



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS GLOBALES

TESIS

ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA
ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COLLAO - ILAVE,
PUNO 2023

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:

Bach. MIRANDA MONASTERIO, HUGO GILDRES
DNI 42219902

LIMA – PERÚ

2023

Reporte antiplagio menor a 30%



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

TESIS FINAL HUGO TELESUP 2- comprimido

4% Similitudes
2% Texto entre comillas
 < 1% similitudes entre comillas
 < 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: TESIS FINAL HUGO TELESUP 2- comprimido.docx
 ID del documento: 3873a65cb4e526feefcda2ae60acea3343f81133
 Tamaño del documento original: 2,16 MB

Depositante: Teresa Chirinos
 Fecha de depósito: 18/5/2023
 Tipo de carga: interface
 fecha de fin de análisis: 18/5/2023

Número de palabras: 22.723
 Número de caracteres: 150.312

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/46826/1/Farfán_YME-SD.pdf 3 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (191 palabras)
2	INFORME_FINAL_TESIS_ROJAS_BUSTAMANTE (Psicología).docx INFORME_F... #2c90c5 El documento proviene de mi grupo 23 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (72 palabras)
3	scielo.senescyt.gob.ec Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral... http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=52528-79072021000200081 8 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (55 palabras)
4	TESIS □ ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCION DE LOS TRABAJADOR... #8896c2 El documento proviene de mi grupo 3 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (56 palabras)
5	doi.org Clima organizacional en el sector público Latinoamericano Ciencia Latina ... https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (45 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	revistas.unal.edu.co El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores ... https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/85191	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (38 palabras)
2	www.redalyc.org Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entr... https://www.redalyc.org/journal/5608/560869828004/560869828004.pdf	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (31 palabras)
3	hdl.handle.net Clima laboral y estrategias de afrontamiento al estrés en colaborad... https://hdl.handle.net/20.500.12557/4784	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (30 palabras)
4	1library.co Top PDF Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los col... https://1library.co/title/estres-laboral-y-su-relacion-con-el-desempeno-laboral-de-los-colaboradores-e...	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (30 palabras)
5	Documento de otro usuario #81aa17 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (27 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1	https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.09.057
2	https://www.apa.org/topics/stress/estres-cronico
3	https://andina.pe/agencia/noticia-el
4	https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.4103/IJPSYM.IJPSYM_334_18
5	https://repositorio.uned.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3136/Clima

ASESOR DE TESIS

Dra. TERESA GIOVANNA CHIRINOS GASTELU
DNI 07971242 <https://orcid.org/0000-0001-5143-1677>

JURADO EXAMINADOR

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
DNI 07977890 [https://orcid.org/0000 0002 5678 0056](https://orcid.org/0000_0002_5678_0056)
Presidente

Mg. FRANCISCO EDUARDO DÍAS ZÁRATE
DNI 09725143 [https://orcid.org/0000 0002 1847 9545](https://orcid.org/0000_0002_1847_9545)
Secretario

Mg. MARTIN ARTURO REGAÑOS MUÑOZ
DNI 25631744 [https://orcid.org/0000 0002 7824 9493](https://orcid.org/0000_0002_7824_9493)
Vocal

DEDICATORIA

A DIOS por darme Vida y Salud y por permitirme cumplir todas mis metas.

A mis padres MIGUEL e INÉS por educarme con amor, cariño y mucha perseverancia dispuesto a servir a la sociedad.

A la compañera de mi vida MARIBEL por su apoyo y comprensión en todo momento y a mis dos amores MARX e ISABEL, son el motor de mi vida para luchar y llegar a cada objetivo trazado.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada Telesup, por su apoyo en facilitarme las herramientas que fueron necesarias en mi crecimiento profesional, y a los docentes, quienes son parte de mi formación.

RESUMEN

La presente investigación se realizó en función del objetivo general: determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao, Ilave, Puno 2023. Y se encontró enmarcada con la siguiente estructura metodológica: tipo aplicado, enfoque cuantitativo, nivel correlacional – transversal y de diseño no experimental; la muestra se encontró representada por 114 colaboradores de la municipalidad en estudio; a los que se le aplicaron encuestas en función de las dos variables; dichas encuestas previamente fueron validadas por dos expertos en la materia, y se les calculó la confiabilidad por medio del coeficiente Alfa de Cronbach (excelente).

Los resultados evidenciaron que el 36% de los colaboradores encuestados presentan un nivel de estrés medio; el 30.7% presentó un nivel alto, y el 33.3% un nivel bajo; mientras que para la variable clima organizacional el 39.5% de los colaboradores la catalogó en un nivel bajo; el 32.5% en un nivel alto y el 28.1% en un nivel medio. Se concluyó que sí existe, una relación entre la variable estrés laboral y la variable clima organizacional; sustentado de manera estadística, ya que el valor de la significancia fue 0.003 siendo menor que 0.005 por lo cual se aceptó la hipótesis alterna y el Rho de Spearman que se obtuvo ($\rho = -0.776$); permitió definir que la relación es negativa-muy fuerte. Lo cual refleja que a mayor incremento del nivel de estrés laboral; disminuye el clima organizacional.

Palabras clave: estrés laboral, clima organizacional, factores estresantes, instituciones públicas.

ABSTRACT

The present investigation was carried out based on the general objective: To determine the relationship between work stress and the organizational climate of the collaborators of the Provincial Municipality El Collao Ilave, Puno 2023. And it was found framed with the following methodological structure: applied type, approach quantitative, correlational level - cross-sectional and non-experimental design; the sample was found to be represented by 114 collaborators from the municipality under study; to which surveys were applied based on the two variables; These surveys were previously validated by two experts in the field and their reliability was calculated using Cronbach's Alpha coefficient (excellent).

The results showed that 36% of the collaborators surveyed present a medium level of stress; 30.7% presented a high level and 33.3% a low level; while for the organizational climate variable, 39.5% of the collaborators classified it at a low level; 32.5% at a high level and 28.1% at a medium level. It was concluded that there is a relationship between the work stress variable and the organizational climate variable; statistically supported, since the value of significance was 0.003, being less than 0.005, for which the alternate hypothesis and the Spearman's Rho that was obtained ($\rho = -0.776$) were accepted; allowed to define that the relationship is negative-very strong. Which reflects that the greater the increase in the level of work stress; diminishes the organizational climate.

Keywords: Work stress, organizational climate, stressful factors, public institutions.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Justificación del estudio	18
1.3.1. Justificación teórica	18
1.3.2. Justificación práctica	19
1.3.3. Justificación metodológica	19
1.3.4. Justificación social	19
1.3.5. Justificación económica	19
1.4. Objetivos de la investigación	19
1.4.1. Objetivo general	19
1.4.2. Objetivos específicos	20
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. Antecedentes nacionales	21
2.1.2. Antecedentes internacionales	23
2.2. Bases teóricas de las variables	26
2.2.1. Estrés laboral	26

2.2.2. Clima organizacional	33
2.3. Definición de términos básicos	39
III. MÉTODOS Y MATERIALES	43
3.1. Hipótesis de la investigación	43
3.1.1. Hipótesis general	43
3.1.2. Hipótesis específicas	43
3.2. Variables de estudio	44
3.2.1. Definición conceptual.....	44
3.2.2. Definición operacional	44
3.3. Tipo y nivel de la investigación	46
3.3.1. Tipo de investigación	46
3.3.2. Nivel de investigación	46
3.4. Diseño de la investigación	46
3.5. Población y muestra de estudio.....	47
3.5.1. Población	47
3.5.2. Muestra.....	47
3.5.3. Muestreo.....	47
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	48
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	48
3.7. Métodos de análisis de datos	51
3.8. Aspectos éticos	51
IV. RESULTADOS	52
4.1. Análisis descriptivo	52
4.2. Análisis inferencial.....	61
V. DISCUSIÓN	66
VI. CONCLUSIONES	70
VII. RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74
ANEXOS	83
Anexo 1. Matriz de consistencia	84
Anexo 2: Matriz de operacionalización	85
Anexo 3. Instrumentos	87

Anexo 4. Validación de instrumentos.....	89
Anexo 5. Base de datos.....	95
Anexo 6. Propuesta de valor.....	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Cuadro de operacionalización	45
Tabla 2.	Expertos validadores de los instrumentos	49
Tabla 3.	Distribución según sexo	52
Tabla 4.	Estrés laboral.....	53
Tabla 5.	Dx1 - Sobrecarga laboral.....	54
Tabla 6.	Dx2 - Desequilibrio esfuerzo – retribución.....	55
Tabla 7.	Dx3 - Factores estresantes	56
Tabla 8.	Clima organizacional	57
Tabla 9.	Dy1 – Estructura organizacional.....	58
Tabla 10.	Dy2 – Factores intermedios.....	59
Tabla 11.	Dy3 – Satisfacción laboral	60
Tabla 12.	Prueba de normalidad	61
Tabla 13.	Interpretación del Coeficiente de correlación según Spearman	62
Tabla 14.	Correlación de las variables Estrés laboral y Clima organizacional.....	62
Tabla 15.	Correlación de las dimensiones sobrecarga laboral y estructura organizacional	63
Tabla 16.	Correlación de las dimensiones desequilibrio esfuerzo - retribución y factores intermedios	64
Tabla 17.	Correlación de las dimensiones factores estresantes y satisfacción laboral.....	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación	47
Figura 2. Confiabilidad del cuestionario Estrés laboral	50
Figura 3. Confiabilidad del cuestionario Clima Organizacional.....	50
Figura 4. Distribución según sexo	52
Figura 5. Estrés laboral.....	53
Figura 6. Dx1 - Sobrecarga laboral.....	54
Figura 7. Dx2 - Desequilibrio esfuerzo - retribución.....	55
Figura 8. Dx3 - Factores estresantes	56
Figura 9. Clima organizacional	57
Figura 10. Dy1 – Estructura organizacional.....	58
Figura 11. Dy2 – Factores intermedios.....	59
Figura 12. Dy3 – Satisfacción laboral	60

INTRODUCCIÓN

La investigación logró realizar el estudio, análisis y descripción de la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao - Ilave, Puno en el año 2023. Se realizó sobre la base de una estructura metodológica, con el esquema de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contable de la Universidad Privada Telesup y a la normativa APA vigente.

En el capítulo I; se presenta la problemática de la investigación, donde se plantea y formula el problema, así mismo se justifica el estudio y establecen los objetivos que guiaron la investigación.

En el capítulo II; se presenta el marco teórico, donde se citan los antecedentes y teorías que se encuentran relacionadas con las variables en estudio; y que permitieron establecer las dimensiones e indicadores del estudio.

En el capítulo III; se presentan los métodos y materiales de la investigación, donde se plantearon las hipótesis del estudio, se esquematiza la operacionalización de las variables, se define el tipo, nivel y diseño que enmarca la investigación, así como la población y muestra del estudio; además de comprender la selección de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos.

En el capítulo IV; se presentan los resultados de la investigación, donde se plasma la descripción y análisis de los datos que se obtuvieron de aplicar los instrumentos a la muestra establecida.

En el capítulo V; se presenta la discusión , donde se realiza el contraste de los resultados con los aportes de otros estudios similares o que evidencien discrepancias.

En los capítulos VI y VII; se presentan las conclusiones y recomendaciones respectivamente, donde se plasmaron los principales hallazgos en relación a los objetivos e hipótesis del estudio ; así mismo se plantean soluciones a dichos hallazgos en beneficio de la entidad en estudio.

En el capítulo de referencias bibliográficas y anexos, se presentan todas las fuentes bibliográficas a las que acudió el autor para el desarrollo de su estudio; así mismo, se plasmaron en anexos las herramientas necesarias que se emplearon durante el estudio como: instrumentos, validaciones, entre otros.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Es una tarea de gran importancia que todas las instituciones públicas brinden servicios y bienes de mejor calidad a los ciudadanos; para cumplir con ello, se debe contar con personal competente y que trabaje en condiciones adecuadas.

A nivel internacional, se identificó al recurso humano como un factor clave y valioso; dado que son capaces de desarrollar desde actividades simples a complejas; siendo así de un elevado valor para las organizaciones y la sociedad; sin embargo, no se le brinda este valor; así mismo se evidenció en un hospital público del Ecuador; el personal reflejó que sufre de estrés laboral; dado que el 64% presentaron agotamiento físico, el 54% se encuentra con tratamientos y medicación por temas de salud mental ocasionada por el estrés laboral; el 42% se sentía irritados, el 33% presentaba llantos esporádicos; 50% se sentía presionado y con desgano; el 39% presentó presión psicoemocional y el 25% presentó dermatofitosis (Vera y Pérez, 2022)

A nivel de España, además el Observatorio de Recursos Humanos [ORH] (2020) evidenció que el 45% de los colaboradores en dicho país sufre de estrés laboral y ellos lo relacionan con los factores del clima organizacional; dado que el 21% no tiene buenas relaciones con los demás compañeros; el 33% no tiene buenas relaciones con sus superiores; el 46% considera que tiene sobrecarga laboral; el 38% no presenta una estabilidad laboral; 68% considera que su salario no es el adecuado en base a las actividades que realizan y el 51% considera que no tienen posibilidad de aprendizaje ni de crecimiento; todo ello una vez más refleja que el clima organizacional no es el óptimo y que los trabajadores presentan estrés en su trabajo.

El estrés tiene influencia en el bienestar tanto físico como mental de los colaboradores, ocasionando un bajo rendimiento, accidentes, riesgos e incluso se suscitaron casos extremos de suicidios (Mejía et al., 2020). Dado que el impacto del estrés conlleva a fatiga, ansiedad, tensión, apatía, nerviosismo, depresión,

frustración y baja autoestima; tiende a afectar de manera negativa la salud del individuo, presentando decaimiento corporal, tensión física y problemas cardíacos.

El estrés es un problema común que tienen las empresas e instituciones privadas o públicas, en donde las exigencias sobrepasan las facultades de los colaboradores y los recursos empleados, conllevando a la disminución del rendimiento y que el clima laboral se torne inadecuado; además, el clima organizacional resulta ser deficiente en todas las empresas o instituciones, lo cual genera problemas graves de estrés laboral en las instituciones.

A nivel regional, Gonzáles et al. (2021) identificaron que el clima organizacional no es el idóneo, especialmente en las instituciones del sector público; en Latinoamérica, estas tienen un pésimo clima organizacional (en la mayoría de ellas); dado que consideraron en un 80% la importancia del mismo pero lo calificaron como bajo en las instituciones donde laboran; se destacó que las principales causales de esta deficiencia son los conflictos, poca empatía, comunicación deficiente y poco compromiso. En algunas instituciones consideraron que el clima institucional estaba en un nivel medio (76.3%). Así mismo, se evidencia que el clima institucional y el estrés laboral a los que se someten las personas que labora en el sector público, pueden afectar directamente en la calidad de los servicios entregados

A nivel nacional, se identificó que el 55% de colaboradores afirma experimentar el temor a cometer errores o fallar en el centro donde laboran; dado que en el sector laboral peruano, se suelen escuchar frases típicas como: “si no se llega a la meta, se tendrá que hacer recorte del personal”; “por más mínimo que sea el error que cometan será considerado en su evaluación”; “cometes un error más y despídete de tu trabajo”; “las cosas aquí se hacen como yo lo digo”. Ante ello, surge la necesidad que las instituciones entiendan el individualismo del colaborador y la capacidad que tienen de poseer pensamientos propios, ello implica dejarlos participar en la elección de las decisiones y ellos afrontarán las consecuencias de sus actos (Diario Gestión, 2021). Así mismo, se considera que el 81% de los colaboradores peruanos considera que el clima institucional es de vital importancia y que en muchas organizaciones no es tomado como tal, dado que el 64% no se siente valorado por su jefe inmediato; el 36% considera que su

trabajo no es reconocido; por lo cual consideran que el clima institucional no es el óptimo en el lugar donde laboran (Andina, 2020).

Las instituciones públicas no deben descuidar en dar su mejor atención a sus colaboradores y tener buenos resultados frente a la sociedad. El factor humano que son los servidores, requiere constantemente la atención de la institución para que el clima organizacional sea siempre positivo y que no tengan factores que generen estrés laboral.

A nivel local, la Municipalidad Provincial Del Collao llave, está ubicada en el sudeste de la región de Puno, una ciudad particular conformada de ciudadanos de habla aimara, la municipalidad se rige por la normativa (Ley Orgánica de Municipalidades) que son gobiernos locales con autonomía propia, con una estructura organizacional de enfoque pública. En dicha institución se pudo observar que existe estrés laboral en los servidores públicos en general, cada servidor tiene una función diferente según el área que se le asigne, teniendo un ingreso de horario de 8 am a 12 pm y en la tarde 1 pm a 3.30 pm que ya cierran las puertas al público, que en su mayoría se quedan por un tiempo más para el ordenamiento documentario y las coordinaciones que se puedan tener entre áreas o gerencias, si es que se tiene un buen trabajo en equipo; el personal poco capacitado o poco tiempo laborando, tiene dificultades y preocupaciones de cómo hacer los trabajos administrativos, sumando esto a la vez la adaptación al contexto del Covid-19 que trajo la implementación nuevos elementos de bioseguridad sanitaria y la nueva modalidad de trabajo como es el teletrabajo entre otros detalles; lo antes mencionado son factores e indicadores que puedan estar generando estrés, también se puede observar que la institución tiene implementado equipos de cómputo y otros muy desactualizados, lo cual dificulta la buena atención de los usuario, la mala coordinación entre gerencias, son casos muy comunes que se puede observar.

Por tal motivo, la indagación se efectuó con el propósito de identificar la relación que existe entre las variables, de manera que los colaboradores del municipio presentan sobrecarga laboral en sus funciones que le asignan, así como también no hay flexibilidad para algunos trabajadores al surgir una emergencia, además, existe multifuncionalidad, con lo cual es bueno para los

trabajadores, sin embargo no se les capacita, ya que no hay igualdad de oportunidad para todos los trabajadores, causando un clima organizacional impropio dentro del municipio debido al estrés laboral.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao, Ilave, Puno 2023?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Cuál es la relación entre la sobrecarga laboral y la estructura organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave, Puno 2023?

PE 2. ¿Cuál es la relación entre el desequilibrio esfuerzo - retribución y los factores intermedios de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave, Puno 2023?

PE 3. ¿Cuál es la relación entre los factores estresantes y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave, Puno 2023?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

El propósito científico para realizar esta investigación, es que se incluya en el conocimiento de la ciencia administrativa y al mismo tiempo servir de precedente para convertirse en parte fundamental de las estructuras y procesos empresariales; los gerentes en este campo son conscientes de que existe estrés laboral, el cual afecta el clima organizacional, lo que a su vez repercutirá en el crecimiento y desarrollo efectivo dentro de una institución.

