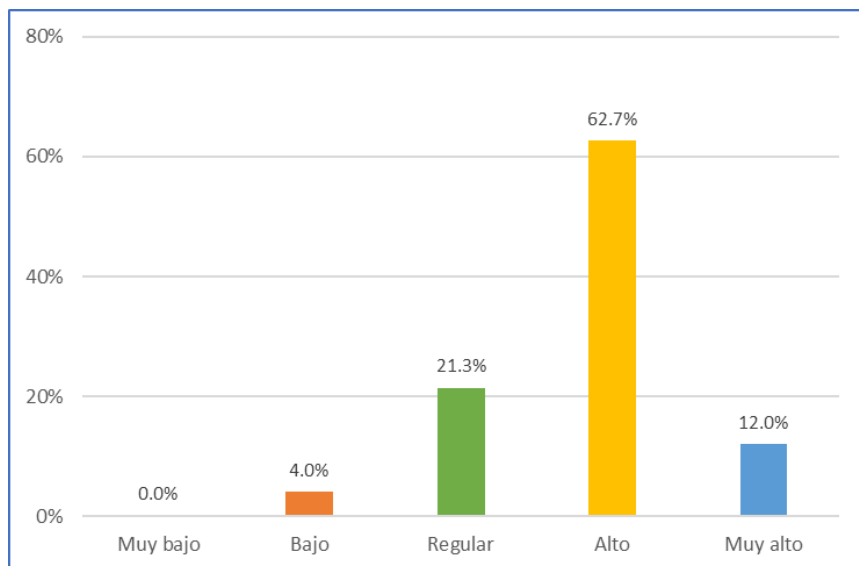
	f	%
Muy bajo	0	0.0%
Bajo	6	4.0%
Regular	32	21.3%
Alto	94	62.7%
Muy alto	18	12.0%
Total	150	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada



Figura 4

Funciones específicas del trabajador



Interpretación y análisis

- 62.7% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, indican que las funciones específicas del trabajador tienen un nivel alto, debido a que no se encuentran bien definidas las funciones de cada personal, dificultando el desempeño y generando tareas repetitivas lo que resulta en que el trabajador no reconozca las tareas correspondientes a su cargo.



C) **Comparación promedio de los indicadores de la dimensión funciones específicas del trabajador**

Tabla 7

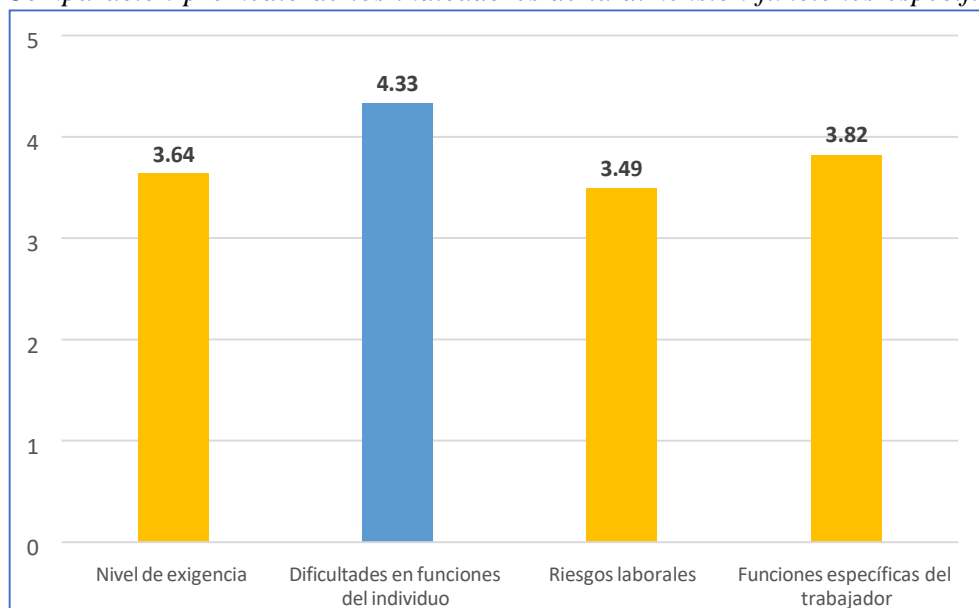
Comparación promedio de los indicadores de la dimensión funciones específicas del trabajador

	Promedio	Interpretación
Nivel de exigencia	3.64	Alto
Dificultades en funciones del individuo	4.33	Muy alto
Riesgos laborales	3.49	Alto
Funciones específicas del trabajador	3.82	Alto

Nota: Resultados obtenidos en base a la encuesta aplicada

Figura 5

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión funciones específicas del trabajador





Interpretación y análisis

- El puntaje promedio de los indicadores nivel de exigencia (3.64) y riesgos laborales (3.49) encontrándose en un nivel alto de estrés mientras que, el indicador dificultades en funciones del individuo (4.33) se encuentra en un nivel muy alto de estrés. Por lo tanto, la dimensión funciones específicas del trabajador (3.82) se encuentra en un nivel alto de estrés.

4.2.2. Organización del trabajo

El objetivo es describir la organización del trabajo en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión Organización del trabajo

Tabla 8

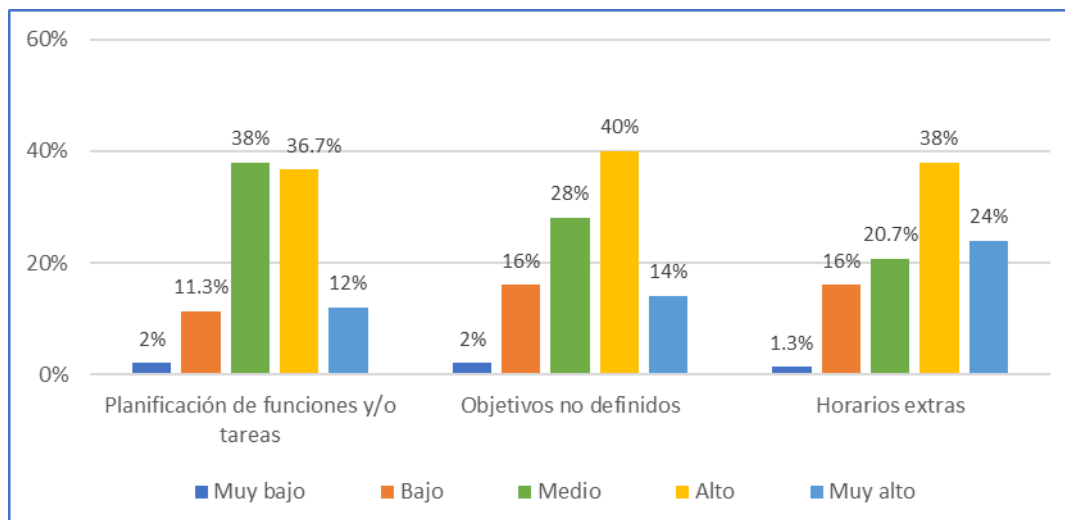
Indicadores de la dimensión Organización del trabajo

	Planificación de funciones y/o tareas		Objetivos no definidos		Horarios extras	
	F	%	F	%	f	%
Muy bajo	3	2.0%	3	2.0%	2	1.3%
Bajo	17	11.3%	24	16.0%	24	16.0%
Medio	57	38.0%	42	28.0%	31	20.7%
Alto	55	36.7%	60	40.0%	57	38.0%
Muy alto	18	12.0%	21	14.0%	36	24.0%
Total	150	100.0%	150	100.0%	150	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

Figura 6

Indicadores de la dimensión Organización del trabajo



Interpretación y análisis

- 38% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi indican que la planificación de funciones y/o tareas es de nivel medio, mientras que el 36.7% presentan un nivel alto, estos resultados se deben a la presión en la toma de decisiones donde tienen que participar los servidores, a esto se le atribuye también los procedimientos documentarios que ralentizan el cumplimiento de diversas acciones, un indicador adicional que también es parte de este resultado es el presupuesto asignado a las áreas de trabajo que puede ser un impedimento para el cumplimiento de planes y objetivos mensuales.
- 40% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi indican un nivel alto en los objetivos no definidos, esto se debe a la presión sobre los resultados exigidos con límites de tiempo, y a la falta de estrategias de trabajo para la realización de proyectos esto relacionado al hecho de que los objetivos de cada área no son correctamente definidos.



