



ANEXO 1

FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN CON EL
FINANCIAMIENTO DEL FEDU

1. Título del proyecto

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO DE PUNO EN TIEMPOS DE COVID-19

2. Área de Investigación

Área de investigación	Línea de Investigación	Disciplina OCDE
Económico empresariales	Economía y desarrollo	Economía , Negocios

3. Duración del proyecto (meses)

12 meses

4. Tipo de proyecto

Individual	
Multidisciplinario	
Director de tesis pregrado	X

4. Datos de los integrantes del proyecto

Apellidos y Nombres	CATACORA MAYTA HENRY PERCY
Escuela Profesional	TURISMO
Celular	998434300
Correo Electrónico	hcatacora@unap.edu.pe

Apellidos y Nombres	CHAVÉZ CHOQUE DANIEL ANDRÉS
Escuela Profesional	TURISMO
Celular	996664354
Correo Electrónico	jonsnow0140@gmail.com

I. Título

Estrés y desempeño laboral individual en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Puno en tiempos de COVID-19.

II. Resumen del Proyecto de Tesis

El estrés laboral representa una reacción ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a los conocimientos y capacidades de los colaboradores frente al trabajo remoto afectando su desempeño laboral individual, siendo este uno de los problemas principales que enfrenta el personal administrativo de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de la ciudad de Puno, afectando el correcto funcionamiento de la entidad. El presente proyecto de investigación responde a la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación del estrés laboral y desempeño laboral individual del personal administrativo de la



DIRCETUR Puno en tiempos de COVID-19,2021?, y tiene como objetivo Determinar la relación de estrés laboral y desempeño laboral individual del personal administrativo de la DIRCETUR Puno en tiempos de COVID-19,2021, la investigación será de enfoque cuantitativo deductivo de tipo descriptivo-correlacional de diseño no experimental de corte transversal, la muestra será no probabilística, ya que está conformada por 06 servidores públicos que son parte del personal administrativo de la entidad, quienes responderán a un cuestionario validado por Alpha de Cronbach() diseñado para el diagnóstico, formulación y revisión de la información; para determinar la asociatividad de las variables se utilizara Rho de Spearman, así poder determinar si existe relación significativa entre estrés laboral y desempeño laboral individual de la DIRCETUR Puno en tiempos de COVID-19, lo que permitirá plantear nuevas estrategias para reducir el nivel de estrés laboral, mejorar procesos necesarios, mejorar la integración y compromiso de los colaboradores en la entidad; mejorar la calidad de servicio en la entidad y por ende mejorar la gestión como destino turístico en la ciudad de Puno mediante una recuperación económica sostenible y sustentable.

III. Palabras claves (Keywords)

Carga laboral, comportamientos contraproducentes, desempeño laboral, estrés, rendimiento en el contexto.

IV. Justificación del proyecto

El estrés laboral representa un riesgo en la salud de los colaboradores afectando el desempeño laboral individual de los colaboradores de una entidad. El desempeño laboral cumple un rol muy importante en la gestión pública y por ende en el desarrollo sustentable y económico en un destino turístico. En marzo el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) presentó un plan de respuesta y recuperación frente a la crisis que representó la pandemia COVID-19 en la actividad turística, siendo está paralizada mundialmente; un pilar está centrado en la gestión de políticas públicas que ayuden a los gobiernos y sociedades enfrentar decisiones políticas regulatorias para el desarrollo, recuperación económica sostenible y sustentable del turismo, entre otras acciones. Es necesario mostrar el interés en como el estrés laboral está afectando al desempeño laboral individual de los servidores públicos ya que en el Perú y nuestra Región de Puno se ha evidenciado improvisación, conflictos y crisis frente a la falta de conocimiento y adquisición de recursos tecnológicos adecuados para que los servidores públicos puedan desarrollar su trabajo de manera virtual o remota. Al no haber actividad turística en la ciudad de Puno, la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - DIRCETUR se ha visto afectada por las decisiones intersectoriales y falta de personal ya que todos los colaboradores de la entidad son considerados personas en riesgo; el personal administrativo ha tenido que hacer frente a las exigencias ocupaciones presentando respuestas fisiológicas, cognitivas negativas y por ende desarrollando el estrés laboral en mayor magnitud, afectando



considerablemente su desempeño laboral individual en la entidad. En respuesta a esta problemática es la importancia de la investigación que se enfocará en determinar el grado de relación de estrés laboral y desempeño laboral individual del personal administrativo de la DIRCETUR – Puno, así como también permitirá determinar el nivel de estrés que posee el personal administrativo, la investigación también permitirá analizar e identificar como la carga laboral y las relaciones interpersonales se han visto afectadas, así como también el rendimiento en el contexto; lo que permitirá plantear nuevas estrategias para reducir el nivel de estrés laboral, mejorar procesos tecnológicos necesarios para la integración y compromiso de los colaboradores dentro de la entidad, y lo que a mediano y largo plazo permitirá mejorar la calidad de servicio en la entidad, por ende mejorar la gestión como destino turístico en la ciudad de Puno mediante una recuperación económica sostenible y sustentable.