1.3.2. Justificación práctica

El proyecto se ciñe a la justificación práctica ya que está fundamentado en dar solución a una institución pública logrando optimizar el desempeño de los trabajadores, teniendo como base un adecuado clima organizacional, de manera que los trabajadores se encuentren cómodos en el lugar de trabajo, y a su vez, se reduzca el estrés laboral.

1.3.3. Justificación metodológica

Asimismo, este estudio tiene justificación metodológica porque utilizaron herramientas con principios cuantitativos las cuales han pasado pruebas de validez y confiabilidad, brindando una referencia para futuras exploraciones.

1.3.4. Justificación social

Del mismo modo, se justifica en el ámbito social, ya que los más beneficiados serán los colaboradores del municipio El Collao – Ilave, puesto que esta información servirá al municipio para identificar la relación del estrés laboral y clima organizacional, además de cómo les afecta a los trabajadores en el cumplimiento de las labores designadas.

1.3.5. Justificación económica

Asimismo, tiene una justificación de aspecto económico, porque al reducir el estrés laboral se tendrá un buen clima organizacional, siendo este muy beneficioso de manera que los colaboradores brindarán un mejor servicio a los ciudadanos, cumpliendo estos con sus deberes con la jurisdicción, dando beneficios económicos.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao, Ilave, Puno 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

- OE 1. Determinar la relación entre la sobrecarga laboral y la estructura organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao, Ilave, Puno 2023.
- OE 2. Determinar la relación entre el desequilibrio esfuerzo - retribución y los factores intermedios de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao, Ilave, Puno 2023.
- OE 3. Determinar la relación entre los factores estresantes y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao, Ilave, Puno 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

En la indagación se ha abordado una colección de investigaciones previas que sirvieron como soporte, de manera que estas, guarden concordancia con el tema en cuestión, por lo que se desagregan en el entorno internacional y nacional.

2.1.1. Antecedentes nacionales

En Tarma, Chircca y Villanueva (2018) en su estudio con rótulo “Relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo – 2016”, para obtener el título profesional de licenciado en administración, tuvo como finalidad estudiar la asociación que existe entre las variables del estudio, y por eso consideraron aplicar una metodología de una investigación correlacional –descriptiva – diseño no experimental y la muestra fue representada por 100 colaboradores de la Municipalidad, a ellos se les aplicó la encuesta por ambas variables. Los resultados reflejaron que entre las variables no existe una asociación de acuerdo al coeficiente obtenido ($P=0.032$) y el nivel de significancia fue 0.750 siendo superior a 0.05 conllevando así a aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna. El aporte fue que se deben realizar talleres para disminuir el estrés y mejorar el clima organizacional en las Municipalidades para que cada día se brinde un mejor servicio a los usuarios.

En Chimbote, Gálvez y Loloy (2019) en su tesis consideró como título “El estrés y clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote – 2019” para obtener el título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad César Vallejo, consideró como objetivo medir el nivel de incidencia entre las variables en relación con los colaboradores de la entidad antes mencionada. El método que se aplicó fue de diseño no experimental, con un nivel descriptivo - correlacional, se tuvo una población de 200 colaboradores que forman parte de la entidad pública, quienes participaron en la aplicación de la encuesta. Como resultados se obtuvo que existe correlación entre ambas variables pues de acuerdo con las respuestas de los participantes

manifestaron que tienen un alto estrés en síntomas físicos en su mayoría, así como también síntomas psicológicos. Por tanto, el aporte fue generar una gama de estrategias con el propósito de que los colaboradores no sientan estrés y se pueda generar un clima laboral óptimo.

En Lima, Rojas (2019) en su investigación “Comunicación organizacional y estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabaylo, Lima, 2019” realizada en la Universidad César Vallejo, la cual fue realizada para conseguir el título profesional de licenciada en administración, tuvo como objeto establecer la incidencia entre las variables del estudio. Bajo un marco metodológico descriptivo, no experimental de tipo correlacional y cuantitativo. Los resultados evidenciaron que hay incidencia positiva y considerable entre ambas variables ($\text{sig}=0.00$ y $\text{Rho} = 0.655$) ya que los colaboradores manifestaron encontrarse con estrés laboral por la falta de comunicación en su centro laboral. Por lo tanto, el aporte que se tendría es que se debe implementar charlas entre los colaboradores que sirvan a su vez como capacitación para que puedan aportar sus opiniones y puedan mejorar su perspectiva.

En Iquitos, Guevara (2021) en su investigación “Clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019” con el fin obtener el grado de magíster en gestión pública brindado por la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Consideró el objeto de identificar la incidencia que tiene el clima organizacional con el estrés laboral; bajo un marco metodológico cuantitativo con nivel correlacional y descriptivo, conformado por un diseño no experimental, donde su muestra la representaron 175 colaboradores a los cuales se les aplicaron cuestionarios. Los resultados demostraron estadísticamente que existe una incidencia significativa entre las variables analizadas; además, se evidenció que aproximadamente el 87% de los encuestados calificaron el clima laboral como regular; y el 60% aproximado de los encuestados presenta estrés. Por ello se concluye que hay una incidencia moderada y significativa entre las variables y sus dimensiones que fueron objeto de análisis. Aporte al desarrollar de forma adecuada el clima organizacional, se tendrá una buena comunicación entre colaboradores y el jefe inmediato; lo que

favorecerá el entorno laboral.

En Arequipa, Vásquez y Parras (2022) en su investigación “Influencia del estrés laboral en el clima organizacional de los colaboradores de un Gobierno Regional de Perú en el 2022”, con el fin que le brinden el título profesional de licenciado en administración por la Universidad Católica de San Pablo. Su finalidad fue establecer una influencia del estrés laboral en el clima organizacional, dada esta situación se consideró emplear un método con un enfoque cuantitativo, no experimental de ámbito descriptivo correlacional, por ello, la muestra fue de 253 colaboradores; así pues; fue conveniente aplicar el instrumento del cuestionario. Los resultados reflejan que las variables en análisis guardan una relación de 19.50% de acuerdo con una regresión lineal, significando que hay algunos inconvenientes entre jefes y supervisores, pues no cuentan con las herramientas para desempeñar sus funciones, de la misma manera la cultura de la organización fue de -3.48 y el potencial humano ascendió a -4.98. Se concluye que a mayor estrés laboral que padecen los trabajadores de la institución pública la tendencia en afinidad al clima organizacional serán datos desfavorables, así pues, el aporte fue generar un adecuado clima laboral en la institución a través de actividades que permitan reducir el nivel de estrés y en consecuencia se pueda optimizar el desempeño de los empleados.

2.1.2. Antecedentes internacionales

En Ecuador, Ramos et al., (2019) en el artículo con rótulo “Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas”; donde el objeto fue identificar el grado de incidencia que tiene el estrés laboral con los mecanismos de afrontamiento; bajo un marco metodológico, correlacional y explicativo; donde se consideró una población de 861 servidores de 6 entidades públicas; aplicándose la encuesta para recolectar los datos. Los resultados evidenciaron que los factores que ocasionan el estrés son el rol de gerencia, las relaciones con los demás, el clima y estructura organizacional; además, se concluyó que existe una incidencia perfecta entre las variables analizadas. Aporte es la identificación de los distintos mecanismos que existen para afrontar el estrés laboral y ponerlos en prácticas de acuerdo con la

necesidad de la entidad.

En Brasil, Calahorrano (2019) realizó un estudio titulado “Identificación de los niveles de estrés laboral y su relación con el clima organizacional del personal de una unidad fiscal”, con el fin de obtener el grado de magister en seguridad y salud laboral. Su propósito fue determinar los niveles de estrés y del clima organizacional que perciben los colaboradores de una institución pública. La metodología que desarrolló fue básica, con un enfoque descriptivo, la muestra fue de 40 colaboradores, de manera que se les aplicó el cuestionario. Los resultados señalan que existe codependencia entre las variables analizadas en un 0.65, lo que significa que es importante el clima organizacional dentro de una institución, de modo que debe mejorarse con la implementación de programas que mejoren la distribución del trabajo para no producir estrés laboral. Concluyó que entre las variables analizadas existe una relación importante de acuerdo a los resultados obtenidos. Aporte, sería que se debe incluir la evaluación de los niveles de estrés dentro de la planificación institucional para mejorar el clima organizacional y disminuir cualquier impacto negativo en la salud de los colaboradores.

En Ecuador, Pérez (2020) en su tesis “El estrés laboral y el clima organizacional en las empresas de seguridad de la ciudad de Ambato”, para optar el grado académico de magister en gestión del talento humano en la Universidad de Ambato. Su objetivo fue identificar cuáles son los factores que tienen una incidencia en el clima organizacional que tiene una empresa de seguridad. La indagación empleó un método que aplicó el tipo correlacional cuyo diseño fue no experimental y en la muestra se consideró a 60 colaboradores, aplicándoles cuestionarios. Los resultados reflejan que el clima organizacional es considerado como el principal factor que ocasiona estrés laboral en un 16.23% de acuerdo al coeficiente de Pearson, asimismo el ambiente físico en un 36%, el desempeño de los roles en 51%, por ello, se concluye que los estresores que afectan el clima organizacional son aquellos relacionados con el ambiente físico o área organizacional ya que existe una falta de planificación de trabajo. Aporte, fue que se debe mejorar el ambiente físico el cual permita a los colaboradores desarrollar sus actividades de manera eficiente, así como la implementación de talleres.

En Bolivia, Chiang et al., (2021) en su artículo titulado “Clima

organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública; cuyo objetivo fue identificar el efecto que tienen los factores del clima organizacional en el estrés que se genera en el ámbito laboral; y se desarrolló bajo un marco metodológico correlacional, descriptivo y transversal; donde la 321 funcionarios de las instituciones públicas fueron la muestra, y respondieron una encuesta. Los resultados evidenciaron que el clima laboral es deficiente en las instituciones públicas, y los funcionarios sufren de un alto índice de estrés laboral y se concluyó que el clima organizacional afecta al estrés laboral, pero en diferentes niveles. Este estudio aportó que las empresas deben considerar medidas para promover y estimular el comportamiento innovador de los empleados, con la finalidad de optimizar de manera efectiva el clima organizacional.

En Ecuador, Merchán (2022) en su tesis “Factores del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, provincia de Santa Elena” para optar el grado de maestro en gestión del talento humano. Su objeto de estudio fue identificar el nivel de relación que tienen las variables en estudio. Se empleó un marco metodológico descriptivo, correlacional y mixto; donde la muestra estuvo representada por 187 miembros del ministerio, a quienes se les aplicaron entrevistas y encuestas. Los resultados reflejaron que el 42.8% de los colaboradores han sufrido situaciones de estrés en su trabajo y el 83.3% de los usuarios del ministerio consideraron que los servicios que se prestan no cumplen con sus necesidades; así mismo, se concluye que se asocia el clima organizacional con el desempeño que tienen los colaboradores en el ámbito laboral, dado que se vincula con el ambiente laboral; además los colaboradores evidenciaron su descontento en relación al trato con sus superiores. En base a ello, el aporte de este estudio se refleja en que se toma la comunicación como un factor primordial para mejorar el ambiente laboral, y por ende, disminuir el grado de estrés en la institución, además de implementar la motivación.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Estrés laboral

2.2.1.1. Definición

Al estrés laboral, se le considera como un tipo de estrés, en el que existe una constante presión en el entorno laboral, lo que genera que el colaborador evidencie una saturación tanto física como mental, lo que ocasiona que se afectan diversos aspectos como su salud física, mental e incluso la manera de relacionarse con su entorno; debido al desequilibrio generado entre el aspecto personal y laboral (Gobierno de México, 2023).

Gálvez y Loloy (2019) manifiestan que, el estrés es considerado como un problema común, que tienen las empresas e instituciones que pueden ser privadas o públicas, en donde las exigencias sobrepasan las facultades de los colaboradores y los recursos de las empresas y/o instituciones; conllevando a la disminución del rendimiento, y que el clima laboral se torne inadecuado.

El estrés laboral es concebido como el dolor que soportan los colaboradores, a causa de los factores estresantes y la falta de equipo de trabajo; los colaboradores con estrés sienten que no cuentan con la capacidad suficiente para desarrollar sus actividades, conllevando a sentirse frustrados e incluso deprimidos (Del Hoyo, 2014, como se citó en Guerrero, 2021).

Quispe (2019) sostiene que el estrés laboral surge como respuesta psicológica, fisiológica y de comportamiento del colaborador, que busca ajustarse y adaptarse a las presiones tanto externas como internas de su trabajo; así mismo surge al existir un desajuste entre el puesto, la persona y la empresa; se considera que es un fenómeno que se torna más frecuente en las organizaciones, empresas y/o entidades que tiene consecuencias a nivel organizacional, social e individual.

Se considera que nace del desarreglo entre las exigencias laborales y las facultades del personal; que se va incrementando cuando el personal no puede superar estas exigencias durante su jornada laboral (Martinez, 2004 como se citó

en Guevara, 2019).

2.2.1.2. Causas

En el contexto laboral se consideran como causas del estrés, la excesiva carga laboral, presión por el cumplimiento de las metas, sedentarismo, mobiliario inadecuado, malas posturas corporales, ambiente laboral inadecuado, poca estimulación o motivación, monotonía, hostigamiento, cargas extremas, discriminación, inseguridad laboral, malas relaciones interpersonales, inadecuadas condiciones del espacio físico, remuneración no equitativa y abuso de poder (Burgos et al., 2020).

2.2.1.3. Síntomas

Se considera que el estrés laboral presenta diversos síntomas los cuales se presentan englobados en 4 aspectos (Gobierno de México, 2023):

- a) Emocionales:** dentro de este aspecto se encuentran como síntomas la ansiedad, frustración, mal humor, irritabilidad, inseguridad, miedo, intolerancia, desmotivación, agotamiento e impotencia.
- b) Conductuales:** dentro de este aspecto se encuentran como síntomas el reportarse enfermo, baja productividad, risa nerviosa, aumento del consumo de sustancias, trato brusco, cometer muchos errores, llanto, agresividad y disminución en el habla.
- c) Cognitivos:** dentro de este aspecto se encuentra como síntomas: confusión, reducción en su capacidad de aprendizaje, dificultad de concentración, olvidos, disminución en su capacidad de solución de conflictos y pensamientos menos efectivos.
- d) Fisiológicos:** dentro de este aspecto se encuentran como síntomas: dolor de cabeza, malestar, problemas de espalda o cuello, contracción muscular, agotamiento, problemas cardiovasculares, entre otros.

2.2.1.4. Niveles del estrés

De acuerdo con Del Hoyo (2014, como se citó en Guerrero, 2021) existen tres niveles de estrés:

- a) **Estrés agudo:** en este nivel se ve reflejado un sufrimiento temporal de la persona donde la reacción se ve reflejada antes de la situación futura que evidencia eventos pasados, ello se evidencia en ansiedad.
- b) **Estrés agudo episódico:** en este nivel se refleja que el estrés laboral se evidencia con episodios de incomodidad, angustia o molestias con una mayor frecuencia.
- c) **Estrés crónico:** en este nivel se ve reflejada una situación desbordante, en la cual los resultados crónicos se pueden reflejar en periodos largos y se evidenciará todas las causas y consecuencias generadas.

2.2.1.5. Factores de riesgo

Buitrago et al., (2021) indican que el estrés puede ser considerado como un factor de riesgo que altera los siguientes estados:

- a) **Estado psicológico:** debido a que genera respuestas y reacciones de tipo cognitivo, fisiológico, emocional y del comportamiento ante situaciones donde existe una elevada demanda laboral que sobrepasa los recursos del trabajo y personales, ocasionando pérdidas del control y perjudicando la salud de los colaboradores.
- b) **Estado social:** al encontrarse el colaborador en constante estrés, se ve afectado su ámbito ya que no se relaciona adecuadamente con su entorno tanto laboral como social.
- c) **Estado económico:** dado que reduce la productividad de los colaboradores, por ende se reduce la productividad empresarial denotando ser menos competitivas y lucrativas en el mercado.

2.2.1.6. Dimensiones del estrés laboral

Dx 01 : sobre carga laboral

Se considera que se presenta por las exigencias psicosensoriales persistentes, numerosas, variables, simultáneas y violentas durante la jornada laboral; lo que conlleva a que dicha jornada se extienda (Quispe, 2019).

Se considera que es una construcción hipotética que representa el costo al que se ve sujeto el colaborador para dar cumplimiento a sus actividades, este costo viene a ser elevado debido al aumento de la jornada laboral, presión de los altos mandos, variabilidad en los horarios para poder dar cumplimiento a las metas y objetivos. En esta situación el nivel de demanda excede los recursos con los que cuenta el colaborador (Rojas, 2021).

De acuerdo con García (2016, como se citó en Guerrero, 2021) hace referencia a la distribución inadecuada de las horas o días de trabajo, donde no existe una gestión de turnos; por lo cual se le asignan más horas, actividades o días de trabajo al colaborador, abrumándolo con ello, lo que afecta el clima laboral y la salud del colaborador y su entorno. Además, esta sobrecarga se encuentra relacionada con el tiempo, la dificultad de las tareas, cantidad, entre otros.

Para Gamarra (2019) es considerada como los requerimientos psicofísicos a los que se ve expuesto el colaborador durante su jornada diaria; debida a la inadecuada deficiencia de la asignación de tareas y gestión de las horas o días laborables; como consecuencia de ello se suele presentar el síndrome de burnout.

Tang y Vandenberghe (2021) destacan que la sobrecarga laboral es una condición de trabajo en donde los colaboradores perciben que la asignación de actividades, tareas y otros exceden sus energías, capacidades y tiempo; todo ello, se asocia con una serie de consecuencias negativas como el estrés.

Indicadores:

- a) Exceso de tareas:** ocurre cuando el colaborador aparte de las tareas asignadas asume otras tareas de manera simultánea, esto se debe a que la organización tiene déficit de colaboradores donde uno tiene que asumirlas, el exceso de tareas prolongadas genera el agotamiento del

colaborador y en su defecto el estrés.

- b) Horas extras:** se refiere a que el colaborador acepta recibir encargos adicionales fuera de tiempo de trabajo de la institución, las horas extras constantes, forma parte de su labor cotidiano del colaborador y esto se va generando el estrés.

Dx 02 : Desequilibrio esfuerzo - retribución

Hace referencia a la reciprocidad en la vida laboral; en este caso es a la desigualdad que se da en la jornada laboral donde los colaboradores pagan un costo elevado, pero reciben una recompensa baja; generando en ellos incomodidad, malestares que se transforman en estrés (Siegrist, 1996, como se citó en Tirado et al., 2022).