- El 38% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi presentan un nivel alto en relación a los horarios extras, esto se debe a la no remuneración sobre las horas adicionales que son generadas por una sobrecarga laboral, a razón de estos niveles de trabajo los servidores deben cumplir voluntariamente horarios extras buscando el cumplimiento de sus metas debido a los límites de tiempo.

B) Resultados de la dimensión Organización del trabajo

Tabla 9

Organización del trabajo

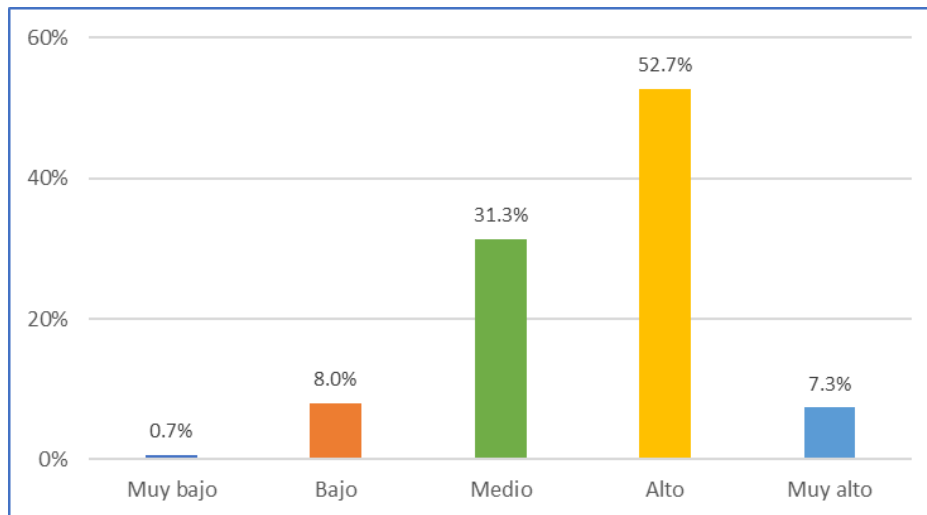
	F	%
Muy bajo	1	0.7%
Bajo	12	8.0%
Regular	47	31.3%
Alto	79	52.7%
Muy alto	11	7.3%
Total	150	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada



Figura 7

Organización del trabajo



Interpretación y análisis

- 52.7% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, indican un nivel alto en relación a la organización del trabajo, esto se debe a la falta de control en la distribución y manejo de la funciones y tareas al interior de la organización, la poca precisión de los objetivos y horarios que se expanden interfiriendo la vida personal del servidor, la inestabilidad de los contratos y las funciones y objetivos poco delimitados generando una mala organización de trabajo lo cual genera estos resultados.



A) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Organización del trabajo

Tabla 10

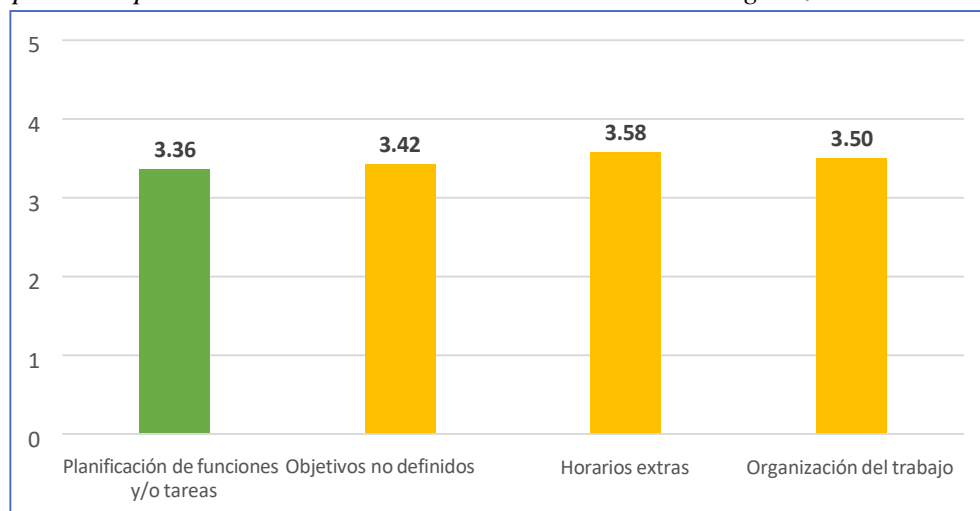
Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Organización del trabajo

	Promedio	Interpretación
Planificación de funciones y/o tareas	3.36	Regular
Objetivos no definidos	3.42	Alto
Horarios extras	3.58	Alto
Organización del trabajo	3.50	Alto

Nota: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

Figura 8

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Organización de trabajo



Interpretación y análisis

- El puntaje promedio de los indicadores planificación de funciones y/o tareas (3.36) se encuentra en un nivel regular mientras que, los indicadores de los objetivos no definidos (3.42), horarios extras (3.58). Por lo tanto, la dimensión organización del trabajo (3.50) se encuentran en un nivel alto de estrés.



4.2.3. Relaciones laborales

El objetivo es describir las relaciones laborales en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión Relaciones laborales

Tabla 11

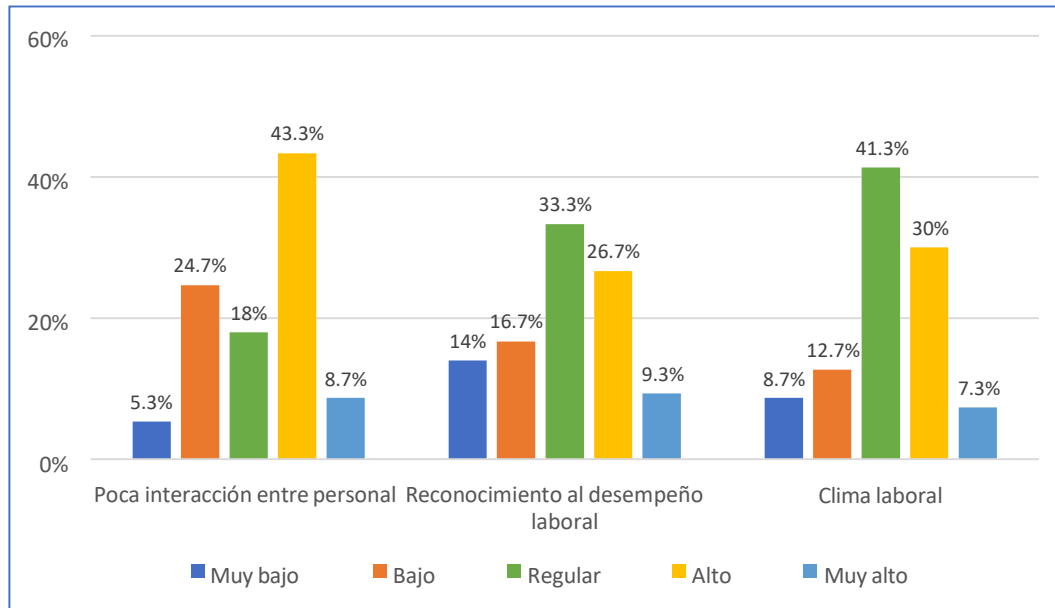
Indicadores de la dimensión Relaciones laborales