V. Antecedentes del proyecto

A nivel internacional Durán (2010), en su investigación titulada: *“Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral”*, tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad de vida y el estrés laboral, los resultados de la investigación demostraron que el estrés laboral produce resultados negativos que afectan el rendimiento en el trabajo y produce elevados costos para una empresa; concluyendo que se debe adoptar estrategias claras y constantes para reducir el estrés en una entidad pública o privada.

Fernández (2010), en su trabajo de investigación titulado: *“La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral”*, tuvo como objetivo demostrar la disminución del rendimiento laboral frente a los factores estresantes del entorno laboral; la investigación fue cuantitativa, el modelo del instrumento que se aplicó fue el test de Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir el estrés laboral, los resultados demostraron que el rendimiento laboral disminuye frente a los factores estresantes, la investigación concluye explicando que para que los colaboradores de una entidad sean eficientes se debería cambiar las formas de política y normas dentro de la entidad.

Usma (2020), en su tesis titulada: *“El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento”*, tuvo como objetivo identificar los factores de estrés y ansiedad dentro de la organización, la investigación fue cuantitativa de tipo descriptiva; los resultados demostraron que el estrés laboral aumentó debido al confinamiento de la entidad, la investigación concluye que las sobrecargas laborales intervienen de manera significativa en la salud y la productividad de los trabajadores dentro de la entidad.

A nivel nacional Achahuanco y Fuentes (2019), en su tesis titulada: *“Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo del Cusco, 2016 – 2017”*, tuvo como objetivo determinar los niveles de estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo del



Cusco; la investigación fue de alcance descriptivo, compuesta por una población de 125 colaboradores; los resultados demostraron que los trabajadores administrativos de la entidad presentaron un nivel de estrés laboral moderado y un nivel de desempeño laboral medio, la investigación concluye que debido al nivel de estrés moderado el nivel de desempeño laboral se ve afectado mostrando poca eficiencia en sus labores en la entidad.

Ching (2019), en su tesis titulada: *“Estrés y rendimiento laboral en la oficina de bienestar universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018”*, tuvo como objetivo determinar la relación del estrés y rendimiento laboral de los trabajadores administrativos en la oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho; la investigación fue descriptiva-correlacional de diseño no experimental de corte transeccional. Los resultados demostraron que existe relación significativa del estrés laboral y rendimiento laboral siendo la correlación de Pearson ($p=0.85$) además se determinó que el estrés en el lugar del trabajo está dado por los factores de riesgo extralaborales como situación económica, problemas familiares y tiempo fuera del trabajo, la investigación concluye que el estrés laboral mejoraría si los factores extralaborales se asumirían con políticas claras de responsabilidad social.

Isla (2016), en su tesis titulada: *“El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de Municipalidad Distrital de San Pedro de Lloc - Año 2016”*, tuvo como objetivo determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Lloc; la investigación fue de alcance descriptivo correlacional de diseño no experimental de corte transversal, el instrumento que se utilizó fue la encuesta; los resultados demostraron que existe relación significativa entre estrés laboral y desempeño laboral; la investigación concluye que el estrés laboral es un indicador clave para medir el desempeño laboral de los colaboradores en la entidad, además que existe desmotivación en los colaboradores por la falta de reconocimiento de su labor por parte de los directivos.

Por otro lado, Egoavil y Mamani (2013) y Huacho y Nuñez (2019) en sus trabajos de investigación sus objetivos fueron determinar el nivel de estrés su influencia y relación en el rendimiento de sus colaboradores, las investigaciones fueron cuantitativas y de alcance descriptivo, los resultados demostraron que a mayor nivel de estrés menor el nivel de rendimiento y/o desempeño laboral de los colaboradores; las investigaciones concluyeron que existe una relación negativa entre estrés laboral con rendimiento laboral.

A nivel local, Pachari et al. (2020), en tu tesis titulada: *“Estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19”*, tuvo como objetivo analizar información respecto al estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral e tiempos de emergencia sanitaria (COVID-19); la investigación fue descriptiva; los resultados demostraron que existe relación entre estrés laboral y desempeño laboral; la investigación concluye el estrés y desempeño laboral al estar estrechamente relacionados podrían provocar problemas de



ausentismo laboral donde es necesario que la entidad realice diagnósticos y plantee estrategias para mejorar la situación de la organización y su entorno.

Ticona (2017), en su tesis titulada: *“El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, periodo 2015”*, tuvo como objetivo determinar el estrés y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco; el enfoque de la investigación fue cuantitativo de diseño no experimental de tipo transversal, la muestra fue no probabilística; los resultados demostraron que los colaboradores presentan estrés frente a la implementación de la tecnología 60%, la investigación concluye que el estrés laboral influye en el rendimiento laboral del personal administrativo siendo las asignaciones laborales de acuerdo a sus habilidades las más afectadas ya que no cumplen eficaz y eficientemente su jornada de trabajo.