Para Notelaers et al. (2019) consideran que es la falta de equidad de la reciprocidad de los esfuerzos realizados y la recompensa recibida en el trabajo; siendo así considerado como un factor que origina el estrés; conllevando a impactos negativos en la salud de los colaboradores; así como a la disminución del compromiso con la empresa.

Desde la percepción del colaborador, son aquellas desigualdades donde su elevado esfuerzo no es remunerado de manera adecuada; consideran que se les asigna mayores responsabilidades, actividades que les implica para ellos un mayor costo (tiempo, esfuerzo) a un precio muy bajo. Ello expone al colaborador a la frustración, desmotivación, etc. (Marrero y Aguilera, 2018).

De acuerdo con García (2016, como se citó en Guerrero, 2021) se da cuando los colaboradores consideran y sienten que sus esfuerzos y el desempeño son superiores a las recompensas que reciben (salario y otros); consideran que su trabajo no es bien remunerado. Siendo esto una acción que conlleva a los colaboradores a mostrar insatisfacción en su ambiente laboral.

Se considera que es la desigualdad percibida de la carga laboral y la tarifa del servicio, es decir, consideran que el esfuerzo que el colaborador realiza es sofocante muchas veces, sin embargo, el salario es bajo; para el nivel de esfuerzo que realizan; muchas veces sucede lo contrario; la molestia radica cuando el

colaborador ve que a otros les pagan bien y su nivel de esfuerzo es bajo; todo ello ocasiona problemas de compromiso, conflictos, etc. (Chen et al., 2022).

Indicadores

- a) Remuneración:** se refiere al nivel de ofrecimiento del valor monetario de parte de la organización hacia el colaborador, los factores que forma parte de la remuneración son: la calidad de vida del colaborador, la remuneración aceptable, lo cual brinda beneficios que promueve el deseo en los colaboradores de seguir trabajando de lo contrario generará estrés durante su permanencia.
- b) Frustración:** se refiere al sentimiento de sentirse vacío en su puesto de trabajo que presenta el colaborador, al ver que no logró sus metas laborales en su puesto de trabajo, también se puede decir que ocurre ante los cambios de actualización que se tiene en el ambiente laboral.
- c) Ascenso:** es el indicador que señala que los colaboradores aspiran a un ascenso, para ello deben presionarse a dedicar más horas de lo necesario, generando estrés.

Dx 03 : Factores estresantes

Los factores estresantes denominados también interorganizacionales tienen que ver con la sociedad, política, economía, medios de comunicación que son de interés y los factores estresantes son: estresores del ambiente físico, de nivel individual, de nivel grupal y organizativos, los estresores; son la luz, el ruido, vibraciones, falta de cohesión de grupos, conflictos entre grupos, etc. (Félix et al., 2018).

Para Watson (2022) son los factores que desencadenan el estrés en cualquier ámbito; con relación al ámbito laboral, son aquellas causales que generan incomodidad o dolencias en los colaboradores como lo son; la carga laboral, presión, inadecuada gestión, malas relaciones, laboral en condiciones de peligro, conflictos, discriminación, acoso, etc., todo ello genera estrés en los colaboradores conllevándoles a tener impactos negativos e incluso agresivos contra su salud.

Los factores estresantes se refieren a los agentes evocadores de un estado interno del organismo definido como estrés, cuando se analizan los estresores de forma individual los resultados no son tan importantes; cada nueva presión se suma al grado de estrés del individuo y estos pueden ser: factores ambientales, factores organizacionales, factores individuales (García, 2021).

Para Patlán (2019) los factores estresantes en el lugar de trabajo que permiten medir el estrés laboral con enfoque compuestos, y pueden ser el acoso laboral, conflictos, relaciones laborales, factor tiempo, ruido, presión, competencia excesiva, condiciones de trabajo.

Son considerados como eventos o factores que originan el estrés; cabe destacar que también depende de la persona porque un factor puede generar estrés en una persona pero en otra no (Sampson y Felman, 2020).

Indicadores:

- a) Acoso laboral:** se refiere al comportamiento abusivo con gestos, palabras, actitudes, etc. de parte de los responsables organizacionales que atenta de manera reiterada y de manera integral a la integridad psíquica o física de los colaboradores, y pone en riesgo su empleo.
- b) Relaciones laborales:** es el vínculo que se tiene entre los colaboradores dentro de la organización que armonizan una buena comunicación en resolución de problemas y un trabajo en equipo, lo contrario solo generará un ambiente impropio y sufrirán estrés los colaboradores.
- c) Ruido o bullicio:** se refiere al grado que el ruido afecte el nivel que soporta el colaborador, de ser constantes y sobre límites permisibles puede sufrir estrés el colaborador.
- d) Presión:** se refiere a la exigencia de parte de los responsables organizacionales hacia los colaboradores, pueden ser el cumplimiento de metas con fechas específicas, la expectativa de desempeño, los cuales las exigencias constantes tiende a que el colaborador sufra de estrés.
- e) Condiciones de trabajo:** se refieren al puesto de trabajo que el colaborador sienta, molestias que dificulte o impida el correcto desenvolvimiento en su

trabajo de lo contrario el colaborador sufrirá de estrés.

2.2.2. Clima organizacional

2.2.2.1. Definición

Chiavenato (2007, como se citó en García y Benavides, 2020) indica que al referirse al clima organizacional, se puede considerar el ambiente interno que se genera en la interacción que ejecutan los participantes de una organización; y se encuentra relacionado con el nivel de motivación que expresan los miembros. Además, lo considera como la atmósfera psicológica o medio interno de cada empresa u organización.

Es considerado como la apreciación que elaboran los colaboradores acerca de la organización con relación a los elementos y características de la misma. El clima organizacional puede tener consecuencias negativas o positivas en el comportamiento de los empleados (Antonio, 2022).

Se define como las características del ambiente de trabajo; es decir, a la apreciación de los colaboradores sobre todo lo que lo rodea en su trabajo, las relaciones con sus compañeros, las políticas, la estructura organizacional, el ambiente entre otros (García et al., 2020).

2.2.2.2. Importancia

Se considera al clima organizacional como una herramienta de suma importancia, dado que puede afectar a la empresa de manera negativa o positiva en cuanto a la productividad tanto que pueden tener los colaboradores y la empresa en el ámbito general; pues tiene un impacto profundo en las actitudes, satisfacción y motivación a nivel individual (Pedraza, 2018).

2.2.2.3. Tipos de clima

De acuerdo con Likert (1967, como se citó en Fernández, 2019) existen tres (3) tipos:

- a) Clima autoritario:** dentro de este tipo se encuentran dos clasificaciones; autoritario explotador, el cual hace referencia a la dirección o gerencia que

inspira confianza a sus empleados y se percibe en un ambiente de temor y autoritario paternalista, es donde la dirección o gerencia inspira confianza a sus empleados y existe una relación directa entre ellos.

- b) Clima participativo o consultivo:** hace referencia a un ambiente donde existe confianza entre subordinados y jefes; los colaboradores tienen participación en algunas de las tomas de decisiones; el ambiente laboral es idóneo y existen buenas relaciones.
- c) Clima participativo en grupo:** se desarrolla la confianza de los directivos con sus trabajadores, se pretende que debe existir buenas relaciones, toma de decisiones adecuadas, buena comunicación, y sobre todo, se tienen en cuenta las metas, compromisos y objetivos comunes.

2.2.2.4. Múltiples climas

De acuerdo con García et al., (2020) existen diversos tipos de climas organizacionales; y se presentan a continuación:

- a) Clima de servicio:** hace referencia a la percepción que tienen los participantes sobre la calidad de los procedimientos, práctica y política que se encuentran orientadas al servicio. Dimensiones del clima de servicio:
 - Sobre la administración
 - Sistema de seguridad
 - El riesgo
 - Presión de trabajo
 - Competencia
- b) Clima de seguridad:** hace referencia a la percepción que tienen los colaboradores sobre todas las actividades y decisiones que son llevadas a cabo en una empresa u organización acerca de las decisiones que toma la gerencia, acerca de las medidas de protección y seguridad que debe implementar el empleador con los trabajadores. Dimensiones del clima de seguridad:
 - Compromiso con los protocolos de seguridad

- Entrenamientos acerca de la seguridad
 - Comunicación frecuente y abierta
 - Control ambiental
 - Mantenimiento de equipos
- c) Clima de comunicación:** hace referencia a la percepción que tienen los colaboradores sobre el flujo y prácticas de comunicación; es decir, el entorno comunicacional, la manera en que fluye la información. Canales de comunicación:
- Comunicación vertical descendente
 - Comunicación vertical ascendente
 - Comunicación horizontal

2.2.2.5. Dimensiones del clima organizacional

Dy 01: estructura organizacional

El clima en una empresa se encuentra influenciado de forma indirecta con la estructura, tecnología y tamaño de la empresa; y de manera directa por los roles, normas, procesos, procedimientos y relaciones laborales (García et al., 2020).

Para Gan y Bergel (2004 como se citó en Piñeyro y Alberto, 2018) es considerada como una representación ilustrativa de la compañía u organización, la cual describe de manera conjunta las formas en las que el trabajo se divide, y la forma en la que se relacionan todos los componentes de la empresa; como los procesos técnicos, estilos de dirección, normativa, entre otros.

Por otro lado, acota que son aquellas reglas, políticas, regulaciones y jerarquía existentes en toda empresa u organización (Litwin y Stringer, 1968 como se citó en Gálvez y Loloy, 2019).

La estructura organizacional es un método o forma mediante la cual las actividades organizacionales se organizan, dividen y coordinan; se considera que la estructura en las organizaciones fue creada para coordinar todos los factores que afectan el trabajo y poder controlar el desempeño de los colaboradores (Ali,

et al., 2018).

Es considerada como una representación de un organigrama formal en el cual se especifican las áreas y sus respectivas autoridades o representantes; los grupos de trabajo, los canales de comunicación, las responsabilidades; además de los procesos a seguir (Hodge, 2003 como se citó en Vásquez y Parras, 2022).

Indicadores:

- a) Procedimientos:** el procedimiento organizacional son actividades que están vinculadas entre sí; son los mismos colaboradores que realizan los procedimientos y operan en base a los instrumentos de gestión que dispone la organización, estos procesos transforman los insumos que generan resultados para la organización.
- b) Políticas:** es la orientación o directriz que enfoca una organización, esta debe ser compartida con todos los colaboradores. En la política organizacional se encuentran las normas y responsabilidades de cada puesto de trabajo, dando uso a los instrumentos de cada organización o institución.
- c) Jerarquía:** se refiere a la distribución general de cargo o funciones de cada puesto de trabajo con sus responsabilidades y estas, deben tener muy bien distribuidas la carga laboral también podemos conocer el instrumento principal es el organigrama de la organización.

Dy 02: Factores intermedios

Están orientados a evaluar la situación interna de la compañía por medio de los siguientes aspectos: rendimiento, toma de decisiones, motivación y comunicación, estos factores son de gran importancia dado que constituyen los procesos de organización (Rensis Likert, 1968 como se citó en Vargas, 2022).

Son factores considerados estables y que influyen de manera directa en el actuar de los individuos; se considera que estos factores pueden diferenciarse de una empresa a otra; sin embargo, presentan implicancias o efectos profundos en la empresa afectando el rendimiento, éxito, bienestar y crecimiento de la empresa (Brunet, 2004 como se citó en Parra et al., 2018).

Son percepciones elaboradas por los colaboradores sobre las relaciones sociales y el ambiente laboral que se mantiene en la empresa; estas relaciones pasan a formar parte de la estructura jerárquica. Se considera como parte de los factores el liderazgo, la motivación, la comunicación, entre otros (Arqque y Bruno, 2018).

Rozman y Strukelj (2021) consideran que son aquellas variables o factores que intervienen para el desarrollo del clima organizacional afectándolo de manera negativa o positiva; por eso destaca que si estos factores son desarrollados eficientemente tendrán un impacto positivo, pero si son desarrollados de manera ineficiente el impacto será negativo. Estos factores son: liderazgo, compromiso, comunicación, motivación.

Esta dimensión hace referencia al grado de colaboración que se refleja entre los colaboradores y el apoyo que perciben por parte de las empresas para cumplir con sus actividades; se considera como un factor el liderazgo porque influye en los demás a cambios positivos lo que brinda la obtención de resultados positivos (Quispe, 2019).

Indicadores:

- a) **Liderazgo;** es el colaborador que influye en los demás dentro de una organización, con fin de obtener resultados positivos para la organización esta persona en una institución pública, corresponde a la autoridad máxima, gerentes o jefes de áreas.
- b) **Motivación:** es la energía que consigue los colaboradores para alcanzar una meta, también se puede decir que es un conjunto de intenciones y expectativas que estimula a un colaborador para trabajar más o menos intensamente dentro de una institución.
- c) **Comunicación:** son redes o canales de comunicación que existe dentro de una institución, de esa manera los colaboradores tienen la facilidad de que se escuchen sus inquietudes.
- d) **Toma de decisiones:** los colaboradores tienen la libertad de tomar decisiones dentro de la organización en coordinación mutua con sus compañeros.

Dy 03: Satisfacción laboral

García et al., (2020) en su libro Clima organizacional: teoría y práctica menciona que existen variables asociadas con el clima organizacional, el cual es considerado dimensiones de la variable: satisfacción: es la respuesta emocional que afronta la persona sobre su puesto de trabajo y las acciones que el desempeña. Esta satisfacción puede ser negativa o positiva y nos señalan los siguientes como indicadores; aspiraciones, condiciones, salarios, beneficios, reconocimiento, seguridad (p.39).

La satisfacción laboral se dedica al estudio de factores extrínsecos como; salarios, políticas, cultura de empresa entre otros, y factores intrínsecos como; reconocimiento, variedad de tarea entre otros. Robbins 2004 por su parte la define, como la actitud general de un individuo que posee actitudes positivas acerca de su puesto de trabajo, mientras que una persona insatisfecha tiene una actitud negativa (Piñeyro y Alberto, 2018).

La satisfacción laboral se define como el grado o nivel en el que los colaboradores se sienten a gusto realizando sus actividades. Este juicio puede ser negativo o positivo de acuerdo con la percepción de su entorno laboral (Fritzsche y Parrish, 2005 como se citó en Pujol y Dabos, 2018).

No existe un concepto unánime que defina la satisfacción laboral, no obstante, se puede identificar una aproximación general, es una respuesta afectiva hacia el trabajador (Boada, 2019).

Mientras que para Pérez (1987 como se citó en Vásquez y Parras, 2022) es definida como una postura que adopta el colaborador con relación a su entorno laboral, en base a creencias, valores, actitudes, percepción de su puesto y demás factores que influyen en la adopción de dicha postura. Se considera que esta postura puede tener una dirección positiva o negativa.

Indicadores:

- a) Aspiraciones:** son deseos que cada colaborador considera de mucha importancia, esto tiende a motivarle a conseguir lo cual genera una satisfacción si esto es alcanzable.

- b) Condiciones:** se refiere a cuestiones ambientales, dentro de la organización el mismo que pueda tener una influencia satisfactoria, estas cuestiones se refieren al área de trabajo, pueden ser: la iluminación, la temperatura, el espacio libre suficiente, equipos e instrumentos actualizados, etc.
- c) Salario:** se refiere al valor monetario que recibe un colaborador por un servicio prestado, para tener una buena satisfacción del colaborador, la remuneración debe asegurar como mínimo las condiciones de subsistencia digna y decorosa que sostenga el buen vivir de su familia, esto a la vez, tiene que ser equitativo con todos los compañeros de trabajo.
- d) Reconocimiento:** son estímulos que genera la organización con la intención de premiar al colaborador, por el buen servicio o por la meta cumplida dentro de la organización y en caso contrario el colaborador se pueda impulsar a mejorar.

2.3. Definición de términos básicos

Definición de términos: estrés laboral

Condiciones de trabajo: se refiere al puesto de trabajo que el colaborador sienta, molestias que dificulte o impida el correcto desenvolvimiento en su trabajo de lo contrario el colaborador sufrirá de estrés.

Exceso de tareas: ocurre cuando el colaborador aparte de las tareas asignadas asume otras tareas de manera simultánea, esto se debe a que la organización tiene déficit de colaboradores donde uno tiene que asumirlas, el exceso de tareas prolongadas genera el agotamiento del colaborador y en su defecto el estrés.

Estrés: es descrito como la sensación de preocupación, agotamiento y agobio que experimentan las personas a causa de circunstancias personales, laborales, sociales, entre otros. Un exceso de estrés afecta la salud.

Estrés laboral: se considera a la combinación desafiante de las respuestas emocionales y físicas que responde a las demandas laborales y las presiones relacionadas con el trabajo. Cuando una persona está en una situación laboral

que no se corresponde con sus capacidades, conocimientos o necesidades, experimenta estrés laboral.

Estrés emocional: dentro de este aspecto se encuentran como síntomas la ansiedad, frustración, mal humor, irritabilidad, inseguridad, miedo, intolerancia, desmotivación, agotamiento e impotencia.

Estrés conductual: dentro de este aspecto se encuentra como síntomas, el reportarse enfermo, baja productividad, risa nerviosa, aumento del consumo de sustancias, trato brusco, cometer muchos errores, llanto, agresividad y disminución en el habla.

Estrés cognitivo: dentro de este aspecto se encuentra como síntomas confusión, reducción en su capacidad de aprendizaje, dificultad de concentración, olvidos, disminución en su capacidad de solución de conflictos y pensamientos menos efectivos.

Estrés fisiológico: dentro de este aspecto se encuentran como síntomas dolor de cabeza, malestar, problemas de espalda o cuello, contracción muscular, agotamiento, problemas cardiovasculares, entre otros.

Estrés agudo: en este nivel se ve reflejado un sufrimiento temporal de la persona donde la reacción se ve reflejada antes de la situación futura que evidencia eventos pasados, ello se evidencia en ansiedad.

Estrés agudo episódico: en este nivel se refleja que el estrés laboral se evidencia con episodios de incomodidad, angustia o molestias con una mayor frecuencia.

Estrés crónico: en este nivel se ve reflejada una situación desbordante, en la cual los resultados crónicos se pueden reflejar en periodos largos y se evidenciarán todas las causas y consecuencias generadas.

Estrés de rol: en este nivel se experimenta un desequilibrio por el estrés o tensión debido a que la alta demanda de una empresa.

Horas extras: se refiere a que el colaborador acepta recibir encargos adicionales fuera de tiempo de trabajo de la institución, las horas extras constantes, forma

parte de su labor cotidiano del colaborador y esto se va generando el estrés.