	Poca interacción entre personal		Reconocimiento al desempeño laboral		Clima laboral	
	f	%	F	%	f	%
Muy bajo	8	5.3%	21	14.0%	13	8.7%
Bajo	37	24.7%	25	16.7%	19	12.7%
Medio	27	18.0%	50	33.3%	62	41.3%
Alto	65	43.3%	40	26.7%	45	30.0%
Muy alto	13	8.7%	14	9.3%	11	7.3%
Total	150	100.0%	150	100.0%	150	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada



Figura 9



Interpretación y análisis

- 43.3% de los servidores la Municipalidad Distrital de Curahuasi presentan un nivel alto en relación al indicador de poca interacción entre personal, lo cual se debe a que el tipo de interacción entre los trabajadores de la Municipalidad no contribuyen al logro de los objetivos, además que el personal que labora dentro la Municipalidad Distrital de Curahuasi considera que no existe cooperación entre las diversas áreas la Municipalidad Distrital de Curahuasi.
- 33.3% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi indican un nivel regular en el reconocimiento al desempeño laboral, esto se debe a que el personal considera que el cumplimiento de sus metas y objetivos no es debidamente reconocido por sus superiores, lo que le da poco valor al trabajo de cada servidor.
- 41.3% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi presentan un nivel regular del indicador del clima laboral, lo cual está relacionado con un ambiente laboral desmotivador que no ayuda en el cumplimiento de las metas o tareas asignadas, además de



no contar con espacios de trabajo que brinden las mejores comodidades para el desempeño de las funciones, y también se tienen en cuenta que las relaciones laborales entre trabajadores no son las más óptimas.

B) Resultados de la dimensión Relaciones laborales

Tabla 12

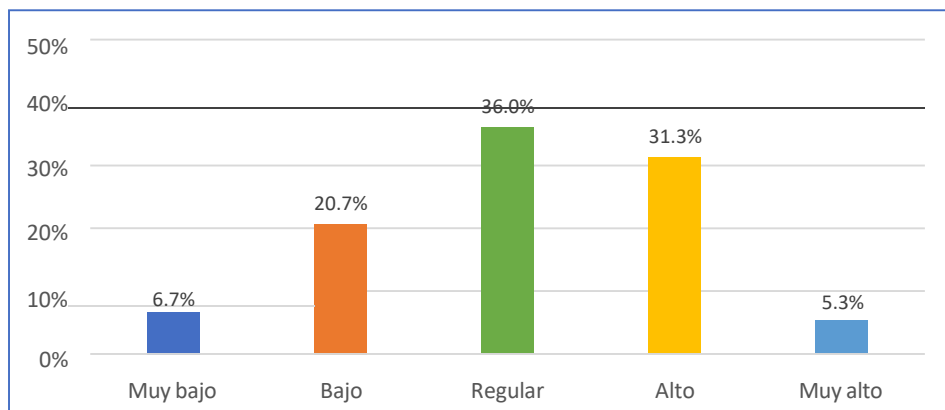
Relaciones laborales

	F	%
Muy bajo	10	6.7%
Bajo	31	20.7%
Regular	54	36.0%
Alto	47	31.3%
Muy alto	8	5.3%
Total	150	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

Figura 10

Relaciones laborales



Interpretación y análisis

- 36% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, indican un nivel regular en



las relaciones laborales que se dan dentro de la organización, esto se debe a la mínima colaboración e interacción entre las áreas y gerencias, el poco reconocimiento al desempeño laboral y la deficiente relación entre colegas y trabajadores acentuando en decisiones autoritarias, poco participativas, generando ambientes de tensión, lo cual mantiene el estrés en el área de trabajo de la Municipalidad Distrital de Curahuasi.

C) **Comparación promedio de los indicadores de la dimensión relaciones laborales**

Tabla 13

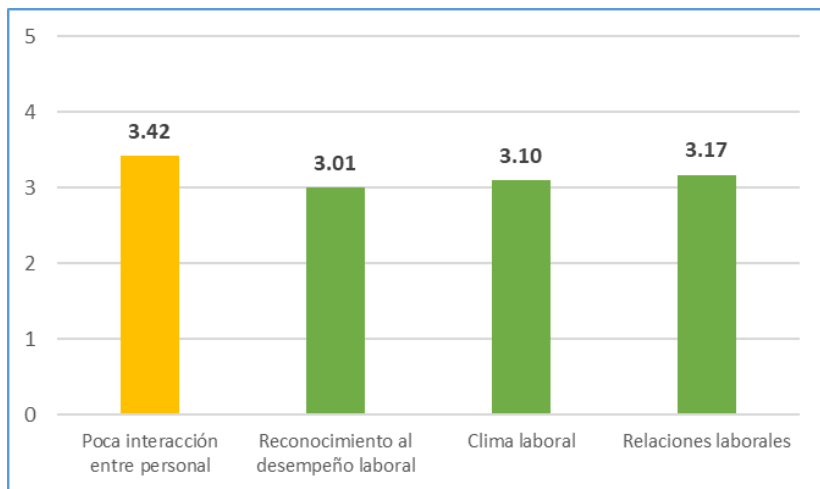
Comparación promedio de los indicadores de la dimensión relaciones laborales

	Promedio	Interpretación
Poca interacción entre personal	3.42	Alto
Reconocimiento al desempeño laboral	3.01	Regular
Clima laboral	3.10	Regular
Relaciones laborales	3.17	Regular

Nota: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

Figura 11

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión relaciones laborales





Interpretación y análisis

- El puntaje promedio de los indicadores, poca interacción entre personal (3.42) se encuentra en un nivel alto, el indicador reconocimiento al desempeño laboral (3.01) y clima laboral (3.10) se encuentran en un nivel regular. Por lo tanto, la dimensión relaciones laborales (3.17) nos indica que se encuentra en un nivel regular de estrés, esto implica que los servidores consideran que las relaciones laborales dentro de la Municipalidad Distrital de Curahuasi tienen muchas deficiencias que generan estrés laboral.

4.2.4. Causas socioeconómicas

El objetivo es describir las causas socioeconómicas en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión Causas socioeconómicas

Tabla 14

Indicadores de la dimensión Causas socioeconómicas

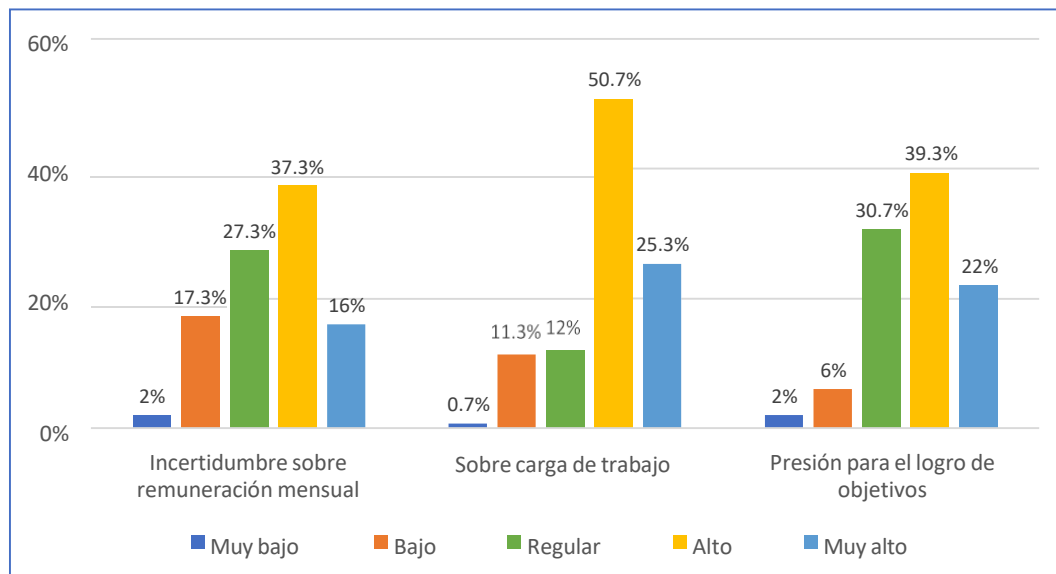
	Incertidumbre sobre remuneración mensual		Sobre carga de trabajo		Presión para el logro de objetivos	
	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	3	2.0%	1	0.7%	3	2.0%
Bajo	26	17.3%	17	11.3%	9	6.0%
Medio	41	27.3%	18	12.0%	46	30.7%
Alto	56	37.3%	76	50.7%	59	39.3%
Muy alto	24	16.0%	38	25.3%	33	22.0%
Total	150	100.0%	150	100.0%	150	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada



Figura 12

Indicadores de la dimensión causas socioeconómicas



Interpretación y análisis

- 37.3% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, indican un nivel muy alto en relación a la incertidumbre sobre remuneración mensual, esto se debe a que los trabajadores consideran que el sueldo percibido no es equivalente al nivel de sus habilidades y capacidades profesionales, generando incomodidades por las expectativas salariales, además que este indicador es de gran importancia en el momento de efectuar las renunciaciones.
- 50.7% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, presentan un nivel alto en la sobre carga de trabajo, esto resulta de la presión que siente cada trabajador al recibir grandes responsabilidades y su capacidad de poder ejercerlas, se consideran también negativos a los límites de tiempo que se les asigna para realizar sus funciones establecidas.
- 39.3% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, indican un nivel alto en la presión para el logro de los objetivos, donde los trabajadores están bajo la exigencia de incrementar sus niveles de rendimiento, a esto se suma la tensión generada entre los miembros



del área de trabajo, donde en muchos casos la comunicación con sus compañeros se ve afectada.

B) Resultados de la dimensión causas socioeconómicas

Tabla 15

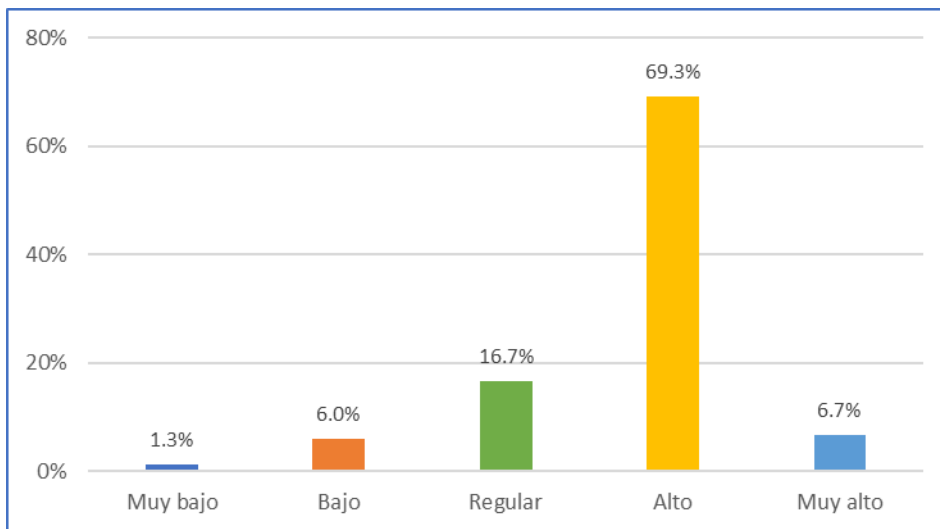
Causas socioeconómicas

	f	%
Muy bajo	2	1.3%
Bajo	9	6.0%
Regular	25	16.7%
Alto	104	69.3%
Muy alto	10	6.7%
Total	150	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

Figura 13

Causas socioeconómicas



Interpretación y análisis

- 69.3% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, presentan un nivel alto en



relación a las causas socioeconómicas, esto se debe a la gran exigencia laboral y la equivalencia en cuestión a la remuneración percibida, además se presentan niveles de sobre carga laboral que no presentan bonificaciones, un aspecto de gran preocupación para los servidores tambiénes la incertidumbre sobre el futuro laboral dentro de la Municipalidad.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Causas socioeconómicas

Tabla 16

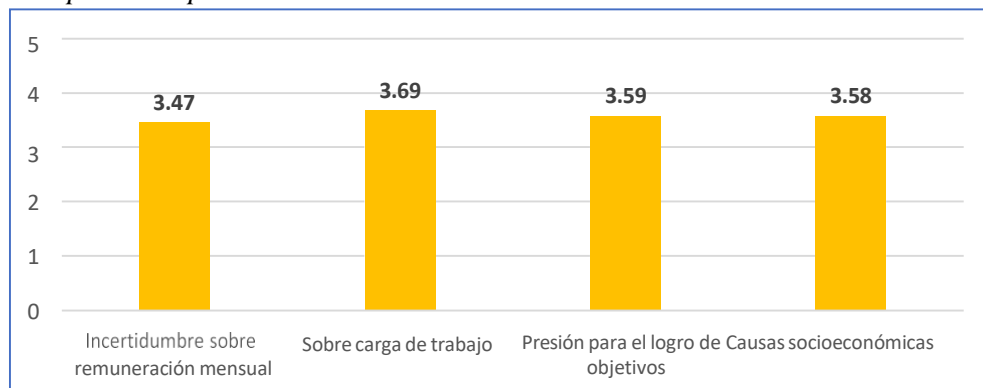
Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Causas socioeconómicas

	Promedio	Interpretación
Incertidumbre sobre remuneración mensual	3.47	Alto
Sobre carga de trabajo	3.69	Alto
Presión para el logro de objetivos	3.59	Alto
Causas socioeconómicas	3.58	Alto

Nota: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

Figura 14

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Causas socioeconómicas



Interpretación y análisis

- El puntaje promedio de los indicadores de incertidumbre sobre la remuneración mensual (3.47),



sobre carga de trabajo (3.69) y presión para el logro de objetivos (3.59) son de nivel altos. Por lo tanto, la dimensión causas socioeconómicas (3.58). Lo cual implica que los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi demuestran por medio de sus resultados que existen niveles de estrés en relación a la dimensión aplicada que en este caso son las causas socioeconómicas.

4.3. Resultado respecto al objetivo general

El objetivo es describir el estrés laboral en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023.

Tabla 17

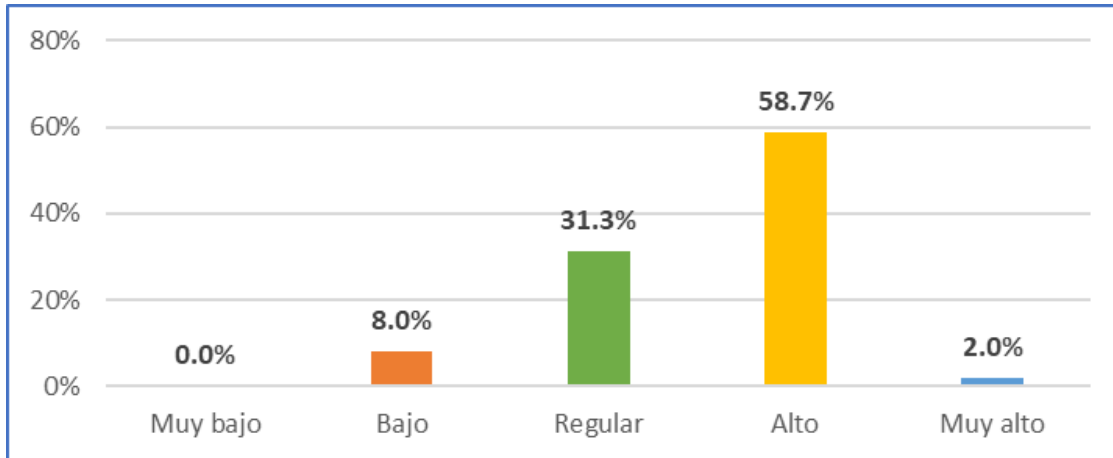
Estrés laboral

	f	%
Muy bajo	0	0.0%
Bajo	12	8.0%
Regular	47	31.3%
Alto	88	58.7%
Muy alto	3	2.0%
Total	150	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada



Figura 15
Estrés laboral



Interpretación y análisis

- 58.7% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi indican un nivel alto en relación a la variable estrés laboral, esto da como resultado de todo lo recaudado en base a las deficiencias presentadas en las funciones específicas del trabajador, donde se encontraron factores de exigencias, dificultades en las funciones de los individuos y diversos riesgos laborales; la organización del trabajo en donde se registraron respuestas en relación a la poca planificación de funciones de los servidores, funciones que no contaban con objetivos definidos y debido a esto horarios extra que deben ser adicionados por los mismos trabajadores en función de cumplir sus metas; relaciones laborales donde se presentan mínimas interacciones entre personales, personas y áreas de trabajo que no cuentan con el reconocimiento a sus esfuerzos por lograr metas laborales, espacios que no cuentan con buen clima laboral; finalmente, deficiencias en las causas socioeconómicas, que son muy preocupantes en relación a la incertidumbre por las remuneraciones, sobre cargas y presiones para lograr objetivos.



A) Comparación promedio de las dimensiones de la variable Estrés laboral

Tabla 18

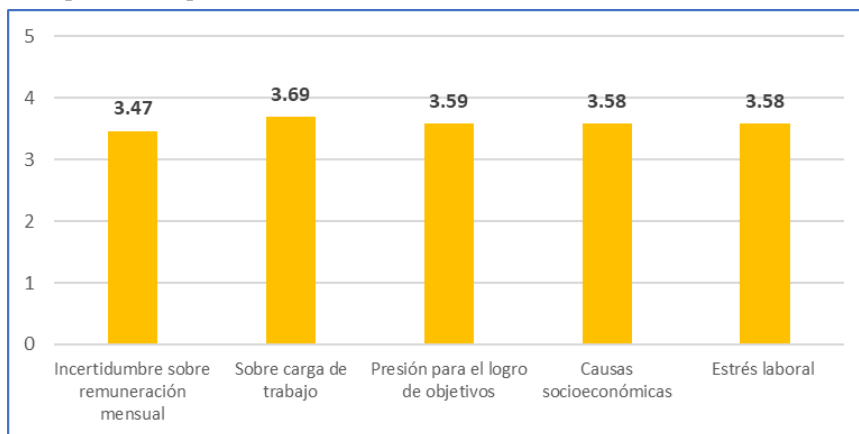
Comparación promedio de las dimensiones de la variable estrés laboral

	Promedio	Interpretación
Incertidumbre sobre remuneración mensual	3.47	Alto
Sobre carga de trabajo	3.69	Alto
Presión para el logro de objetivos	3.59	Alto
Causas socioeconómicas	3.58	Alto
Estrés laboral	3.58	Alto

Nota: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

Figura 16

Comparación promedio de las dimensiones de la variable Estrés Laboral



Interpretación y análisis

- El puntaje promedio de las dimensiones funciones específicas del trabajador (3.47), sobre carga de trabajo (3.69), presión para el logro de objetivos (3.59) y causas socioeconómicas (3.58) presentan un nivel alto. Por lo tanto, la variable estrés laboral (3.58) tiene un nivel alto. Los resultados obtenidos por medio las encuestas aplicadas a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, nos demuestra que el personal se encuentra bajo un nivel de estrés



laboral alto, donde todos los indicadores contrastaron con la situación laboral en la que el personal se encuentra, el cual sería un resultado preocupante, debido a que la municipalidad no está teniendo en cuenta que estos factores pueden afectar las metas y el desempeño de los colaboradores, generando así poca productividad, renunciaciones y no lograr lo esperado por la gestión.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo describir las causas que generan estrés laboral en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, los diversos resultados se obtuvieron mediante la encuesta aplicada, por lo que por medio de la investigación se encontró que el 58.7% los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi manifiestan que se encuentran en un nivel alto de estrés laboral debido a los diferentes factores que engloban esta variable que fueron descritos a lo largo de toda la investigación. A raíz de estos resultados se hallaron los siguientes datos.

- En relación a las funciones específicas del trabajador, un 62.7% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi presentan un nivel alto de estrés laboral, esto debido a los niveles de exigencia, las dificultades en las funciones de cada individuo y los riesgos laborales, indicadores que estuvieron muy presentes en la definición de esta dimensión.
- Para la dimensión organización de trabajo se obtuvo que un 52.7% de los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi mencionado, manifiestan un nivel alto de estrés laboral, esto se debe a la mala planificación de funciones y/o tareas, además de no tener los objetivos definidos, agregando a cada servidor un horario extra.
- En la dimensión relaciones laborales, un 36% de los servidores de la municipalidad presentan un nivel regular de estrés laboral,



5.2. Limitaciones del estudio

Una de las limitantes fue la aplicación de la encuesta, esto se debió al poco tiempo disponible que manejan los servidores para poder atender y responder las encuestas aplicadas, por lo que se buscó tiempos libres de cada servidor para asesorarlos en el proceso de llenado, buscando también otras facilidades, fue que en algunos casos se hizo envío de la encuesta en presentación virtual (Google forms) para así poder obtener la cantidad de respuestas esperadas y con ellas aplicar el presente estudio sobre la variable estrés laboral.

5.3. Comparación crítica con la literatura y los antecedentes de la investigación

Los resultados antes mencionados coinciden con lo encontrado Sotelo Sánchez (2016) en su investigación titulada “Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de psicología de la Universidad Privada de Atenor Orrego (Trujillo)”, concluye que existe una correlación negativa de nivel medio y muy significativo, lo cual tendría similitudes con lo obtenido en la presente investigación, en relación a la sobrecarga de trabajo, conflicto con otros trabajadores y relación con los jefes. De igual manera, en la investigación de Henriquez López (2017) titulado “El estrés laboral y el engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo” concluye que el 58 por ciento de sus encuestados poseen un alto nivel de estrés laboral, lo cual también presenta similitudes con los resultados de nuestra investigación en los términos de la carga laboral. Según lo investigado por Huarhua Tuparachi (2018) titulado “Estrés laboral en la caja municipal de ahorro y crédito Cusco agencia Urubamba” obtuvo la conclusión que los trabajadores se encontraban relativamente estresados con un resultado de 1.81 (nivel medio) en la escala de baremación, el cual tendría diferencias con lo obtenido en nuestra investigación. Por último, en la investigación de Galiano Apaza (2019) titulado “Estrés laboral y síndrome de Burnout en el personal del Hospital Antonio Lorena durante la pandemia por Covid-19 (Cusco)” se llegó a la conclusión de que en el



hospital se comprobó que los factores que más relación tienen con el estrés laboral del personal médico es la responsabilidad por el cuidado de los pacientes, los conflictos laborales y la incertidumbre laboral a la que están expuestos los diversos trabajadores del hospital, por lo que sus resultados demuestran que si existe una relación significativa entre sus variables, lo cual contrastaría con nuestros resultados de forma similar con la variable estrés laboral.

5.4. Implicancias del estudio

El presente trabajo de investigación contiene implicancias importantes generadas por los resultados encontrados sobre la variable estudiada, donde se encontraron niveles de estrés alto entre la población de estudio, lo cual nos demuestra que la Municipalidad Distrital de Curahuasi debe mejorar diversos aspectos laborales que generan estrés a sus servidores, con el objetivo de mejorar los procesos laborales y la salud mental de sus servidores.

La presente investigación permite proveer información relevante para la Municipalidad Distrital de Curahuasi.