Presión: se refiere a la exigencia de parte de los responsables organizacionales hacia los colaboradores, pueden ser el cumplimiento de metas con fechas específicas, la expectativa de desempeño, los cuales las exigencias constantes tiende a que el colaborador sufra de estrés.

Relaciones laborales: es el vínculo que se tiene entre los colaboradores dentro de la organización que armonizan una buena comunicación en resolución de problemas y un trabajo en equipo, lo contrario solo generará un ambiente impropio y sufrirán estrés los colaboradores.

Definición de términos: clima organizacional

Ambiente laboral: refiere a las políticas establecidas por el área de recursos humanos, los cuales afectan a los colaboradores, en cuanto a las compensaciones, beneficios, u otros.

Bienestar laboral: se define como la situación que se desea para el bien de la organización, los cuales se logran por medio de planes, programas y proyectos.

Calidad de trabajo: refiere a la actividad precisa y completa, y además tiene buena aceptación por el público.

Clima organizacional: hace referencia a la experiencia del colaborador asociada a las medidas, políticas y prácticas de la organización; esta experiencia puede ser negativa o positiva.

Clima autoritario: dentro de este tipo se encuentran al autoritario explotador, el cual hace referencia a la dirección o gerencia que no inspira confianza a sus empleados y se percibe en un ambiente de temor.

Clima participativo o consultivo: hace referencia a un ambiente donde existe confianza entre subordinados y jefes; los colaboradores tienen participación en algunas de las tomas de decisiones.

Clima participativo en grupo: se desarrolla la confianza de los directivos con sus trabajadores, se pretende que deben existir buenas relaciones.

Clima de servicio: se refiere a la percepción que tienen los trabajadores sobre la

calidad de los procedimientos, práctica y política que se encuentran orientadas al servicio.

Clima de seguridad: se refiere a la percepción que tienen los colaboradores sobre todas las actividades y decisiones que son llevadas a cabo en una empresa u organización acerca de las decisiones que toma la gerencia.

Clima de comunicación: es la percepción que tienen los colaboradores sobre el flujo y prácticas de comunicación; es decir el entorno comunicacional, la manera en que fluye la información.

Comunicación: son redes o canales de comunicación que existe dentro de una institución, de esa manera los colaboradores tienen la facilidad de que se escuchen sus inquietudes.

Estructura organizacional: se considera al método a través del cual el trabajo debe fluir por el esquema de una organización; lo cual permite que los grupos de convivencia en el trabajo desarrollen un trabajo en equipo en consonancia con las funciones individuales que se tiene para administrar las tareas.

Organización: es considerada como una agrupación de personas que están involucradas en el cumplimiento de objetivos; además se puede entender que es un sistema social, el cual comprende todas las relaciones humanas formales.

Relaciones humanas: se consideran como las acciones y actitudes como resultado del contacto entre grupos.

Toma de decisiones: los colaboradores tienen la libertad de brindar soluciones dentro de la compañía en coordinación mutua con sus compañeros.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

H1. Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao, Ilave, Puno 2023.

H0. No existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao, Ilave, Puno 2023.

3.1.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

H1. Se tiene una relación significativa entre la sobrecarga laboral y la estructura organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave, Puno 2023.

H0. No existe relación significativa entre la sobrecarga laboral y la estructura organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave, Puno 2023.

Hipótesis específica 2:

H1. Se tiene una relación significativa entre el desequilibrio esfuerzo - retribución con los factores intermedios de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave, Puno 2023.

H0. No existe relación significativa entre el desequilibrio esfuerzo - retribución con los factores intermedios de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao, Ilave, Puno 2023.

Hipótesis específica 3:

- H1.** Se tiene una relación significativa entre los factores estresantes y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao, Ilave, Puno 2023.
- H0.** No existe una relación significativa entre los factores estresantes y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave, Puno 2023.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Variable 1: estrés Laboral

Es considerado como el dolor que padecen los colaboradores a causa de los factores estresantes y la falta de equipo de trabajo; los colaboradores con estrés sienten que no cuentan con la capacidad suficiente para desarrollar sus actividades, conllevando a sentirse frustrados e incluso deprimidos (Del Hoyo, 2014, como se citó en Guerrero, 2021).

Variable 2: clima organizacional

De acuerdo con Chiavenato (2007, como se citó en García y Benavides, 2020) indica que el clima organizacional se refiere a que la interacción en el entorno interno que se da entre los miembros de una organización; y se encuentra relacionado con el nivel de motivación que expresan los participantes. Además, lo considera como la atmósfera psicológica o medio interno de cada empresa u organización.

3.2.2. Definición operacional

La variable estrés laboral es estudiada por tres (3) dimensiones de autores que fueron considerados en el marco teórico de los cuales dos fueron de mucha consideración para el presente estudio: Sobrecarga laboral; desequilibrio entre esfuerzo y retribución (García, 2016 como se citó en Guerrero, 2021); factores estresantes (Patlán, 2019); cada dimensión con sus indicadores

correspondientes.

La variable clima organizacional es estudiada por tres (3) dimensiones de autores que fueron considerados en el estudio: estructura (Piñeyro y Alberto, 2018); factores intermedios (Vargas, 2022); satisfacción; trabajo en equipo (García et al., 2020); cada dimensión con sus indicadores correspondientes.

Tabla 1.
Cuadro de operacionalización

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala Likert
X: ESTRÉS LABORAL	Sobrecarga laboral	Exceso de tareas	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		Horas extras	
	Desequilibrio Esfuerzo – Retribución	Remuneración	
		Frustración	
		Reconocimiento	
	Factores estresantes	Ascenso	
		Acoso	
		Relaciones laborales	
		Ruido o bullicio	
		Presión laboral	
Y: CLIMA ORGANIZACIONAL	Estructura laboral	Condiciones de trabajo	
		Procedimientos	
		Políticas	
	Factores intermedios	Jerarquía	
		Liderazgo	
		Motivación	
		Rendimiento	
	Satisfacción	Comunicación	
		Toma de decisiones	
		Aspiraciones	
Condiciones Salario			
Seguridad			

Nota. Elaboración en base a las teorías relacionadas

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

De acuerdo con Ñaupas et al., (2018) una indagación de tipo aplicada requiere realizar un análisis, comparando y contrastando aportes teóricos, para dar soluciones a los problemas suscitados. Por lo tanto, en la averiguación se pretendió identificar la existencia de una relación entre las variables de investigación, para llegar a una conclusión contrastando con otros aportes teóricos.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) una investigación con enfoque cuantitativo se basa en el estudio y análisis estadístico; es por ello que la presente investigación recolectó datos que se reflejan de manera estadística, además, se emplearon coeficientes estadísticos como el Alfa de Cronbach (fiabilidad) y coeficiente de correlación.

3.3.2. Nivel de investigación

Para Hernández y Mendoza (2018) una investigación correlacional, tiene como objetivo medir o determinar la asociación o relación existente entre dos variables a más. Por ello, se pretendió determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional; para la aceptación o rechazo de las hipótesis del estudio.

Para Hernández y Mendoza (2018) una investigación transversal, es aquella en la cual la examinación y análisis de los datos se realizan en un determinado tiempo. Por ello la presente investigación recolectó los datos una única vez.

3.4. Diseño de la investigación

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) una investigación es de diseño no experimental porque solo estudia las variables o datos en su contexto real, sin alterar nada. Por ello, que la presente indagación ejecutó el análisis de la relación de las variables, sin alterarlas.

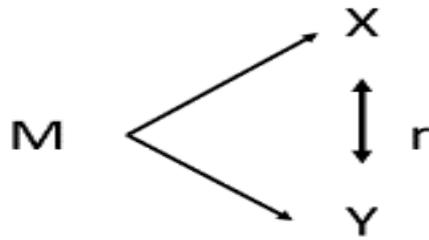


Figura 1. Diseño de la investigación

Donde:

M = Muestra de la investigación

X = Variable 1: estrés laboral

Y = Variable 2: clima organizacional

r = Relación entre las variables

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Para Shukla (2020) la población es la agrupación de la cual se desea conocer o estudiar, para generar conclusiones. Por ello, la población está representada por todos los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao – Ilave en Puno; siendo así un total de 161 colaboradores.

3.5.2. Muestra

Para Shukla (2020) es un grupo representativo de la población, de la cual se recopilarán datos; cabe destacar que en la mayoría de casos la muestra es menor a la población. Para la investigación, la muestra estuvo conformada por 114 colaboradores de la entidad en estudio.

3.5.3. Muestreo

Para la selección de la muestra se empleó el muestreo, que es un conjunto de métodos que permiten obtener una muestra finita (Condori, 2020). Por ello, se empleó un muestreo aleatorio simple, dado que, al aplicarse la fórmula, toda la población tuvo la misma opción de ser considerados como parte de la muestra.

La siguiente fórmula determinó la muestra de la presente investigación:

$$n = \frac{N * \sigma^2 * Z^2}{(N - 1) * E^2 + \sigma^2 * Z^2}$$

Dónde:

N = Población (161)

Z = Indicador de confianza (95%)

E = Error de cálculo de la estimación matemática (5%)

σ^2 = Varianza (0.5)

n = Muestra calculada según muestreo finita aleatorio simple.

La muestra es de 114 participantes.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La encuesta es una técnica empleada para la recolección de datos dentro de la investigación cuantitativa, donde el investigador recopila la información necesaria para el desarrollo de la indagación (Hamed, 2021). Para el proceso de la investigación se empleó la encuesta debido a la necesidad de recolectar información del estrés laboral y el clima organizacional en la Municipalidad Provincial El Collao.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario es un instrumento que está compuesto por una serie de cuestiones que deben ser redactadas de manera organizada, estructurada, coherente y secuenciadas de acuerdo con el fin u objetivo de la investigación (Hamed, 2021). Se emplearon dos (2) cuestionarios para recolectar información del estrés laboral y clima organizacional de manera individual; estos han sido elaborados sobre la base de las dimensiones e indicadores de la presente averiguación.

Validez

La validez de los instrumentos indica el nivel en que la encuesta mide los elementos correctos que deben medirse; es decir indica si los instrumentos permiten cumplir con el objetivo de la investigación y recolectar los datos adecuados (Andrade, 2018). Por ello, se aplicó la validez por medio del juicio de 2 expertos en la materia; quienes manifestaron si los cuestionarios miden las variables adecuadamente.

Tabla 2.
Expertos validadores de los instrumentos

Nombre	Grado		Calificación del instrumento
Germán Belizario	Dr.	Estrés laboral	Aplicable
Quispe	Metodólogo	Clima organizacional	
Edgar Dario	Mg. en Gestión	Estrés laboral	Aplicable
Callohuanca Avalo	Pública	Clima organizacional	

Confiabilidad

La confiabilidad hace referencia a la consistencia con la que un método mide algo; se considera confiable si el mismo método evidencia los mismos resultados, siendo aplicado varias veces bajo las mismas circunstancias (Middleton, 2019).

La confiabilidad fue medida por medio del coeficiente Alfa de Cronbach, el cual se aplicó una vez realizada la prueba piloto. Mientras el coeficiente se acerque más a 1, se considera que es confiable esta confiabilidad va de 0 a 1.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,717	12

Figura 2. Confiabilidad del cuestionario estrés laboral
Nota. Elaboración en base a las pruebas pilotos aplicadas.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	14

Figura 3. Confiabilidad del cuestionario clima organizacional
Nota. Elaboración en base a las pruebas pilotos aplicadas.

Para los cuestionarios estructurados sobre la base de cada variable se determinó una confiabilidad: referente al estrés laboral, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.717 de la misma manera al instrumento que refiere al clima organizacional, el valor fue de 0.913 de Alfa de Cronbach, con esto se demuestra que los instrumentos tienen una validez con calificación “excelente”, esto con la finalidad de mantener en la escala de Likert (Tuapanta, Duque, & Mena, 2017).

3.7. Métodos de análisis de datos

Para la presente investigación se empleó el método estadístico, dado que se aplicaron coeficientes de confiabilidad y correlación.

Una vez aplicadas las encuestas, los resultados se registraron en una hoja de excel; para luego ser trasladados a la data del SPSS; donde se procesaron y aplicaron los coeficientes.

Una vez obtenida la información se trasladaron al apartado de resultados donde fueron analizados y descritos.

3.8. Aspectos éticos

Refieren también a las consideraciones éticas en la indagación, las cuales son un grupo de principios que se encargan de guiar los diseños y prácticas de indagación (Bhandari, 2021). Para el desarrollo de la investigación se consideraron los siguientes:

Anonimato: se mantuvo en anonimato los nombres de los participantes a los cuales se les aplicó los cuestionarios, con el fin de evitar futuras discrepancias

Consentimiento informado: se les explicó a los participantes el objetivo y fin de la aplicación de los cuestionarios, para que realicen su participación en forma voluntaria.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Se presenta el análisis descriptivo de las variables y sus respectivas dimensiones, de acuerdo a la percepción de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao, Ilave, Puno 2023.

Tabla 3.
Distribución según sexo

		Fr.	%	% válido	%acumulado
Válido	Masculino	97	85.1	85.1	85.1
	Femenino	17	14.9	14.9	100.0
Total		114	100.0	100.0	

Nota. Esta tabla se denota la distribución según el sexo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave en base a las encuestas aplicadas.



Figura 4. Distribución según sexo

En la tabla 3 y figura 4, se denota la distribución de los encuestados de acuerdo con el sexo; donde el 85.1% son del sexo masculino y el 14.9% del sexo femenino.

Tabla 4.
Estrés laboral

		Fr.	%	% válido	%acumulado
Válido	Bajo	38	33.3	33.3	33.3
	Medio	41	36.0	36.0	69.3
	Alto	35	30.7	30.7	100.0
Total		114	100.0	100.0	

Nota. Esta tabla se denota el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao llave en base a las encuestas aplicadas.

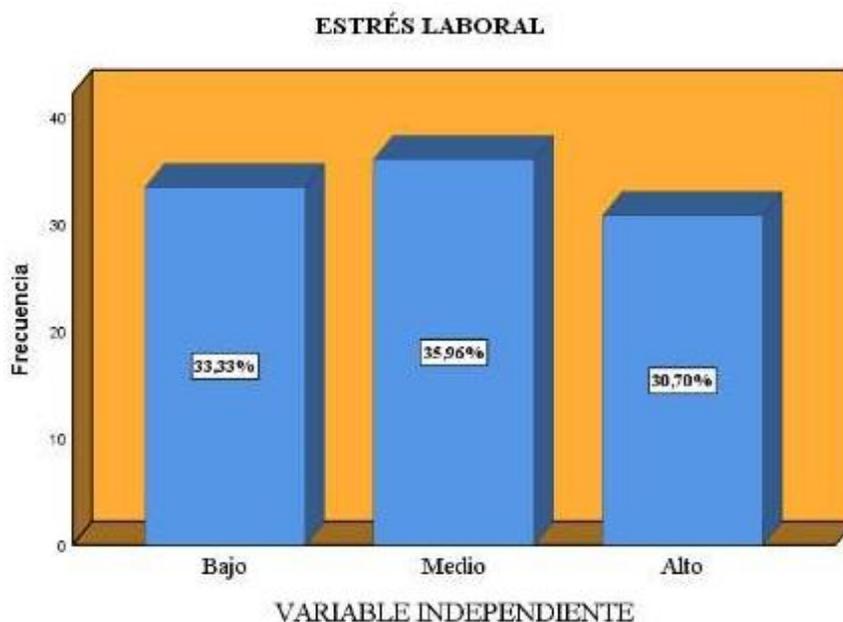


Figura 5. Estrés laboral

En la tabla 4 y figura 5, se refleja el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la Municipalidad en estudio; donde el 36% presenta un nivel de estrés medio; el 33.3% presenta un nivel bajo y el 30.7% presentó un nivel alto de estrés laboral; indicando que esta variable se encuentra afectando a los colaboradores.

Tabla 5.
Dx1 - Sobrecarga laboral

		Fr.	%	% válido	%acumulado
Válido	Bajo	48	42.1	33.3	42.1
	Medio	29	25.4	36.0	67.5
	Alto	37	32.5	30.7	100.0
Total		114	100.0	100.0	

Nota. Esta tabla se denota el nivel de sobrecarga laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao llave en base a las encuestas aplicadas.

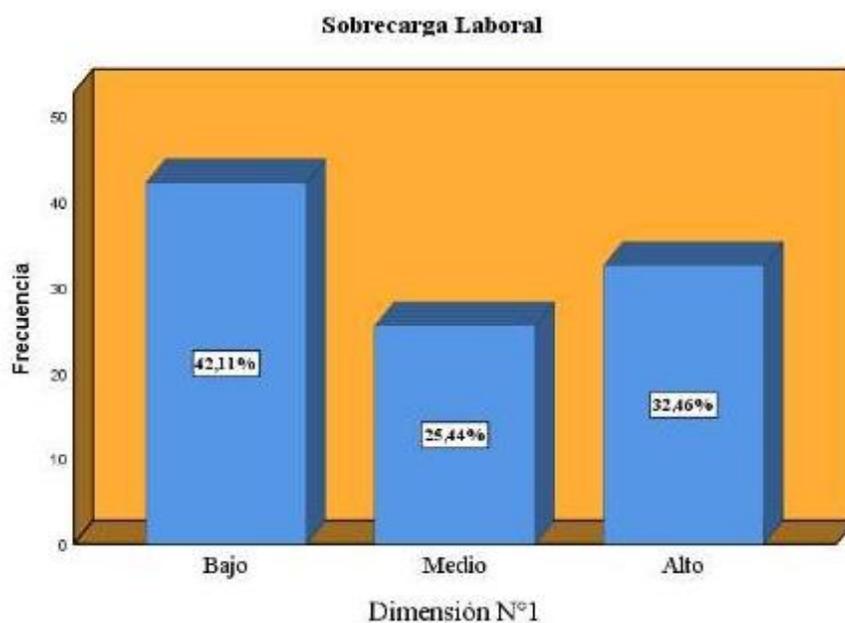


Figura 6. Dx1 - Sobrecarga laboral

En la tabla 5 y figura 6; se refleja la apreciación de la dimensión sobrecarga laboral; donde el 42.1% posee un nivel bajo de sobrecarga; el 32.5% posee un nivel alto y para el 25.4% este nivel es medio. Evidenciando así, que no existe un control en la asignación de las actividades y mucho menos una programación debida, por lo cual los colaboradores realizan esfuerzos extras.

Tabla 6.