En un aspecto teórico, la investigación puede ser considerada para contrastar con otros estudios de naturaleza similar.



CONCLUSIONES

Primera: Se demostró que existen causas que generan estrés laboral en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, mediante un resultado de 58.7% obtenido de las encuestas realizadas al personal de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, que nos indica un nivel alto de la variable investigada según el Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”.

Segundo: Se llegó a la conclusión de que la dimensión de las funciones específicas del trabajador presenta niveles altos en un resultado de (62.7%), esto debido a que, según los niveles de exigencia, las dificultades en funciones del individuo y los riesgos laborales nos demuestran estos resultados.

Tercero: De acuerdo a los resultados obtenidos se llegó a la conclusión de que la dimensión organización del trabajo presenta un resultado de nivel alto (52.7%), similar a nuestro resultado donde se tienen en cuenta sus indicadores sobre la planificación de funciones y/o tareas, los objetivos no definidos y los horarios extras.

Cuarto: Para la dimensión de relaciones laborales se obtuvo la conclusión de que este presenta un resultado de nivel regular (36%), el cual fue basado en los indicadores aplicados, los cuales demuestra, la poca interacción entre personal, el reconocimiento al desempeño laboral y el clima laboral.

Quinto: Sobre las causas socioeconómicas, llegamos a la conclusión de que este tiene un nivel alto (69.3%), esto se debe a los resultados obtenidos por los indicadores que fueron la incertidumbre sobre la remuneración mensual, la sobre carga de trabajo y la presión para el logro de objetivos.



RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la Gerencia Municipal junto al área de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, implementar programas de capacitación de Softwares (SIGA, SIAF, TIC, ERP) para las diversas áreas de la Municipalidad Distrital de Curahuasi con la finalidad de mejorar los conocimientos e implementar nuevas herramientas de trabajo que permitan que el personal pueda realizar sus labores con mayor facilidad, evitando así que puedan estresarse por la falta de conocimiento en sus funciones.

Segunda: Se recomienda que, la Gerencia Municipal y el área de Recursos Humanos promueva mayor comunicación entre los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi por medio de actividades deportivas y sociales, buscando mejorar el desarrollo de cada área lo cual permitirá que se puedan conocer las habilidades y fortalezas de cada servidor y de esta forma mejorar el trabajo en equipo, lo cual logrará reducir diversos conflictos entre áreas de trabajo y ayudará a resolver situaciones problemáticas con mayor facilidad dentro de la Municipalidad Distrital de Curahuasi.

Tercera: En cuanto a las relaciones laborales, se recomienda que tanto la Gerencia Municipal y el área de Recursos Humanos, promuevan la comunicación activa entre jefes de área y sus equipos correspondientes mediante charlas de coaching sobre empatía, confianza y comunicación, logrando generar un ambiente de confianza para un buen clima laboral.

Cuarta: Se recomienda a la Gerencia Municipal y el área de Recursos Humanos, cumplir y respetar los parámetros normativos sobre contrataciones y temas salariales de los servidores, a fin de evitar conflictos por diferencias salariales y puestos de trabajo que pueden conllevar a ambientes tensos y situaciones estresantes entre los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acero Montoya, M. A. (2020). *Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento*. Bogotá: Fundación Universidad de América.
- Álvarez Fernández, C. J. (2018). *Organización del trabajo. Modelos (Segunda Edición)*. España: Bubok publishing.
- Aristizábal, D., Mejía, C., & Quiroz, E. (2018). Estrés laboral y engagement en los trabajadores de una empresa manufacturera. *Textos y sentidos*, 101-122.
- Asana. (12 de octubre de 2022). Obtenido de ¿Qué es la gestión por objetivos (MBO)?:
<https://asana.com/es/resources/management-by-objectives>
- Barriga Flores, A. T., & Rendón Morán, A. M. (2016). *Impacto de la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa, 2016*. Universidad Católica de San Pablo.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson.
- Bodadilla, G. C. (2018). *Estresores Laborales y Clima Laboral en el área de Neonatología*. Rosario: Universidad Nacional de Rosario.
- Buitrago Orjuela, L. á., Barrera Verdugo, M. A., Plazas Serrano, L. Y., & Chaparro Penagos, C. (2021). Estrés laboral; una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de Investigación en salud, Universidad de Boyaga*, 16.
- Caldas Blanco, M. E., & Hidalgo Ortega, M. L. (2022). *Formación y orientación laboral 2022*. Editex.



Campero, L., De Montis, J., & Gonzáles, R. (2013). *Estrés laboral en el personal de enfermería de alto riesgo*. Mendoza, Argentina: Universidad Nacional de Cuyo.

Cerda Gallegos, H. J., & Parada Pino, M. G. (2018). *Clima laboral y engagement aplicado en la empresa Coopelan LTDA*. Los Ángeles - Chile: Universidad de Concepción Campus Los Ángeles.

Charry, J., & Solorzano, J. (2021). Engagement en los servidores públicos de una entidad castrense peruana. *Gobierno y Gestión Pública*, 26-37.

Cirera Oswaldo, Y., Aparecida Días, E., Rueda Elias Spers, V., & Ferraz Filho, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. *Universidad del Centro Educativo Latinoamericano - Argentina*, 67-80.

Concepto Definición. (12 de febrero de 2021). Obtenido de Redacción: <https://conceptodefinition.de/monotonia/>

Cortés, D. (31 de octubre de 2020). *Universidad Cesuma*. Obtenido de ¿Qué son las relaciones laborales?: <https://www.cesuma.mx/blog/que-son-las-relaciones-laborales.html>

da Silva, D. (23 de julio de 2021). *Blog de Zendesk*. Obtenido de Reconocimiento laboral: el poder los empleados felices : <https://www.zendesk.com.mx/blog/reconocimiento-laboral/>

De la Torre Vargas, M. K. (2019). *Engagement en el personal administrativo de una entidad prestadora de servicios de saneamiento cusco*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.

del Hoyo Delgado, M. A. (1997). *Estrés Laboral*. España: Ministerio de Trabajo e Inmigración.



Dirección del Trabajo, C. (7 de octubre de 2021). *Dirección del Trabajo*. Obtenido de

[https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-](https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-60803.html#:~:text=Por%20%22funciones%20espec%C3%ADficas%22%20se%20entien)

[60803.html#:~:text=Por%20%22funciones%20espec%C3%ADficas%22%20se%20entien](https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-60803.html#:~:text=Por%20%22funciones%20espec%C3%ADficas%22%20se%20entien)

[nde,realizarse%20unas%20luego%20otras%2C%20repiti%C3%A9ndose](https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-60803.html#:~:text=Por%20%22funciones%20espec%C3%ADficas%22%20se%20entien)

Fortún, M. (1 de enero de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Horas extraordinarias:

<https://economipedia.com/definiciones/horas-extraordinarias.html>

Francisco López, J. (1 de marzo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Demanda:

<https://economipedia.com/definiciones/demanda.html>

Franco Leiva, Y., & Medrano Moscoso, Y. R. (2021). *Nivel de estrés y satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco*. Ica: Universidad Autónoma de Ica.

Frías Herrera, M. S. (2016). *Análisis de engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana*. Veracruz: Universidad Veracruzana.

Galiano Apaza, Z. D. (2019). *Estrés laboral y síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Antonio Lorena durante la Pandemia por COVID-19*. Cusco: Universidad San Antonio Abad del Cusco.

Gamarra, Y. (2021). *Engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD – Cusco 2020*. [Tesis de postgrado]. Universidad Cesar Vallejo.

Giron Chávez, M. D. (2017). *Los estresores laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura*. Huacho.