Dx2 - Desequilibrio esfuerzo – retribución

		Fr.	%	% válido	%acumulado
Válido	Bajo	39	34.2	36.0	34.2
	Medio	41	36.0	36.0	70.2
	Alto	34	29.8	29.8	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

Nota. Esta tabla se denota el nivel de la dimensión desequilibrio esfuerzo retribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao llave en base a las encuestas aplicadas.

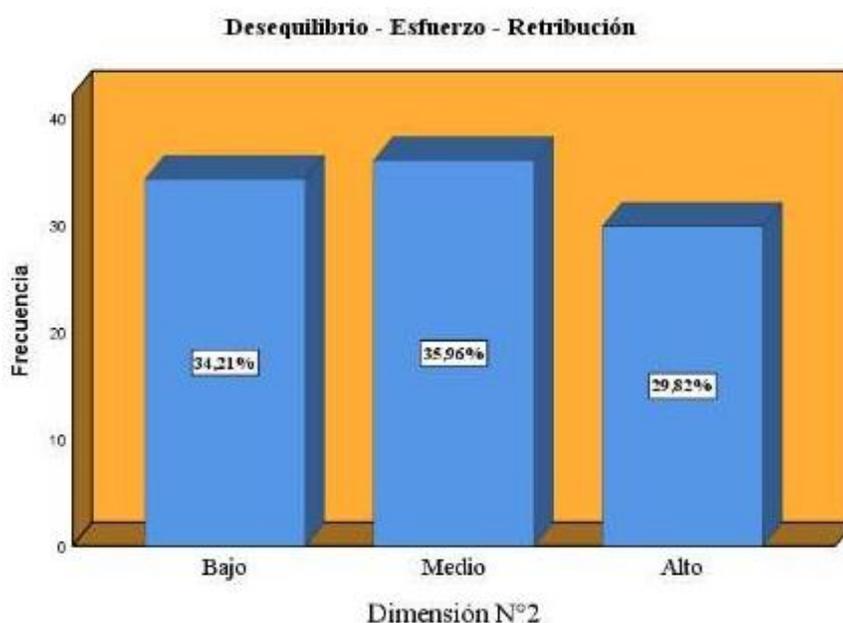


Figura 7. Dx2 - Desequilibrio esfuerzo - retribución

En la tabla 6 y figura 7, se refleja la apreciación de los colaboradores sobre la dimensión desequilibrio – esfuerzo – retribución; donde el 36% la catalogó en un nivel medio; el 34.2% en un nivel bajo y el 29.8% en un nivel alto; reflejando que algunos consideran que su esfuerzo, no se encuentra acorde a su remuneración y consideran que no se les reconocen sus logros.

Tabla 7.
Dx3 - Factores estresantes

		Fr.	%	% válido	%acumulado
Válido	Bajo	57	50.0	50.0	50.0
	Medio	20	17.5	17.5	67.5
	Alto	37	32.5	32.5	100.0
Total		114	100.0	100.0	

Nota. Esta tabla denota el nivel de los factores estresantes en los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao llave en base a las encuestas aplicadas.

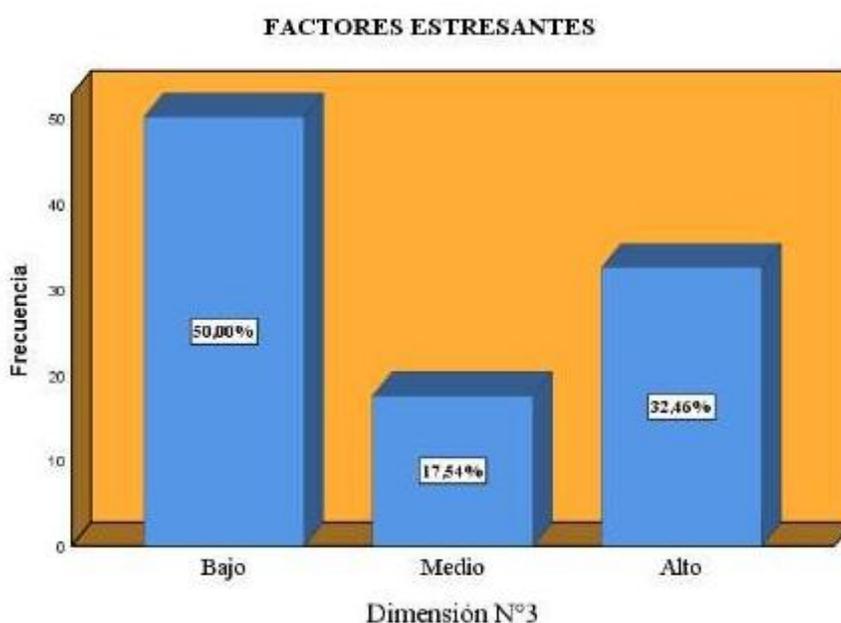


Figura 8. Dx3 - Factores estresantes

En la tabla 7 y figura 8, se muestra la percepción de los colaboradores acerca de la dimensión factores estresantes; donde se obtuvieron los siguientes porcentajes: 50%; 32.5% y 17.5% que corresponden a una calificación de bajo, medio y alto respectivamente; es decir que la mitad de los colaboradores han experimentado, casi siempre, presión laboral y contaminación auditiva.

Tabla 8.
Clima organizacional

		Fr.	%	% válido	%acumulado
Válido	Bajo	45	39.5	39.5	39.5
	Medio	32	28.1	28.1	67.5
	Alto	37	32.5	32.5	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

Nota. Esta tabla denota el nivel del clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave en base a las encuestas aplicadas.

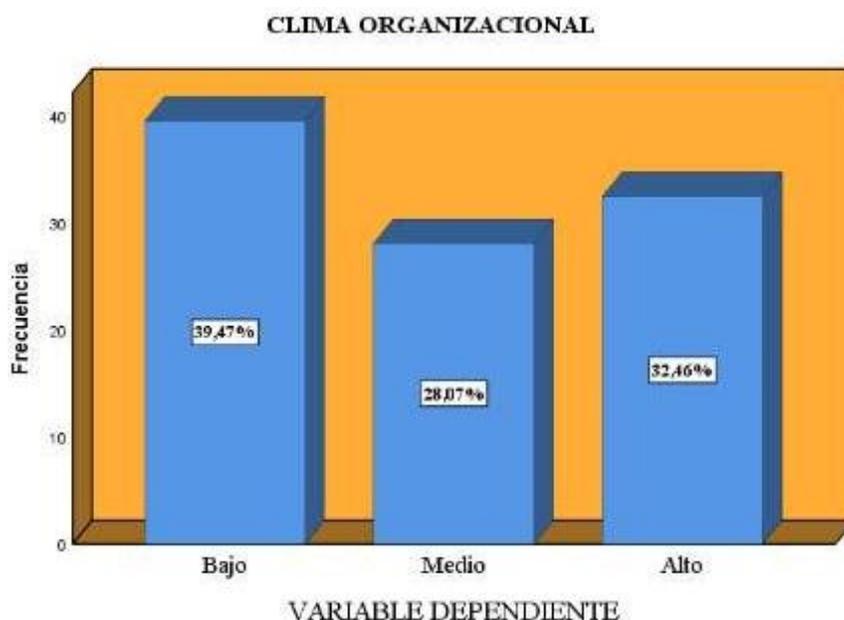


Figura 9. Clima organizacional

En la tabla 8 y figura 9 se denota la apreciación del clima organizacional; el 39.5% de los colaboradores lo calificó en un nivel bajo, el 32.5% en un nivel alto y para el 28.1% se encontró en un nivel medio; reflejando que este ambiente no es el adecuado para el desarrollo de las actividades, y sobre todo, no permite el cumplimiento de las metas y objetivos de la Municipalidad Provincial en estudio.

Tabla 9.
Dy1 – Estructura organizacional

		Fr.	%	% válido	%acumulado
Válido	Bajo	54	47.4	47.4	47.4
	Medio	27	23.7	23.7	71.1
	Alto	33	28.9	28.9	100.0
Total		114	100.0	100.0	

Nota. Esta tabla denota el nivel de la estructura organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao llave en base a las encuestas aplicadas.

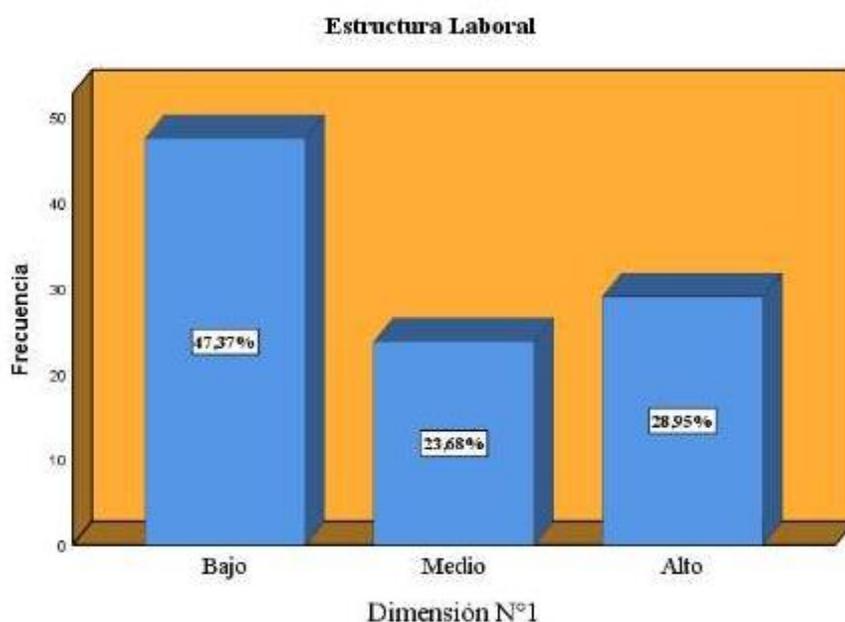


Figura 10. Dy1 – Estructura organizacional

En la tabla 9 y figura 10, se muestra la percepción de los colaboradores sobre la dimensión estructura organizacional, donde el 47.4% la catalogó en un nivel bajo, el 28.9% en un nivel alto y el 23.7% lo catalogó en un nivel medio; ello refleja que las políticas y procedimientos de la Municipalidad no se encuentran bien establecidos o no son conocidos por los colaboradores.

Tabla 10.
Dy2 – Factores intermedios

		Fr.	%	% válido	%acumulado
Válido	Bajo	40	35.1	35.1	35.1
	Medio	37	32.5	32.5	67.5
	Alto	37	32.5	32.5	100.0
Total		114	100.0	100.0	

Nota. Esta tabla denota el nivel de los factores intermedios de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao llave en base a las encuestas aplicadas.

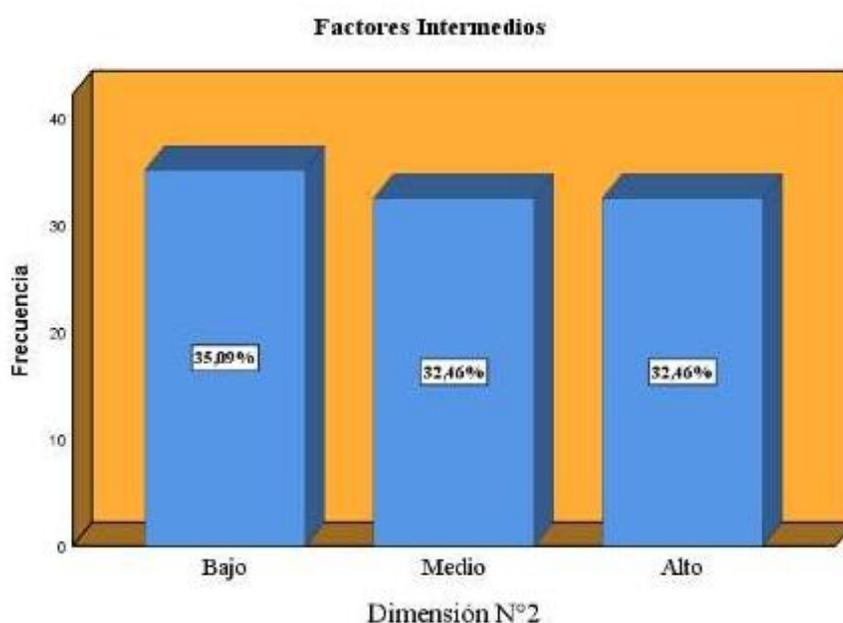


Figura 11. Dy2 – Factores intermedios

En la tabla 10 y figura 11, se evidencia que el 35.1% de los colaboradores encuestados catalogó la dimensión factores intermedios como bajo; y un 32.5% lo catalogó como medio y alto; reflejando así problemas de liderazgo, no hay motivación, la comunicación horizontal y vertical son deficientes y no se evaluó adecuadamente el rendimiento de ellos.

Tabla 11.
Dy3 – Satisfacción laboral

		Fr.	%	% válido	%acumulado
Válido	Bajo	48	42.1	42.1	42.1
	Medio	40	35.1	35.1	77.2
	Alto	26	22.8	22.8	100.0
Total		114	100.0	100.0	

Nota. Esta tabla denota el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave en base a las encuestas aplicadas.

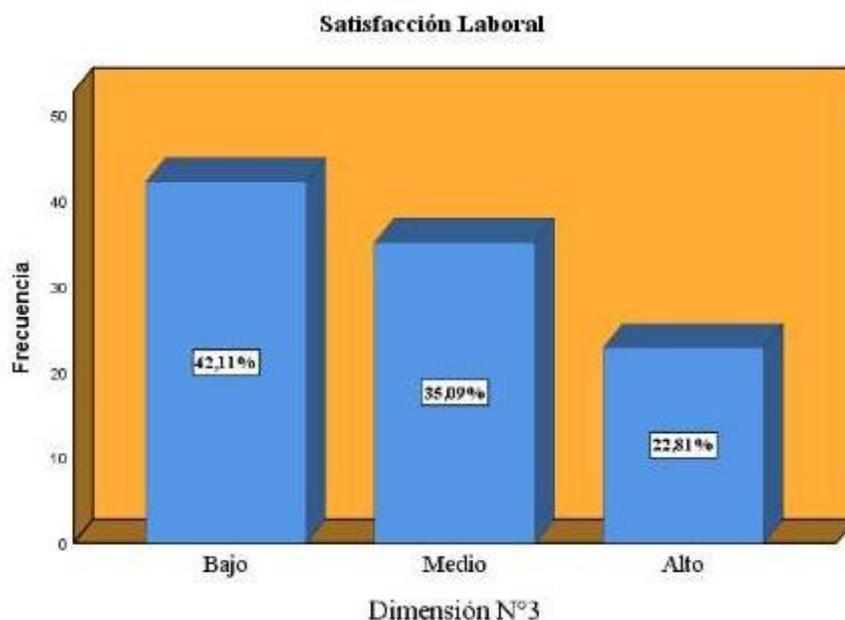


Figura 12. Dy3 – Satisfacción laboral

En la tabla 11 y figura, 12 se reflejó el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores; donde el 42.1%, el 35.1% y el 22.8% lo catalogaron en un nivel bajo; medio y alto respectivamente; reflejando insatisfacción laboral con relación a las condiciones y seguridad de la municipalidad con relación a su ambiente de trabajo; además de existir un desequilibrio salarial.

4.2. Análisis inferencial

Se presenta el análisis inferencial del estudio, sobre la base de la percepción de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao, Ilave, Puno 2023; para ello se emplearon coeficientes estadísticos. Como punto de partida se aplicó la prueba de normalidad:

Criterio:

H0. La distribución de los datos es normal

H1. La distribución de los datos no es normal

Tabla 12.
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sobrecarga laboral	.157	114	.000	.955	114	.001
Desequilibrio, Esfuerzo- Retribución	.138	114	.000	.954	114	.001
Factores estresantes	.129	114	.000	.969	114	.009
Estrés laboral	.073	114	.002	.976	114	.041
Estructura laboral	.109	114	.002	.960	114	.002
Factores intermedios	.116	114	.001	.953	114	.000
Satisfacción	.138	114	.000	.945	114	.000
Clima organizacional	.102	114	.006	.961	114	.002

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. En la tabla se denota la prueba de normalidad elaborada por el investigador el software SPSS

En la tabla 12 se refleja la prueba de normalidad calculada en el SPSS; donde se toma en cuenta la prueba de **Kolmogorov-Smirnov**; porque la muestra en estudio es superior a 50; de acuerdo con los parámetros de la misma se identificó que los datos obtenidos no presentaron una distribución normal; ya que el valor de significancia se encuentra por debajo de 0.005; permitiendo así aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Luego de determinar que los datos no presentan una distribución normal, se identificó el coeficiente de correlación adecuado; siendo así seleccionado el Rho de Spearman; en base a ello se presentan los siguientes resultados:

Tabla 13.*Interpretación del coeficiente de correlación según Spearman*

Escala	Índice de relación
(-0.91 a -1.00)	Correlación-Negativa-perfecta
(-0.76 a -0.90)	Correlación-Negativa-muy fuerte
(-0.51 a 0.75)	Correlación-Negativa-considerable
(-0.11 a 0.50)	Correlación-Negativa-media
(-0.01 a 0.10)	Correlación-Negativa-débil
0.00	Sin existencia de correlación
(0.01 a 0.10)	Correlación-positiva-débil
(0.11 a 0.50)	Correlación-positiva-media
(0.51 a 0.75)	Correlación-positiva-considerable
(0.76 a 0.90)	Correlación-positiva-muy fuerte
(0.90 a 1)	Correlación-positiva-perfecta

Nota. Tomado del artículo Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman, Montes et al, 1ra edición, (2021).

Contrastación de hipótesis – hipótesis general

H1. Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave, Puno 2023.

H0. No existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave, Puno 2023.

Tabla 14.*Correlación de las variables estrés laboral y clima organizacional*

			Estrés laboral	Clima organizacional
Rho de		Coef. de correlación	1.000	-,776
Spearman	Estrés laboral	Sign. (bil)		.003
		Núm	114	114
	Clima organizacional	Coef. de correlación	-,776	1.000
		Sign. (bil)	.003	
		Núm	114	114

Nota. Realizado por el investigador en el software SPSS en función de los datos obtenidos de las encuestas.

La tabla 14 responde al objetivo general del estudio; donde se pretende determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao, Ilave. De acuerdo con el nivel de significancia obtenido ($0.003 < 0.005$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; y en base al Rho de Spearman obtenido ($\rho = -0.776$); se determinó que sí existe una relación negativa-muy fuerte entre el estrés laboral y el clima organizacional. Lo cual refleja, que al incrementar el estrés laboral; disminuye el clima organizacional; y viceversa.