Gómez, D. (19 de enero de 2023). *HubSpot - Gestión de clientes*. Obtenido de Clima laboral: definición, importancia, factores y tipos: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-laboral>

Gutiérrez Lagos, P. (17 de agosto de 2018). *Universidad Católica de la Santísima Concepción*. Obtenido de Nuestro rol en el trabajo y la importancia de tener claro lo que debemos hacer: <https://www.ucsc.cl/comunicacion-interna/nuestro-rol-en-el-trabajo-y-la-importancia-de-tener-claro-lo-que-debemos-hacer/>

Henriquez López, L. (2017). *El estrés laboral y el engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hinojosa, C., Cabrera, R., & Procel, M. (2022). El estrés laboral ¿es posible que genere condiciones suicidas en los trabajadores? *Polo del Conocimiento*, 275-293.

Huarhua Tupayachi, A. (2018). *Estrés laboral en la caja municipal de ahorro y crédito cusco agencia Urubamba*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.

Iniesta, A. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde la Medicina del Trabajo*. Barcelona: Sans Growing Brands.

Instituto de Ciencias Hegel. (14 de enero de 2021). Obtenido de <https://hegel.edu.pe/blog/derecho-laboral-la-jornada-laboral-en-peru-conceptos-y-explicaciones/>

INVANEP. (30 de diciembre de 2020). Obtenido de Instituto Valenciano de Neurología Pediátrica: https://invanep.com/blog_invanep/desarrollo-cognitivo-del-ser-humano



Juarez, L. (2017). *Propiedades psicométricas del cuestionario del contenido del trabajo en una muestra de trabajadores de la ciudad de Lima Metropolitana*. Universidad Peruana Cayentano Heredia.

Kimura, T., Bande, B., & Fernández Ferrín, P. (2018). Work overload and intimidation: The moderating role of resilience. *European Management Journal*, 2.

Laureano, E., Ortiz, D., & Valle, L. (2020). *Validación de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) en personal docente de pregrado universidades privadas en Lima Metropolitana*. Lima: Universidad San Ignacion de Loyola.

Leiva, F. (12 de agosto de 2015). Obtenido de koanfoa: www.leiva.com

Luna Flores, M. G., & Martínez Alcántara, S. (2015). Exigencias laborales y daños a la salud en un establecimiento de la industria químico farmacéutica en México. *Salud de los trabajadores*, 67-80.

Mamani, M. (2018). *Factores del estrés laboral en la empresa América móvil Perú SAC (claro) del centro de atención al cliente de Puerto Maldonado, 2018*. [Tesis de pregrado]. Universidad Andina del Cusco.

Martínez Argudo, J. (27 de febrero de 2020). *Econosublime*. Obtenido de <http://www.econosublime.com/2020/02/funcion-planificacion-fases.html>

Medina, L. G., & Sanchez, K. (2018). *Estrés laboral en el personal policial de las comisarías de Cusco*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.



- Mejia, C., Chacon, J., Enamorado-Leiva, O., & Garnica, L. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.
- Mermelstein, M. (3 de febrero de 2018). *Mibucle*. Obtenido de Preparativos. Beneficios de definir objetivos y los riesgos de no hacerlo: <https://www.mibucle.com/ar/notas/preparativos-beneficios-de-definir-objetivos-y-los-riesgos-de-no-hacerlo>
- Ministerio de Educación. (6 de noviembre de 2020). Obtenido de Currículo Nacional: <https://sites.minedu.gob.pe/curriculonacional/2020/11/06/que-es-la-autonomia/>
- Mora Valdez, M. D. (2019). *Estudio de estrés laboral y jornada de trabajo en los guardias de seguridad de la empresa Provip's*. Quito: Universidad Internacional SEK ser mejores.
- Mosquera Basas, M. P. (2021). *Relación entre el estrés laboral y el engagement en trabajadores de sectores públicos y privados*. [Suficiencia profesional]. Lima: Universidad de Lima.
- Municipalidad Distrital de Curahuasi. (2023). Obtenido de <https://www.municurahuasi.gob.pe/images/2023/ORGANIGRAMA-2023.pdf>
- Olivera Velásquez, F., & Tamata Surquislla, L. (2017). *Factores del Clima Organizacional y Estrés Laboral en el Personal de la Entidad Municipal Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDACUSCO S.A.* Cusco: Universidad San Antonio Abad del Cusco.
- Onofre Pérez, L. M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n° 1*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.



- Ortiz Guzmán, A. (2020). *El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo*. México: International Journal of Good Conscience.
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 35(1), 156-184.
- Peiro, J. M., & Rodriguez, I. (2008). *Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional*. Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos.
- Peña, L., & Rodriguez, A. (5 de octubre de 2018). *Billin*. Obtenido de <https://www.billin.net/glosario/definicion-empleador/>
- Peralta Salazar, S. E., & Bravo Robles, G. A. (2022). *Estrés laboral y Engagement en el personal administrativo de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en salud del Ejército del Perú*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (7 de abril de 2023). *Socioeconómico - Qué es, definición y conceptos*. *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/socioeconomico/>
- Salas Marmanillo, I. M. (2019). *Estrés laboral y relaciones interpersonales de docentes JEC periféricas del ámbito de la UGEL Cusco*. Cusco: Universidad San Antonio Abad del Cusco.
- Sánchez Galán, J. (11 de noviembre de 2019). *Economipedia*. Obtenido de Relaciones laborales: <https://economipedia.com/definiciones/relaciones-laborales.html>
- Sanchez, F. C. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. Argentina: Universidad Abierta Interamericana.
- Significados.com*. (7 de abril de 2023). Obtenido de Sindicato: <https://www.significados.com/sindicato/>



Sotelo Sanchez, M. L. (2016). *Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de psicología de la universidad privada Atenor Orrego*. Trujillo: Universidad Privada Atenor Orrego.

Suarez Duarte, R. J., Campos Sequeira, L. Y., del Socorro Villanueva, J., & Mendoza Castro, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista electrónica de conocimientos, saberes y prácticas.*, 16.

Sutta Amat, N. (2017). *Engagement y satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos*. Cusco: Universidad San Antonio Abad del Cusco.

Ustáriz González, J. F. (26 de febrero de 2021). *Chubb*. Obtenido de ¿Qué es el riesgo inherente y cómo identificarlo?: <https://www.chubb.com/co-es/pymes/articulos/que-es-el-riesgo-inherente-y-como-actuar.html>

Vidal Lacosta, V. (2019). *El estrés laboral, análisis y prevención*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza.

Westreicher, G. (1 de mayo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Empleado: <https://economipedia.com/definiciones/empleado.html>

Zavala, V. (25 de octubre de 2021). *La Cámara - Revista Digital de La Cámara de Comercio de Lima*. Obtenido de Reglas básica sobre salarios y conceptos no remunerativos: <https://lacamara.pe/reglas-basicas-sobre-salarios-y-conceptos-no-remunerativos/>



ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Estrés laboral en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi 2023.”

<p>Problema General</p> <p>¿Cómo es el estrés laboral en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Describir como es el estrés laboral en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023</p>	<p>Variable: Estrés laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funciones específicas del trabajador - Organización del trabajo - Relaciones laborales - Causas socioeconómicas 	<p>Metodología</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Población: 242 Servidores de la Municipalidad Provincial de Curahuasi</p> <p>Muestra: 150 Servidores de la Municipalidad Provincial de Curahuasi</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo son las funciones específicas del trabajador en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023?</p> <p>¿Cómo es la organización del trabajo en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023?</p> <p>¿Cómo son las relaciones laborales en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023?</p> <p>¿Cómo son las causas socioeconómicas en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Describir cómo son las funciones específicas del trabajador en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023</p> <p>Describir cómo es la organización del trabajo en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023</p> <p>Describir cómo son las relaciones laborales en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023</p> <p>Describir cómo son las causas socioeconómicas en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2023</p>		



ANEXO 2: MATRIZ DE INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

“Estrés laboral en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi 2023.”