Contrastación de hipótesis – hipótesis específica 1:

- H1. Se tiene una relación significativa entre la sobrecarga laboral y la estructura organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave, Puno 2023.
- H0. No existe relación significativa entre la sobrecarga laboral y la estructura organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave, Puno 2023.

Tabla 15.

Correlación de las dimensiones sobrecarga laboral y estructura organizacional

			Sobrecarga laboral	Estructura organizacional
Rho de Spearman	Sobrecarga laboral	Coef. de correlación	1.000	-,802
		Sign. (bil)		.004
		Núm	114	114
	Estructura organiza- cional	Coef. de correlación	-,802	1.000
		Sign. (bil)	.004	
		Núm	114	114

Nota. Realizado por el investigador en el software SPSS en función de los datos obtenidos de las encuestas.

La tabla 15 responde al primer objetivo específico del estudio; donde se pretende determinar la relación entre la sobrecarga laboral y la estructura organizacional. De acuerdo con el nivel de significancia obtenido ($0.004 < 0.005$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; y en base al Rho de Spearman obtenido ($\rho = -0.802$); se determinó que sí existe una relación

negativa-muy fuerte entre la sobrecarga laboral y la estructura organizacional. Lo cual refleja, que al incrementar la sobrecarga laboral; disminuye la eficiencia de la estructura organizacional; y viceversa.

Contrastación de hipótesis – hipótesis específica 2:

H1. Se tiene una relación significativa entre el desequilibrio esfuerzo - retribución con los factores intermedios de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave, Puno 2023.

H0. No existe relación significativa entre el desequilibrio esfuerzo - retribución con los factores intermedios de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave, Puno 2023.

Tabla 16.
Correlación de las dimensiones desequilibrio esfuerzo - retribución y factores intermedios

			Desequilibrio esfuerzo- retribución	Factores intermedios
Rho de	Desequilibrio	Coef. de correlación	1.000	-,739
Spearman	esfuerzo- retribución	Sign. (bil)		.000
		Núm	114	114
	Factores	Coef. de correlación	-,739	1.000
	intermedios	Sign. (bil)	.000	
		Núm	114	114

Nota. Realizado por el investigador en el software SPSS en función de los datos obtenidos de las encuestas.

La tabla 16 responde al segundo objetivo específico del estudio; donde se pretende determinar la relación entre el desequilibrio esfuerzo - retribución y los factores intermedios. De acuerdo con el nivel de significancia obtenido ($0.000 < 0.005$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; y en base al Rho de Spearman obtenido ($\rho = -0.739$); se determinó que sí existe una relación negativa-considerable entre el desequilibrio esfuerzo - retribución y los factores intermedios. Lo cual refleja, que al incrementar el desequilibrio esfuerzo - retribución; disminuye la eficiencia de los factores intermedios; y viceversa.

Contrastación de hipótesis – hipótesis específica 3:

H1. Se tiene una relación significativa entre los factores estresantes y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave, Puno 2023.

H0. No existe una relación significativa entre los factores estresantes y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave, Puno 2023. Tabla 17

Tabla 17.

Correlación de las dimensiones factores estresantes y satisfacción laboral

			Factores estresantes	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Factores estresantes	Coef. de correlación	1.000	-,731
		Sign. (bil)		.002
		Núm	114	114
	Satisfacción laboral	Coef. de correlación	-,731	1.000
		Sign. (bil)	.002	
		Núm	114	114

Nota. Realizado por el investigador en el software SPSS en función de los datos obtenidos de las encuestas.

La tabla 17 responde al tercer objetivo específico del estudio; donde se pretende determinar la relación entre los factores estresantes y la satisfacción laboral. De acuerdo con el nivel de significancia obtenido ($0.002 < 0.005$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; y en base al Rho de Spearman obtenido ($\rho = -0.731$); se determinó que sí existe una relación negativa-considerable entre los factores estresantes y la satisfacción laboral. Lo cual refleja, que al incrementar los factores estresantes; disminuye la satisfacción laboral; y viceversa.

V. DISCUSIÓN

Este estudio se desarrolló con el fin de determinar la existencia de una relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao, Ilave en base a las encuestas aplicadas; sin embargo, previo a ello, fue necesario analizar el nivel en que se encuentran las variables y sus dimensiones en la municipalidad en estudio.

De los colaboradores encuestados; se puede interpretar que el 36% presentó un nivel de estrés medio; el 30.7% presentó un nivel alto y el 33.3% un nivel bajo; indicando que esta variable se encuentra afectando a los colaboradores; debido a que consideran que no existe un control en la asignación de las actividades y mucho menos una programación debida, por lo cual los colaboradores realizan esfuerzos extras; así mismo, algunos consideran que existe un desequilibrio entre los esfuerzos que ellos realizan y la retribución que obtienen; siendo así que dentro de los factores estresantes que más influyen en su nivel de estrés son: presión laboral y contaminación auditiva. Lo mismo se evidenció en el aporte del Observatorio de Recursos Humanos [ORH] (2020) donde acotó que aproximadamente el 45% de los colaboradores en España sufre de estrés laboral, y ellos lo relacionan con los factores del clima organizacional; dado que el 21% no tiene buenas relaciones con los demás compañeros; el 33% no tiene buenas relaciones con sus superiores; el 46% considera que tienen sobrecarga laboral; el 38% no presenta una estabilidad laboral; 68% considera que su salario no es el adecuado en base a las actividades que realizan y el 51% considera que no tienen posibilidad de aprendizaje ni de crecimiento; todo ello, una vez más refleja que el clima institucional no es el deseado y que los trabajadores presentan estrés en su trabajo. Relacionando los resultados de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave con la problemática de los trabajadores españoles; los principales factores estresantes fueron la sobrecarga laboral y el desequilibrio entre el esfuerzo y la retribución.

El 81% de los trabajadores peruanos considera que el clima institucional es de vital importancia y que en muchas instituciones no es tomado como tal, dado que el 64% no se siente valorado por su jefe inmediato; el 36% considera que su

trabajo no es reconocido; por lo cual consideran que el clima institucional no es el deseado en la institución donde laboran (Andina, 2020). Además, en algunas instituciones consideraron que el clima institucional estaba en un nivel medio (76.3%); así mismo, se evidenció que el el clima organizacional y el estrés laboral a los que se someten las personas que laboran en el sector público, pueden afectar directamente en la calidad de los servicios entregado. Lo acotado anteriormente guarda relación con los resultados reflejados en la Municipalidad Provincial El Collao; donde en función, a la variable clima organizacional; el 39.5% de los colaboradores lo calificó en un nivel bajo; el 32.5% en un nivel alto y el 28.1% en un nivel medio; pudiendo esto interpretarse que en algunas áreas existe un manejo adecuado que conlleva a que se genere un buen clima organizacional; mientras que en las demás áreas no ocurre lo mismo, dado que consideraron que la estructura organizacional no es la adecuada, existen problemas de liderazgo, no hay motivación, la comunicación horizontal y vertical son deficientes y no se evaluó adecuadamente el rendimiento; además de encontrarse insatisfechos en cuanto a las condiciones y seguridad de la municipalidad en relación a su ambiente de trabajo; además, de existir un desequilibrio salarial; todo ello refleja que este ambiente no es el idóneo para que se desarrollen las actividades y sobre todo no permite el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos en la Municipalidad Provincial en estudio.

En función del análisis inferencial, primero se empleó la prueba de Kolmogorov- Smirnov (normalidad); lo que permitió seleccionar como coeficiente de correlación el Rho de Spearman, ya que los datos obtenidos no presentaron una distribución normal; luego se realizaron las contrastaciones de las hipótesis del estudio para determinar las correlaciones.

En función del objetivo general; de acuerdo con el nivel de significancia obtenido ($0.003 < 0.005$) se da el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna; y en base al Rho de Spearman obtenido ($\rho = -0.776$); se determinó que sí existe una relación negativa-muy fuerte entre el estrés laboral y el clima organizacional. Lo que refleja que a mayor estrés laboral; disminuye el clima organizacional. Estos resultados entran en discrepancia con el aporte de Chircca y Villanueva (2018) quienes desarrollaron su estudio con la finalidad de

estudiar la asociación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo; los resultados reflejaron que entre las variables no existe una asociación de acuerdo con el coeficiente de correlación obtenido ($P=0.032$) y el nivel de sign. fue 0.750 siendo superior a 0.05 conllevando así a aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna. El aporte es que se debe realizar talleres para disminuir el estrés y mejorar el clima organizacional en las municipalidades para que cada día se brinde un mejor servicio a los usuarios. En contraste de estos dos resultados en la Municipalidad Provincial El Collao estas dos variables si tienen una relación negativa-muy fuerte; mientras que en la Municipalidad Provincial de Huancayo no existe dicha relación.

Para el primer objetivo específico del estudio, el nivel de significancia obtenido ($0.004 < 0.005$) permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; y en base al Rho de Spearman obtenido ($\rho = -0.802$); se determinó que sí existe una relación negativa-muy fuerte entre la sobrecarga laboral y la estructura organizacional. Lo que refleja que a mayor sobrecarga laboral – disminuye la eficiencia de la estructura organizacional. Estos resultados guardan relación con el aporte de Ramos et al., (2019) donde el objeto fue identificar el grado de incidencia que tiene el estrés laboral con los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas; los resultados evidenciaron que los factores que ocasionan el estrés son el rol de gerencia, las relaciones con los demás, el clima y estructura organizacional; además se concluyó que existe una incidencia perfecta entre las variables analizadas.

Para el segundo objetivo específico del estudio; el nivel de significancia obtenido ($0.000 < 0.005$) permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; y en base al Rho de Spearman obtenido ($\rho = -0.739$); se determinó que sí existe una relación negativa-considerable entre el desequilibrio esfuerzo - retribución y los factores intermedios. Lo que refleja que a mayor desequilibrio esfuerzo - retribución; disminuye la eficiencia de los factores intermedios. Estos resultados guardan relación con el estudio de Rojas (2019) que tuvo como finalidad establecer la incidencia entre la comunicación organizacional y el estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo; los resultados evidenciaron que

hay incidencia positiva y considerables entre ambas variables ($\text{sig.}=0.00$ y $\text{Rho} = 0.655$) ya que los colaboradores manifestaron encontrarse con estrés laboral por la falta de comunicación en su centro laboral. En ambos estudios se denota que existe una relación entre las variables y guardan semejanza ya que la comunicación organizacional en el presente estudio forma parte de los indicadores de la dimensión factores intermedios que se relacionan con el estrés laboral (y sus dimensiones) y la diferencia que guardan es que en el presente estudio esta relación es negativa mientras que en el estudio de Rojas es positiva.

Para el tercer objetivo específico del estudio; el nivel de significancia obtenido ($0.002 < 0.005$) permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; y en base al Rho de Spearman obtenido ($\text{rho} = -0.731$); se determinó que sí existe una relación negativa-considerable entre los factores estresantes y la satisfacción laboral. Lo que refleja que a un mayor incremento de los factores estresantes disminuye la satisfacción laboral de los colaboradores. Estos resultados se relacionan con el estudio de Calahorrano (2019) que tuvo como propósito determinar los niveles de estrés y del clima organizacional que perciben los colaboradores de una institución pública y la relación entre las variables. Los resultados señalan que existe codependencia entre las variables analizadas en un 0.65, lo que significa que es importante el clima organizacional dentro de una institución, de modo que debe mejorarse con la implementación de programas que mejoren la distribución del trabajo para no producir estrés laboral. Concluyó que entre las variables analizadas existe una relación importante de acuerdo a los resultados obtenidos.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Se determinó que sí existe una relación entre la variable estrés laboral y la variable clima organizacional; sustentado de manera estadística, ya que el valor de la significancia fue 0.003 siendo menor que 0.005 por lo cual se aceptó la hipótesis alterna y el Rho de Spearman que se obtuvo ($\rho = -0.776$); permitió definir que la relación fue negativa-muy fuerte. Lo cual refleja que a mayor incremento del nivel de estrés laboral; disminuye el clima organizacional.
- Segunda.** Se logró determinar que sí existe una relación entre la sobrecarga laboral y la estructura organizacional; sustentado de manera estadística, ya que el valor de la significancia fue 0.004 siendo menor que 0.005 por lo cual se aceptó la hipótesis alterna y el Rho de Spearman que se obtuvo ($\rho = -0.802$); permitió definir que la relación fue negativa-muy fuerte. Lo cual refleja que a mayor sobrecarga laboral – disminuye la eficiencia de la estructura organizacional.
- Tercera.** Se determinó que sí existe una relación entre el desequilibrio esfuerzo - retribución y los factores intermedios; sustentado de manera estadística, ya que el valor de la significancia fue 0.000 siendo menor que 0.005 por lo cual se aceptó la hipótesis alterna y el Rho de Spearman que se obtuvo ($\rho = -0.739$); permitió definir que la relación fue negativa-considerable. Lo cual refleja que a mayor desequilibrio entre el esfuerzo y retribución; disminuye la eficiencia de los factores intermedios.
- Cuarta.** Se logró determinar que sí existe una relación entre los factores estresantes y la satisfacción laboral; sustentado de manera estadística, ya que el valor de la significancia fue 0.002 siendo menor que 0.005 por lo cual se aceptó la hipótesis alterna y el Rho de Spearman que se obtuvo ($\rho = -0.731$); permitió definir que la relación fue negativa-considerable. Lo cual refleja que a un mayor

incremento de los factores estresantes disminuye la satisfacción laboral de los colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Se recomienda plantear a las autoridades competentes el establecimiento de una política relacionada con el control del estrés y mejora del clima organizacional; dicha política se debería de establecer e incluir dentro de la Política General de Gobierno o incluso dentro de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo; para que se implemente en todas las instituciones públicas y se brinde un mejor servicio. Esta política puede considerar las pautas que se recomiendan más adelante.
- Segunda.** Se recomienda que los jefes de cada área realicen programaciones de las actividades que se van a desarrollar durante una semana; en la que se consideren todos los factores (tiempo, recurso humano, materiales, entre otros) y se asignen de manera adecuada a cada colaborador de acuerdo con su área y puesto (sobrecarga laboral). Además, se recomienda que se establezcan políticas en cada área de trabajo, así mismo, se debe propagar la estructura laboral de la Municipalidad, en razón de que se conozcan los rangos y procedimientos que se deben seguir, así como la asignación de actividades (estructura laboral).
- Tercera.** Se recomienda que la gerencia municipal reconozca los esfuerzos y logros de los colaboradores por medio de reconocimientos escritos, felicitaciones públicas, premios, entre otros (desequilibrio esfuerzo – retribución). Así mismo, se debe establecer los canales de comunicación que se van a emplear para la transmisión correcta de información; se debe fomentar el liderazgo y trabajo en equipo (factores intermedios).
- Cuarta.** Se recomienda disminuir los factores que causan estrés como: la contaminación auditiva por medio de la delimitación de espacios, así como de mejorar la estructura del ambiente; la presión laboral se debe disminuir por medio de la mejora de las herramientas de control y la asignación correcta de las actividades (factores

estresantes); además de realizar un taller de relajación; como mínimo una vez por mes. Todo ello junto con las demás recomendaciones permitirá la mejora de la satisfacción laboral conllevando al desarrollo de un clima organizacional eficiente (satisfacción laboral).

20of% 20principles% 20that,for% 20harm%2C% 20and% 20results%
20communication.

Boada, N. (21 de octubre de 2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75-103. doi:<http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>

Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L., & Chaparro, C. (26 de julio de 2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de Investigación de la Universidad de Boyacá*, 8(2). doi:<https://doi.org/10.24267/23897325.553>

Burgos, D., Rendón, V., Díaz, C., Aguirre, J., Peralta, G., & Angulo, T. (05 de julio de 2020). La relajación y estrés laboral en el personal docente: una revisión sistemática. *Lecturas*, 25(266). doi:<https://doi.org/10.46642/efd.v25i266.1617>

Calahorrano, O. (2019). *Identificación de los niveles de Estrés Laboral y su relación con el Clima Organizacional del Personal Docente de Educación Básica de una Unidad Educativa Fiscal*[Tesis de pregrado]. Ecuador: Repositorio de la Universidad Central de Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19801/1/T-UCE-0007-CPS-012-P.pdf>

Chen, J., Wang, Y., Du, W., Liu, S., Xiao, Z., & Wu, Y. (4 de august de 2022). Analysis on the relationship between effort-reward imbalance and job satisfaction among family doctors in China: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 22(992). doi:<https://doi.org/10.1186/s12913-022-08377-5>

Chiang, M., Sanhueza, C., & Rivera, M. (20 de diciembre de 2021). Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública. *Revista Academia & Negocios*, 8(1), 43-54. <https://www.redalyc.org/journal/5608/560869828004/html/>

- Chircca, H., & Villanueva, M. (2018). *Relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2016*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú, Tarma. <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4707/Chircca%20Perrez-%20Villanueva%20Hurtado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Félix, R., García, C., & Mercado, S. (15 de abril de 2018). El estrés en el entorno laboral. Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica Y Tecnológica*, 15(64), 1-12. <https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>
- Fernández, L. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la Dirección Subregional de Salud Cutervo, Cajamarca 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8060/Fern%C3%A1ndez%20Lucano%20Elizabeth.pdf?sequence=1>
- Gálvez, E., & Loloy, E. (2019). *El estrés y clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote - 2019*. Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo, Chimbote. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40864/G%c3%a1lvez_AES-Loloy_MEK-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Gamarra, E. (2 de julio de 2019). Sobrecarga laboral y sus consecuencias en los colaboradores. *Repositorio USAT*, 10(12), 1-21. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2625/1/TIB_SipionEcanEstefanny.pdf
- García, F., & Benavides, E. (2020). *Clima organizacional*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. <https://repositorio.unan.edu.ni/12869/1/23120.pdf>
- García, K. (2021). *Análisis de los factores que influyen en el estrés laboral del personal del área operativa de la Guardia Ciudadana del cantón Cuenca, durante el período mayo-septiembre 2021*. Tesis de pregrado, Universidad

Politécnica Salesiana, Cuenca. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/21483>

García, M., Vesga, J., & Gómez, C. (2020). *Clima organizacional: Teoría y práctica* (Vol. 1era). Colombia: Universidad Católica de Colombia. doi:<https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020>

García, T. (2016). *Más allá del estrés: Retrato del mayor asesino de nuestro cuerpo* (Vol. 2da). España: Proyectos Educa. <https://books.google.com.gt/books?id=xIJSdWAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>

Gestión. (22 de julio de 2021). *gestion.pe*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/>

Gobierno de México. (30 de enero de 2023). *Imss.gob*. <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral#:~:text=Tipo%20de%20estr%C3%A9s%20donde%20la,lo%20laboral%20y%20lo%20personal.>

González, J., Ramires, R., Terán, N., & Palomino, G. (25 de febrero de 2021).

Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318

Gormandy, M. (9 de agosto de 2022). *Health&Wellness*. <https://www.lovetoknowhealth.com/well-being/definition-of-work-stress>

Guerrero, F. (2021). *Estrés laboral de los colaboradores de la I.E. N° 11010*

Mariano Melgar Valdivieso - José Leonardo Ortiz, 2020. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7925/Guerrero%20Pacheco%20Fiorela%20Jaquilin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guevara, K. (2021). *Clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, de la ciudad de Iquitos, noviembre 2019*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos.

<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/7883>

Hamed, T. (24 de 10 de 2021). Data Collection Methods and Tools for Research; A Step-by-Step Guide to Choose Data Collection Technique for Academic and Business Research Projects. *HAL Open Science*, 10(1). <https://hal.science/hal-03741847/document>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7ma ed.). C.D México: McGraw-Hill.

Kashyap. (4 de 2019). Organisation: Meaning, Concept, Features and Advantages. *Yourarticlelibrary*, 1(1). <https://www.yourarticlelibrary.com/organization/organisation-meaning-concept-features-and-advantages/63768>

Kenton, W. (26 de July de 2022). *Investopedia*. <https://www.investopedia.com/terms/o/organizational-structure.asp>

Marrero, M., & Aguilera, M. (5 de agosto de 2018). Estrés psicosocial laboral según modelo desbalance esfuerzo-recompensa en gestantes cubanas. *Salud & Sociedad*, 9(2), 172-178. doi:10.22199/S07187475.2018.0002.00004

Mejía, A. (3 de diciembre de 2018). Revisión de la literatura de clima organizacional, estado del arte. *Economía y Administración*, 12(3). doi:<https://doi.org/10.54167/tch.v12i3.191>

Mejía, C., Chacón, J., Enamorado, O., Rosana, L., Chacón, S., & García, Y. (13 de enero de 2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev Asoc Esp Espec Med Trab*, 28(3). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004

Merchán, R. (2022). *Factores del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Provincia de Santa Elena*. Tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador. <https://repositorio.>

upse.edu.ec/bitstream/46000/6952/1/UPSE-MTH-2022-0016.pdf

Middleton, F. (3 de July de 2019). *Scribbr*. <https://www.scribbr.com/methodology/reliability-vs-validity/#:~:text=Reliability%20refers%20to%20how%20consistently,the%20measurement%20is%20considered%20reliable.>

Montes, A., Ochoa, J., Juárez, B., Vazquez, M., & Díaz, C. (2021). Aplicacion del coeficiente de correlación de Spearman. *Cuerpo Académico de Probabilidad y Estadística BUAP*, 1-4. <https://www.fcfm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos%20Carteles/Extenso%20Juliana.pdf>

Notelaers, G., Törnroos, M., & Salin, D. (25 de february de 2019). Effort-Reward Imbalance: A Risk Factor for Exposure to Workplace Bullying. *Front. Psychol*, 10(19). doi:<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00386>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la tesis* (Vol. 5ta). México DF: Ediciones de la U. <https://es.slideshare.net/LuzKarenMeneses/metodologa-de-la-investigacin-5ta-edicinpdf>

Observatorio de Recursos Humanos [ORH]. (15 de setiembre de 2020). El 45% de los trabajadores sufre estrés laboral. *Salud Laboral*. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>

Osorio, J., & Cárdenas, L. (17 de junio de 2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Scielo*, 13(1). doi:<https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>

Parra, M., Duran, S., Márceles, V., Yarzagaray, J., Valenzuela, I., Payares, K., .

Ramirez, J. (15 de diciembre de 2018). Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de

Barranquilla. *Revista Espacios*, 39(50). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p21.pdf>

- Patlán, J. (24 de abril de 2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Scielo*, 35(1). doi:¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?
- Pedraza, N. (13 de agosto de 2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1).
- Pérez, P. (2020). *El estrés laboral y el clima organizacional en las empresas de seguridad de la Ciudad de Ambato*. Ecuador: Repositorio de la Universidad de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30929/1/061%20GTH.pdf>
- Piñeyro, R., & Alberto, L. (2018). *La gestión del clima organizacional: estudio del caso de una empresa hotelera* (Vol. 1era). Buenos Aires.
- Pujol, L., & Dabos, G. (30 de marzo de 2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Quispe, D. (2019). *Influencia del nivel de estrés laboral sobre el clima organizacional en el personal asistencial” de la Red de Salud Islay - 2019*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10816#:~:text=Resultados%3A%20El%2072.55%25%20del%20personal,percibe%20un%20clima%20organizacional%20saludable>.
- Ramos, V., Gonzalez, M., Pantoja, O., & Tejera, E. (05 de febrero de 2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Revista Espacios*, 40(7). https://www.researchgate.net/publication/336035242_Estudio_del_estres_laboral_y_los_mecanismos_de_afrontamiento_en_instituciones_publicas_ecuatorianas
- Rivera, D., Rincón, J., & Flórez, S. (02 de febrero de 2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Revista Espacios*, 39(19). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/>

18391905.html

- Rojas, D. (2021). *Sobrecarga laboral y estrés en el personal administrativo de zona registral N° IX - Sede Lima*. Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener, Lima. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5794>
- Rojas, R. (2019). *Comunicación organizacional y estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima, 2019*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62403/Rojas_LRLDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rozman, M., & Strukelj, T. (10 de enero de 2021). Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations. *ECONOMIC RESEARCH-EKONOMSKA ISTRAŽIVANJA*, 34(1), 775-806. doi:<https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1804967>
- Sampson, S., & Felman, A. (12 de march de 2020). Why stress happens and how to manage it. *MedicalNewsToday*, 1(1). <https://www.medicalnewstoday.com/articles/145855>
- Shukla, S. (15 de june de 2020). Concept of population and sample. *Researchgate*, 1(5). https://www.researchgate.net/publication/346426707_CONCEPT_OF_POPULATION_AND_SAMPLE
- Tahir, S. (03 de 12 de 2020). Organizational climate: What it is and how to shape it. *CQNet*, 1(1). <https://www.ckju.net/en/dossier/organizational-climate-what-it-and-how-shape-it>
- Tang, W., & Vandenberghe, C. (21 de may de 2021). Role Overload and Work Performance: The Role of Psychological Strain and Leader–Member Exchange. *Front. Psychol*, 12(5). doi:<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.691207>
- Tirado, G., Rodríguez, F., Llorente, M., Rubio, F., Topa, G., & López, M. (8 de junio de 2022). Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y quejas subjetivas de salud: Un modelo de mediación moderada con profesionales sanitarios.

Revista Iberoamericana de Psicología y Salud , 13(02), 93-103.
doi:<https://doi.org/10.23923/j>.

Tuapanta, J., Duque, M., & Mena, A. (10 de 12 de 2017). Alfa de cronbach para validar un cuestionario de uso de tic en docentes universitarios. *mktDescubre*, 01(10), 37 - 48. <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>

Vargas, G. (30 de enero de 2022). Aplicación de la teoría rensis likert en el clima organizacional de una institución educativa. Lima, 2021. *Ciencia Latina*, 1(1). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1558/2172#:~:tex t=La%20teor%C3%ADa%20de%20Likert%20establece,empresa%20evolucionaria%20y%20logra%20sus>

Vasquez, S., & Parras, E. (2022). *Influencia del estrés laboral en el clima organizacional de los colaboradores de un Gobierno Regional de Perú en el 2022[Tesis de pregrado]*. Repositorio de la Universidad Católica San Pablo, Arequipa. https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/17315/1/VASQUEZ_GONZALES_SOF_INF.pdf

Vera, M., & Pérez, G. (18 de agosto de 2022). Análisis de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados del área de talento humano del Hospital General Potoviejo. *Digital Publisher*, 7(4). doi:doi.org/10.33386/593dp.2022.4-2.1291

Watson, S. (16 de march de 2022). Causes of Stress. *WebMD*, 1(1). <https://www.webmd.com/balance/guide/causes-of-stress>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema P. General	Objetivos O. General	Hipótesis H. General	Variables	Metodología
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao, Ilave, Puno 2023?	Determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao, Ilave, Puno 2023.	<p>H1. Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao, Ilave, Puno 2023.</p> <p>H0. No existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao, Ilave, Puno 2023.</p>	<p>Variable independiente X: estrés laboral</p> <p>Dimensiones Dx1: sobrecarga laboral Dx2: desequilibrio, esfuerzo - retribución Dx3: factores estresantes</p>	<p>Tipo y nivel de investigación</p> <p>Tipo aplicada</p> <p>Enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel correlacional transversal</p>
<p>PE 1. ¿Cuál es la relación entre la sobrecarga laboral y la estructura organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave, Puno 2023?</p> <p>PE 2. ¿Cuál es la relación entre el desequilibrio esfuerzo - retribución y los factores intermedios de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave, Puno 2023?</p> <p>PE 3. ¿Cuál es la relación entre los factores estresantes y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave, Puno 2023?</p>	<p>OE 1. Determinar la relación entre la sobrecarga laboral y la estructura organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao, Ilave, Puno 2023.</p> <p>OE 2. Determinar la relación entre el desequilibrio esfuerzo - retribución y los factores intermedios de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao, Ilave, Puno 2023.</p> <p>OE 3. Determinar la relación entre los factores estresantes y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao, Ilave, Puno 2023.</p>	<p>H1.1. Se tiene una relación significativa entre la sobrecarga laboral y la estructura organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave, Puno 2023.</p> <p>H1.2. Se tiene una relación significativa entre el desequilibrio esfuerzo - retribución con los factores intermedios de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave, Puno 2023.</p> <p>H1.3. Se tiene una relación significativa entre los factores estresantes y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao, Ilave, Puno 2023.</p>	<p>Variable dependiente Y: Clima organizacional</p> <p>Dimensiones Dy1: estructura laboral Dy2: factores intermedios Dy3: satisfacción laboral</p>	<p>Diseño no experimental</p> <p>Población y muestra</p> <p>Población: 161 colaboradores</p> <p>Muestra: 161 colaboradores</p> <p>Muestreo: probabilístico</p> <p>Técnica e instrumento de recolección de datos</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p> <p>Valides: juicio de experto</p> <p>Confiability: Alfa de Cronbach</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Instrumentos	
X: ESTRÉS LABORAL	Sobrecarga laboral	Exceso de tareas	P1: ¿Considera Ud. que ha experimentado en alguna oportunidad estrés laboral?	Encuesta (Cuestionario en escala Likert)	
		Horas extras	P2: ¿Con qué frecuencia le asignan un exceso de actividades o tareas?		
	Desequilibrio Esfuerzo – Retribución	Remuneración	P3: ¿Realiza horas extras para cumplir con la sobrecarga laboral?		P4: ¿Considera Ud. que su remuneración está acorde a las funciones que realiza?
		Frustración	P5: ¿Experimenta frustración al momento de realizar sus actividades?		P6: ¿La Municipalidad reconoce los logros de los colaboradores?
		Reconocimiento	P7: ¿Considera Ud. que para ascender debe someterse a una alta presión laboral?		P8: ¿Alguna vez Ud. experimentó acoso laboral?
		Ascenso	P9: ¿La comunicación laboral es eficiente?		P10: ¿Considera Ud. que la contaminación auditiva afecta el desarrollo de sus actividades?
		Acoso	P11: ¿Se siente presionado al momento de desarrollar sus actividades?		P12: ¿Considera Ud. que la administración municipal se interesa por mantener sus áreas de trabajo en buen estado para cumplir con sus actividades?
	Factores estresantes	Relaciones laborales			
		Ruido o bullicio			
		Presión laboral			
		Condiciones de trabajo			

Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Instrumentos
Y: CLIMA ORGANIZACIONAL	Estructura Laboral	Procedimientos	P13: ¿Considera que existe un buen clima laboral? P14: ¿Se encuentran bien establecidos los procedimientos para realizar las actividades en la Municipalidad?	Encuesta (Cuestionario en escala Likert)
		Políticas	P15: ¿Las políticas establecidas en la Municipalidad les permiten desarrollar adecuadamente sus actividades?	
		Jerarquía	P16: ¿Se encuentra bien estructurada la jerarquía (puestos) en la Municipalidad?	
	Factores intermedios	Liderazgo	P17: ¿Considera que existe un liderazgo eficiente?	
		Motivación	P18: ¿Son motivados para el desarrollo eficiente de sus actividades?	
		Rendimiento	P19: ¿Cree Ud. que el rendimiento laboral está bien evaluado?	
		Comunicación	P20: ¿Considera Ud. que la comunicación vertical es eficiente? P21: ¿Considera Ud. que la comunicación horizontal es eficiente?	
	Satisfacción Laboral	Toma de decisiones	P22: ¿Participa en la toma de decisiones para su área o departamento?	
		Aspiraciones	P23: ¿Considera Ud. que tiene la oportunidad de cumplir con sus aspiraciones en relación a su crecimiento profesional, ascensos, etc?	
		Condiciones	P24: ¿El ambiente laboral cuenta con las condiciones adecuadas como iluminación, ventilación, orden, etc?	
		Salario	P25: ¿Considera Ud. que el salario de todos es equitativo de acuerdo a las funciones que realizan?	
		Seguridad	P26: ¿Considera Ud. que el ambiente es seguro para realizar sus actividades?	

Anexo 3. Instrumentos

CUESTIONARIO N°1 - ESTRÉS LABORAL

Estimado colaborador se le presenta el siguiente cuestionario con el fin de establecer la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave, Puno 2023.

Para ello se le solicita marcar con una X, a su criterio y sinceridad; para ello tener en cuenta lo siguiente: Nunca (1); Casi Nunca (2); A veces (3); Casi Siempre (4); Siempre (5).

Sexo: Masculino (M)

Femenino (F)

DIMENSIONES	N°	ÍTEMS					
			NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Sobrecarga laboral	1	¿Considera Ud. que ha experimentado en alguna oportunidad estrés laboral?					
	2	¿Con qué frecuencia le asignan un exceso de actividades o tareas?					
	3	¿Realiza horas extras para cumplir con la sobrecarga laboral?					
Desequilibrio Esfuerzo – Retribución	4	¿Considera Ud. que su remuneración está acorde a las funciones que realiza?					
	5	¿Experimenta frustración al momento de realizar sus actividades?					
	6	¿La Municipalidad reconoce los logros de los colaboradores?					
	7	¿Considera Ud. que para ascender debe someterse a una alta presión laboral?					
Factores estresores	8	¿Alguna vez Ud. experimentó acoso laboral?					
	9	¿La comunicación laboral es eficiente?					
	10	¿Considera Ud. que la contaminación auditiva afecta el desarrollo de sus actividades?					
	11	¿Se siente presionado al momento de desarrollar sus actividades?					
	12	¿Considera Ud. que la administración municipal se interesa por mantener sus áreas de trabajo en buen estado para cumplir con sus actividades?					

CUESTIONARIO N°2 – CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado colaborador se le presenta el siguiente cuestionario con el fin de establecer la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave, Puno 2023.

Para ello se le solicita marcar con una X, a su criterio y sinceridad; para ello tener en cuenta lo siguiente: Nunca (1); Casi Nunca (2); A veces (3); Casi Siempre (4); Siempre (5).

Sexo: Masculino (M)

Femenino (F)

DIMENSIONES	N°	ÍTEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Estructura Laboral	1	¿Considera que existe un buen clima laboral?					
	2	¿Se encuentran bien establecidos los procedimientos para realizar las actividades en la Municipalidad?					
	3	¿Las políticas establecidas en la Municipalidad les permiten desarrollar adecuadamente sus actividades?					
	4	¿Se encuentra bien estructurada la jerarquía (puestos) en la Municipalidad?					
Factores intermedios	5	¿Considera que existe un liderazgo eficiente?					
	6	¿Son motivados para el desarrollo eficiente de sus actividades?					
	7	¿Cree Ud. que el rendimiento laboral está bien evaluado?					
	8	¿Considera Ud. que la comunicación vertical es eficiente?					
	9	¿Considera Ud. que la comunicación horizontal es eficiente?					
	10	¿Participa en la toma de decisiones para su área o departamento?					
Satisfacción	11	¿Considera Ud. que tiene la oportunidad de cumplir con sus aspiraciones en relación a su crecimiento profesional, ascensos, etc?					
	12	¿El ambiente laboral cuenta con las condiciones adecuadas como iluminación, ventilación, orden, etc?					
	13	¿Considera Ud. que el salario de todos es equitativo de acuerdo a las funciones que realizan?					
	14	¿Considera Ud. que el ambiente es seguro para realizar sus actividades?					