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	Peso	Ítems	Criterio de evaluación		
Estrés laboral	Funciones específicas del trabajador	Nivel de exigencia	3	24%	1. Las capacidades adquiridas en base a su formación educativa no contribuyen a las necesidades específicas para el puesto que desempeña actualmente	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • casi nunca • algunas veces • casi siempre • siempre 		
		Dificultades en funciones del individuo	2		2. El cargo que desempeña actualmente conlleva una responsabilidad elevada			
		Riesgos laborales	2		3. Sus aptitudes y conocimientos laborales le permiten mantener un ritmo de trabajo acelerado			
	Organización del trabajo	Planificación de funciones y/o tareas	3	24%	4. Se deberían implementar programas de capacitación dirigidos a las funciones del cargo que usted desempeña			
		Objetivos no definidos	2		5. Los resultados de su trabajo están siendo evaluados constantemente por sus superiores			
		Horarios extras	2		6. Los métodos de trabajo que actualmente se realizan, no facilitan la carga laboral que se maneja diariamente			
	Relaciones laborales	Poca interacción entre personal	2	27%	7. Los materiales y equipos que tiene en su área de trabajo no son los adecuados para realizar sus actividades laborales (computadora, impresora, materiales de escritorio)			
		Reconocimiento al desempeño laboral	3		8. Participa en la toma de decisiones referentes a su área de trabajo			
		Clima laboral	3		9. Los procedimientos documentarios no son los adecuados para el cumplimiento de las acciones determinadas			
	Causas socio económicas	Incertidumbre sobre remuneración mensual	2	24%	10. El presupuesto asignado a su área de trabajo no es suficiente para el cumplimiento de los planes y objetivos mensuales.			
		Sobre carga de trabajo	2		11. Los resultados exigidos requieren más tiempo del límite que se le asigna			
		Presión para el logro de objetivos	3		12. Considera usted que no se presta mayor atención a las estrategias de los proyectos designados en su área de trabajo			
							13. Realiza horarios extra, los cuales no son remunerados, debido a la sobre carga laboral	
							14. Contribuye de manera voluntaria con horas extras para el cumplimiento de metas, debido al límite de tiempo	
							15. El nivel de interacción que existe entre los servidores de la municipalidad no contribuye al logro de los objetivos	
					16. Considera usted que no existe cooperación entre las diversas áreas del municipio			
					17. El cumplimiento de sus metas y objetivos no es debidamente reconocido por sus superiores			
					18. Considera que todo su trabajo realizado no es valorado			
					19. El cumplimiento de sus metas y objetivos no es reconocido por un incentivo mensual (bonos)			
					20. El ambiente donde desempeña sus funciones no lo motivan a cumplir sus tareas asignadas			
					21. Su espacio de trabajo no cuenta con todas las comodidades para desempeñar sus funciones (iluminación, ventilación)			
					22. Las relaciones laborales con sus compañeros de trabajo no son las más óptimas			
					23. Considera que el sueldo percibido no está relacionado a su nivel de habilidades y capacidades profesionales			
					24. Está de acuerdo que la remuneración mensual percibida es un indicador de incomodidad y renuncia a su puesto de trabajo			
					25. Se siente en la capacidad de recibir grandes responsabilidades y poder afrontarlas sin presión			
					26. Está de acuerdo con el límite de tiempo que se le asigna para realizar sus funciones establecidas			
					27. El nivel de presión que se le exige incrementa sus niveles de rendimiento			
					28. La presión laboral aumenta la tensión entre los miembros de su área de trabajo			
					29. Considera usted que debido a la presión ejercida en su área trabajo, la comunicación con sus compañeros se ve afectado			





ANEXO 3: INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y

CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado servidor:

El presente cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre el estrés laboral en los servidores de la Municipalidad Distrital de Curahuasi. Al leer cada una, marque la respuesta de la forma más veraz y confiable. La información que se obtenga tiene por objetivo la realización de un trabajo de investigación relacionado a dicho aspecto.

Instrucciones:

- Señale con una (X) en la casilla correspondiente a la observación que se ajuste a su caso en particular.
- Asegúrese de marcar una sola alternativa para cada pregunta
- Por favor, no deje ningún ítem sin responder para que exista una mayor confiabilidad en los datos recabados.
- La encuesta es totalmente anónima.

CUESTIONARIO:

LEYENDA	
N: Nunca CN: Casi nunca AV: Algunas veces Cs: Casi siempre S: Siempre	

Ítem	Preguntas	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Indicador 1: Nivel de exigencia						
1	Las capacidades adquiridas en base a su formación educativa no contribuyen a las necesidades específicas para el puesto que desempeña actualmente					
2	El cargo que desempeña actualmente conlleva una responsabilidad elevada					



Ítem	Preguntas	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
3	Sus aptitudes y conocimientos laborales le permiten mantener un ritmo de trabajo acelerado					
Indicador 2: Dificultades en funciones del individuo						
4	Se deberían implementar programas de capacitación dirigidos a las funciones del cargo que usted desempeña					
5	Los resultados de su trabajo están siendo evaluados constantemente por sus superiores					
Indicador 3: Riesgos laborales						
6	Los métodos de trabajo que actualmente se realizan, no facilitan la carga laboral que se maneja diariamente					
7	Los materiales y equipos que tiene en su área de trabajo no son los adecuados para realizar sus actividades laborales (computadora, impresora, materiales de escritorio)					
Indicador 4: Planificación de funciones y/o tareas						
8	Participa en la toma de decisiones referentes a su área de trabajo					
9	Los procedimientos documentarios no son los adecuados para el cumplimiento de las acciones determinadas					
10	El presupuesto asignado a su área de trabajo no es suficiente para el cumplimiento de los planes y objetivos mensuales.					
Indicador 5: Objetivos no definidos						
11	Los resultados exigidos requieren más tiempo del límite que se le asigna					
12	Considera usted que no se presta mayor atención a las estrategias de los proyectos designados en su área de trabajo					
13	Realiza horarios extra, los cuales no son remunerados, debido al sobre carga laboral					
14	Contribuye de manera voluntaria con horas extras para el cumplimiento de metas, debido al límite de tiempo					
Indicador 6: Poca interacción entre personal						
15	El nivel de interacción que existe entre los servidores de la municipalidad no contribuye al logro de los objetivos					
16	Considera usted que no existe cooperación entre las diversas áreas del Municipio					
Indicador 7: Reconocimiento al desempeño laboral						
17	El cumplimiento de sus metas y objetivos no es debidamente reconocido por sus superiores					



Ítem	Preguntas	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
18	Considera que todo su trabajo realizado no es valorado					
19	El cumplimiento de sus metas y objetivos no es reconocido por un incentivo mensual (bonos)					
Indicador 8: Clima laboral						
20	El ambiente donde desempeña sus funciones no lo motivan a cumplir sus tareas asignadas					
21	Su espacio de trabajo no cuenta con todas las comodidades para desempeñar sus funciones (iluminación, ventilación)					
22	Las relaciones laborales con sus compañeros de trabajo no son las más óptimas					
Indicador 9: Incertidumbre sobre remuneración mensual						
23	Considera que el sueldo percibido no está relacionado a su nivel de habilidades y capacidades profesionales					
24	Está de acuerdo que la remuneración mensual percibida es un indicador de incomodidad y renuncia a su puesto de trabajo					
Indicador 10: Sobre carga de trabajo						
25	Se siente en la capacidad de recibir grandes responsabilidades y poder afrontarlas sin presión					
26	Está de acuerdo con el límite de tiempo que se le asigna para realizar sus funciones establecidas					
Indicador 11: Presión para el logro de objetivos						
27	El nivel de presión que se le exige incrementa sus niveles de rendimiento					
28	La presión laboral aumenta la tensión entre los miembros de su área de trabajo					
29	Considera usted que debido a la presión ejercida en su área trabajo, la comunicación con sus compañeros se ve afectado					