Anexo 4. Validación de instrumentos

Anexo 4:
Validación de Instrumento por Experto

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Querencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable Independiente: Estrés Laboral								
Dimensión: SOBRECARGA LABORAL								
1	¿Considera Ud. que ha experimentado en alguna oportunidad estrés laboral?	X		✓		X		
2	¿Con que frecuencia le asignan un exceso de actividades o tareas?	✓		✓		✓		
3	¿Realiza horas extras para cumplir con la sobrecarga laboral?	✓		X		X		
Dimensión: DESQUILIBRIO ESFUERZO – RETRIBUCION								
4	¿Considera Ud. que su remuneración está acorde a las funciones que realiza?	X		✓		X		
5	¿Experimenta frustración al momento de realizar sus actividades?	X		✓		X		
6	¿La Municipalidad reconoce los logros de los colaboradores?	✓		X		X		
7	¿Considera Ud. que para ascender debe someterse a una alta presión laboral?	✓		X		X		
Dimensión: FACTORES ESTRESANTES								
8	¿Alguna vez Ud. experimentó acoso laboral?	X		X		X		
9	¿La comunicación laboral es eficiente?	X		✓		X		
10	¿Considera Ud. que la contaminación auditiva afecta el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		
11	¿Se siente presionado al momento de desarrollar sus actividades?	X		X		X		

12	¿Considera Ud. que la administración municipal se interesa por mantener sus áreas de trabajo en buen estado para cumplir con sus actividades?	X		X		X	
Variable Dependiente: CLIMA ORGANIZACIONAL							
Dimensión: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL							
13	¿Considera que existe un buen clima laboral?	✓		X		X	
14	¿Se encuentran bien establecidos los procedimientos para realizar las actividades en la Municipalidad?	X		X		X	
15	¿Las políticas establecidas en la Municipalidad les permiten desarrollar adecuadamente sus actividades?	X		X		X	
16	¿Se encuentra bien estructurada la jerarquía (puestos) en la Municipalidad?	X		X		X	
Dimensión: FACTORES INTERMEDIARIOS							
17	¿Considera que existe un liderazgo eficiente?	X		X		X	
18	¿Son motivados para el desarrollo eficiente de sus actividades?	X		X		X	
19	¿Cree Ud. que el rendimiento laboral está bien evaluado?	X		X		X	
20	¿Considera Ud. que la comunicación vertical es eficiente?	X		X		X	
21	¿Considera Ud. que la comunicación horizontal es eficiente?	X		X		X	
22	¿Participa en la toma de decisiones para su área o departamento?	X		X		X	
Dimensión: SATISFACCION LABORAL							
23	¿Considera Ud. que tiene la oportunidad de cumplir con sus aspiraciones en relación a su crecimiento profesional, ascensos, etc.?	X	X	✓		X	
24	¿El ambiente laboral cuenta con las condiciones adecuadas como iluminación, ventilación, orden, etc.?	X		X			

25	¿Considera Ud. que el salario de todos es equitativo de acuerdo a las funciones que realizan?	X		X		X	
26	¿Considera Ud. que el ambiente es seguro para realizar sus actividades?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

NINGUNA

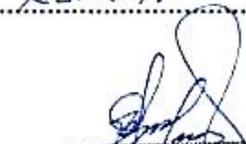
Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez evaluador, Dr. /Mg:

Dr. German Belizario Quispe

DNI: 01295478

Especialidad del evaluador: Investigador RENACYT


 Dr. German Belizario Quispe
 DOCENTE - LINA - PUNO
 Firma del Experto Informante.
 Metodólogo

Validación de Instrumento por Experto

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Querencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable Independiente: Estrés Laboral								
Dimensión: SOBRECARGA LABORAL								
1	¿Considera Ud. que ha experimentado en alguna oportunidad estrés laboral?	X		X		X		
2	¿Con que frecuencia le asignan un exceso de actividades o tareas?	X		X		X		
3	¿Realiza horas extras para cumplir con la sobrecarga laboral?	X		X		X		
Dimensión: DESQUILIBRIO ESFUERZO – RETRIBUCION								
4	¿Considera Ud. que su remuneración está acorde a las funciones que realiza?	X		X		X		
5	¿Experimenta frustración al momento de realizar sus actividades?	X		X		X		
6	¿La Municipalidad reconoce los logros de los colaboradores?	X		X		X		
7	¿Considera Ud. que para ascender debe someterse a una alta presión laboral?	X		X		X		
Dimensión: FACTORES ESTRESANTES								
8	¿Alguna vez Ud. experimentó acoso laboral?	X		X		X		
9	¿La comunicación laboral es eficiente?	X		X		X		
10	¿Considera Ud. que la contaminación auditiva afecta el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		
11	¿Se siente presionado al momento de desarrollar sus actividades?	X		X		X		

12	¿Considera Ud. que la administración municipal se interesa por mantener sus áreas de trabajo en buen estado para cumplir con sus actividades?	X		X		X	
Variable Dependiente: CLIMA ORGANIZACIONAL							
Dimensión: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL							
13	¿Considera que existe un buen clima laboral?	X		X		X	
14	¿Se encuentran bien establecidos los procedimientos para realizar las actividades en la Municipalidad?	X		X		X	
15	¿Las políticas establecidas en la Municipalidad les permiten desarrollar adecuadamente sus actividades?	X		X		X	
16	¿Se encuentra bien estructurada la jerarquía (puestos) en la Municipalidad?	X		X		X	
Dimensión: FACTORES INTERMEDIARIOS							
17	¿Considera que existe un liderazgo eficiente?	X		X		X	
18	¿Son motivados para el desarrollo eficiente de sus actividades?	X		X		X	
19	¿Cree Ud. que el rendimiento laboral está bien evaluado?	X		X		X	
20	¿Considera Ud. que la comunicación vertical es eficiente?	X		X		X	
21	¿Considera Ud. que la comunicación horizontal es eficiente?	X		X		X	
22	¿Participa en la toma de decisiones para su área o departamento?	X		X		X	
Dimensión: SATISFACCION LABORAL							
23	¿Considera Ud. que tiene la oportunidad de cumplir con sus aspiraciones en relación a su crecimiento profesional, ascensos, etc.?	X	X	X		X	
24	¿El ambiente laboral cuenta con las condiciones adecuadas como iluminación, ventilación, orden, etc.?	X		X			

25	¿Considera Ud. que el salario de todos es equitativo de acuerdo a las funciones que realizan?	X		X		X	
26	¿Considera Ud. que el ambiente es seguro para realizar sus actividades?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg:

EDGAR DARIO CALLOHUANCA AVALOS

DNI: *01209981*

Especialidad del evaluador: *Maestría en Gestión Pública, Dr. en Gnt. y Administración*



Dr. EDGAR DARIO CALLOHUANCA AVALOS
DOCENTE PRINCIPAL

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 5. Base de datos

N°	SEXO	ESTRÉS LABORAL											
		Sobre carga laboral			Desequilibrio				Factores Estresantes				
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	M	3	3	4	2	2	3	1	1	4	5	3	2
2	M	3	4	3	5	3	2	3	2	3	2	3	4
3	M	3	3	3	2	2	2	4	1	4	2	3	4
4	M	3	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	2
5	M	3	3	4	1	2	1	4	1	4	3	1	4
6	M	3	4	5	1	3	2	2	1	4	3	3	2
7	M	3	3	5	3	3	3	3	1	3	3	3	4
8	M	4	5	5	1	2	1	3	4	3	3	1	1
9	M	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3
10	F	3	2	5	1	2	2	1	2	2	4	1	3
11	M	3	4	4	1	3	3	4	2	4	4	4	4
12	F	1	3	5	1	1	3	1	1	1	3	2	3
13	F	3	5	5	1	2	1	2	1	3	2	2	2
14	F	3	2	1	2	3	1	1	1	3	3	3	2
15	M	1	2	2	4	1	4	1	1	4	3	1	4
16	M	3	4	4	2	3	3	3	1	5	5	4	5
17	M	3	4	4	2	2	3	3	1	4	3	3	4
18	M	1	2	3	1	1	3	2	1	4	2	2	4
19	M	1	1	5	2	1	1	3	1	1	5	1	1
20	M	3	3	3	4	2	2	2	1	4	3	2	2
21	M	1	5	4	1	1	2	1	1	4	3	1	2
22	M	3	4	4	1	1	1	1	1	4	3	4	1
23	M	5	3	3	2	3	3	4	2	4	3	2	3
24	M	3	1	1	1	3	2	1	1	2	3	2	5
25	F	3	3	4	2	1	2	2	1	3	2	2	2
26	M	3	1	1	5	4	1	4	1	2	1	1	1
27	F	3	3	4	3	1	3	3	1	3	3	3	3
28	M	4	2	3	3	1	2	3	1	5	3	2	5
29	M	3	3	4	3	2	1	3	1	3	4	3	2
30	F	3	4	4	1	1	1	2	3	4	5	2	1
31	M	3	3	4	1	3	1	5	5	3	4	3	4
32	M	1	2	1	5	3	1	1	1	1	4	3	1
33	M	3	1	2	1	1	2	2	1	4	2	1	2
34	M	1	5	3	1	3	1	1	1	3	1	1	3
35	M	1	2	3	1	3	1	1	1	3	4	1	1
36	M	3	2	3	1	2	4	1	1	4	3	4	1
37	F	3	4	2	1	3	2	1	1	5	2	5	2
38	M	3	3	4	2	1	2	1	1	4	3	2	3
39	M	3	5	5	2	1	3	1	1	3	3	1	5
40	M	3	4	5	5	4	3	3	1	2	1	1	5
41	M	3	4	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2
42	M	3	3	5	1	4	1	3	1	4	5	3	1
43	M	3	2	5	1	2	1	2	1	3	5	3	3
44	M	3	5	5	4	3	5	3	1	5	2	1	5
45	M	2	3	3	2	1	3	1	1	4	3	2	1

46	M	3	3	4	2	4	3	3	2	3	3	3	4
47	M	3	4	3	2	3	1	3	2	3	4	3	2
48	M	1	2	1	5	3	2	1	1	4	1	1	5
49	F	3	2	3	1	3	2	1	1	2	5	2	2
50	M	3	1	5	1	3	1	3	5	5	3	5	5
51	M	5	3	5	1	4	1	1	3	3	4	3	1
52	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1
53	M	3	2	3	2	1	2	3	1	2	5	2	2
54	M	3	3	4	2	3	1	3	1	4	4	4	4
55	M	3	3	5	3	3	3	5	1	3	5	1	3
56	F	4	4	3	2	4	3	4	3	5	4	3	2
57	M	3	4	3	5	3	4	1	1	5	3	1	5
58	F	4	5	5	2	4	3	1	3	4	5	5	3
59	M	2	1	3	3	3	4	1	1	4	2	1	5
60	M	1	3	4	2	3	2	5	1	5	3	3	4
61	M	3	5	5	5	1	5	3	1	5	4	1	5
62	M	3	5	5	5	1	5	3	1	5	4	1	5
63	M	3	5	5	5	1	5	3	1	5	4	1	5
64	M	4	4	3	5	1	4	3	1	5	4	1	5
65	M	3	3	3	2	1	4	1	3	4	3	4	3
66	M	1	1	2	3	4	3	5	1	5	2	1	5
67	M	5	5	5	3	4	3	1	1	4	3	1	5
68	M	3	3	3	5	3	5	3	1	4	3	2	4
69	M	2	3	3	5	1	3	3	1	3	2	1	4
70	M	3	3	4	2	3	5	3	1	5	3	1	5
71	F	4	5	5	2	4	3	1	3	4	5	5	3
72	M	2	1	3	3	3	4	1	1	4	2	1	5
73	M	1	3	4	2	3	2	5	1	5	3	3	4
74	M	3	5	5	5	1	5	3	1	5	4	1	5
75	M	3	5	5	5	1	5	3	1	5	4	1	5
76	M	3	5	5	5	1	5	3	1	5	4	1	5
77	M	4	4	3	5	1	4	3	1	5	4	1	5
78	M	3	3	3	2	1	4	1	3	4	3	4	3
79	M	1	1	2	3	4	3	5	1	5	2	1	5
80	M	5	5	5	3	4	3	1	1	4	3	1	5
81	M	3	3	3	5	3	5	3	1	4	3	2	4
82	M	2	3	3	5	1	3	3	1	3	2	1	4
83	M	3	3	4	2	3	5	3	1	5	3	1	5
84	F	3	3	4	2	1	2	2	1	3	2	2	2
85	M	1	2	3	1	1	3	2	1	4	2	2	4
86	M	1	1	5	2	1	1	3	1	1	5	1	1
87	M	3	3	3	4	2	2	2	1	4	3	2	2
88	M	1	5	4	1	1	2	1	1	4	3	1	2
89	M	3	4	4	1	1	1	1	1	4	3	4	1
90	M	5	3	3	2	3	3	4	2	4	3	2	3
91	M	3	1	1	1	3	2	1	1	2	3	2	5
92	F	3	3	4	2	1	2	2	1	3	2	2	2
93	M	3	1	1	5	4	1	4	1	2	1	1	1
94	F	3	3	4	3	1	3	3	1	3	3	3	3
95	M	4	2	3	3	1	2	3	1	5	3	2	5
96	M	3	3	4	3	2	1	3	1	3	4	3	2
97	F	3	4	4	1	1	1	2	3	4	5	2	1

98	M	3	3	4	1	3	1	5	5	3	4	3	4
99	M	1	2	1	5	3	1	1	1	1	4	3	1
100	M	3	1	2	1	1	2	2	1	4	2	1	2
101	M	1	5	3	1	3	1	1	1	3	1	1	3
102	M	1	2	3	1	3	1	1	1	3	4	1	1
103	M	3	2	3	1	2	4	1	1	4	3	4	1
104	F	3	4	2	1	3	2	1	1	5	2	5	2
105	M	3	3	4	2	1	2	1	1	4	3	2	3
106	M	3	5	5	2	1	3	1	1	3	3	1	5
107	M	3	4	5	5	4	3	3	1	2	1	1	5
108	M	3	4	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2
109	M	3	3	5	1	4	1	3	1	4	5	3	1
110	M	3	2	5	1	2	1	2	1	3	5	3	3
111	M	3	5	5	4	3	5	3	1	5	2	1	5
112	M	2	3	3	2	1	3	1	1	4	3	2	1
113	M	3	3	4	2	4	3	3	2	3	3	3	4
114	M	3	4	3	2	3	1	3	2	3	4	3	2

N°	SEXO	CLIMA ORGANIZACIONAL													
		Estructura laboral				Factores Intermedios						Satisfacción Laboral			
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	M	5	4	4	4	2	2	2	5	3	3	5	5	1	2
2	M	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	5
3	M	4	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	2	4
4	M	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
5	M	4	4	3	5	3	3	3	4	3	5	5	4	4	3
6	M	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
7	M	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5
8	M	3	1	1	1	3	3	3	3	3	4	4	3	1	2
9	M	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3
10	F	3	3	4	2	5	5	2	1	4	5	4	3	2	2
11	M	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4
12	F	3	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	3	2	4
13	F	5	4	4	4	4	3	2	3	3	4	5	5	4	5
14	F	3	2	3	2	1	2	2	2	2	4	1	3	2	4
15	M	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3
16	M	5	2	3	3	1	5	3	1	3	1	5	2	1	2
17	M	3	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1
18	M	5	5	5	1	5	5	3	4	4	4	5	2	1	5
19	M	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3
20	M	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	3	5
21	M	5	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	2	3	5
22	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
23	M	4	2	3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	1	3
24	M	5	4	4	4	4	5	5	3	3	5	5	5	1	5
25	F	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3
26	M	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3
27	F	5	2	4	1	4	5	3	3	3	4	3	4	1	5
28	M	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	2	5	5
29	M	5	3	5	3	3	4	4	1	4	2	4	2	3	3
30	F	3	3	2	5	4	5	3	5	5	3	4	3	3	3
31	M	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5
32	M	3	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4
33	M	3	4	3	4	5	5	5	3	4	2	5	3	3	4
34	M	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4
35	M	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	5	4
36	M	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	1	3
37	F	4	1	1	1	5	5	3	3	3	5	5	1	1	1
38	M	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4
39	M	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
40	M	5	4	5	5	4	4	3	2	3	2	5	4	4	4
41	M	2	3	2	4	5	2	4	3	2	3	4	2	3	5
42	M	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5
43	M	4	3	3	1	5	5	5	5	3	4	5	2	5	5
44	M	4	4	2	3	4	3	4	3	4	2	5	4	4	4
45	M	5	4	3	5	4	4	5	3	3	2	5	5	4	5
46	M	4	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	2	2
47	M	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	5	4

48	M	5	4	4	4	4	5	5	3	2	4	4	4	3	5
49	F	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	4
50	M	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	1	3
51	M	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	3	1	3	3
52	M	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3
53	M	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
54	M	3	5	5	5	3	5	3	4	3	3	4	3	5	5
55	M	4	5	5	5	3	5	3	4	3	3	4	3	5	5
56	F	4	5	5	5	3	5	5	4	3	3	4	3	5	5
57	M	3	2	3	2	4	5	3	5	4	3	4	5	4	4
58	F	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
59	M	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
60	M	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
61	M	4	2	2	4	3	1	2	3	5	5	1	2	1	4
62	M	5	2	3	2	2	5	3	5	5	3	5	2	1	2
63	M	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	2	2
64	M	4	5	4	4	2	2	2	3	3	4	3	2	4	4
65	M	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
66	M	2	1	2	1	1	2	1	2	2	5	5	1	1	1
67	M	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	5	1	1
68	M	3	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	1	2	3
69	M	5	4	3	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	5
70	M	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	1	3
71	F	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5
72	M	3	1	1	1	3	3	3	3	3	4	4	3	1	2
73	M	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3
74	M	3	3	4	2	5	5	2	1	4	5	4	3	2	2
75	M	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4
76	M	3	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	3	2	4
77	M	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
78	M	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5
79	M	3	1	1	1	3	3	3	3	3	4	4	3	1	2
80	M	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3
81	M	3	3	4	2	5	5	2	1	4	5	4	3	2	2
82	M	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4
83	M	3	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	3	2	4
84	F	5	4	4	4	4	3	2	3	3	4	5	5	4	5
85	M	3	2	3	2	1	2	2	2	2	4	1	3	2	4
86	M	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3
87	M	5	2	3	3	1	5	3	1	3	1	5	2	1	2
88	M	3	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1
89	M	5	5	5	1	5	5	3	4	4	4	5	2	1	5
90	M	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3
91	M	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	3	5
92	F	2	3	2	4	5	2	4	3	2	3	4	2	3	5
93	M	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5
94	F	4	3	3	1	5	5	5	5	3	4	5	2	5	5
95	M	4	4	2	3	4	3	4	3	4	2	5	4	4	4
96	M	5	4	3	5	4	4	5	3	3	2	5	5	4	5
97	F	4	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	2	2
98	M	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	5	4
99	M	5	4	4	4	4	5	5	3	2	4	4	4	3	5

100	M	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	4
101	M	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	1	3
102	M	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	3	1	3	3
103	M	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3
104	F	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
105	M	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3
106	M	3	3	4	2	5	5	2	1	4	5	4	3	2	2
107	M	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4
108	M	3	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	3	2	4
109	M	5	4	4	4	4	3	2	3	3	4	5	5	4	5
110	M	3	2	3	2	1	2	2	2	2	4	1	3	2	4
111	M	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3
112	M	5	2	3	3	1	5	3	1	3	1	5	2	1	2
113	M	3	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1
114	M	5	5	5	1	5	5	3	4	4	4	5	2	1	5

Anexo 6. Propuesta de valor

Esta investigación permite identificar, la situación actual que se encuentran todos los servidores de la municipalidad provincial El Collao – Ilave, con respecto al nivel de estrés y el clima organizacional dentro de la institución, teniendo los resultados se propone mejorar la atención a los usuarios de la Provincia El Collao; conllevando a una mayor satisfacción de los mismos; además permitirá que otras instituciones públicas pongan en marcha las recomendaciones propuestas.

Por ello cabe indicar que, para ver resultados positivos, la Municipalidad Provincial requiere de una inversión económica para la realización de los talleres. Se emplea el término inversión porque esto contribuirá la satisfacción laboral de todos los servidores de la municipalidad y así mejorar la productividad y brindar servicios de calidad, culminando en la satisfacción de los usuarios; y sobre todo en el cumplimiento de las metas.