VI. Hipótesis del trabajo

Existe relación significativa entre estrés laboral y desempeño laboral individual del personal administrativo de la DIRCETUR Puno en tiempos de COVID-19.

VII. Objetivo general

Determinar la relación de estrés laboral y desempeño laboral individual del personal administrativo de la DIRCETUR Puno en tiempos de COVID-19.

VIII. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre carga laboral y desempeño laboral individual del personal administrativo de la DIRCETUR Puno en tiempos de COVID-19.
- Analizar la relación que existe entre estrés laboral y rendimiento en el contexto del personal administrativo de la DIRCETUR Puno en tiempos de COVID-19.
- Determinar el nivel de estrés laboral en el personal administrativo de la DIRCETUR Puno en tiempos de COVID-19

IX. Metodología de investigación

9.1. Método

El método de la investigación responde a un enfoque cuantitativo de carácter hipotético deductivo, ya que esta investigación partirá de lo general a lo particular, lo permitirá que la investigación alcance dar respuesta a los objetivos de la investigación, a la vez la investigación estará enmarcado dentro de la investigación descriptiva-correlacional de diseño no experimental de tipo transversal ya que el análisis de los instrumentos se dará en un único momento, donde no se manipulan las variables de manera intencional (Bernal, 2010; Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).



La técnica que se utilizará en la investigación será la encuesta y como instrumento se utilizará dos cuestionarios para cada variable, para la variable estrés laboral se utilizará un cuestionario en base a Job stress scale y un cuestionario en base a la escala de rendimiento laboral individual para medir la variable de rendimiento laboral, los cuestionarios estarán formulados en base a la escala de Likert que contará con cinco niveles de respuesta (Hernández-Sampieri, Fernández, y Baptista, 2014).

9.2. Método de análisis de datos

El procesamiento y análisis de datos cuantitativos será mediante el estadístico descriptivo-correlacional *Rho* de Spearman para determinar la asociatividad de las variables, así como también se utilizará el software libre SPSS 25 versión académica.

Confiabilidad del instrumento de investigación

Para determinar la confiabilidad de un instrumento se ha desarrollado utilizando para ello el estadístico de prueba Alfa de Cronbach, según los criterios de confiabilidad de George y Mallery (Frías-Navarro, 2020), obteniendo el valor de 0.73 la cual nos indica que la confiabilidad es aceptable.

9.3. Población

La población de la investigación está conformada por los servidores público que laboran en las 5 Unidades Orgánicas de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo -Puno

9.4. Muestra

El tipo de muestreo corresponde a una muestra no probabilística por conveniencia (Cohen y Gómez, 2019; Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018); ya que se analizará solo la Oficina Técnica Administrativa siendo la oficina donde se encuentra laborando el personal administrativo que tienen más arraigo laboral presencial, lo cuales son 06 servidores públicos que se encuentran laborando en esta Unidad Orgánica, además de uno de cada otra área, según la tabla 1

Tabla 1 Relación de trabajadores de la Oficina Técnica Administrativa

Cargo estructural	N. de trabajadores
Director de Sistema Administrativo	1
Experto en sistema Administrativo	2
Especialista Administrativo II	1
Tecnico Administrativo III	1
Técnico en seguridad II	1
Total de trabajadores de la Unidad Orgánica	6

Fuente: MOF DIRCETUR PUNO (2006).



X. Referencias

- Achahuanco, C. K. M., y Fuentes, R. M. (2019). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo del Cusco, 2016 – 2017* (Universidad Nacional del Altiplano - Puno). Universidad Nacional del Altiplano - Puno, Puno. Recuperado de http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/3833/253T20190142_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación : administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: PERSON EDUCACIÓN.
- Ching, C. G. A. (2019). *Estrés y rendimiento laboral en la oficina de bienestar universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018* (Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2701/CHING CAMPOS GLENY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cohen, N., y Gómez, R. G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿Para qué? : La producción de los datos y los diseños*. Buenos Aires: Editorial Teseo.
- DIRCETUR PUNO. Manual de Organización y Funciones - MOF. , Gobierno Regional de Puno § (2006). Puno.
- Durán, María Martha. (2010). Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71-84. <https://doi.org/10.22458/rna.v1i1.285>
- Durán, Martha María. (2010). Bienestar psicológico: el estrés laboral y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1, 14. <https://doi.org/10.22458/rna.v1i1.285>
- Egoavil, D. J. C., y Mamani, R. M. A. (2013). *Influencia del estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores de H&V. Asociados* (Universidad Nacional del Centro del Perú). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3819>
- Fernández, P. H. (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *111 INVENIO*, 13(25), 111-124.
- Frías-Navarro, D. (2020). Apuntes de consistencia de las puntuaciones de un instrumento de



medida: Alfa de Cronbach. *Revista Científica*, 59-72. Recuperado de
<https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>

- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. C., y Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación* (I. Editores, Ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, T. C. P. (2018). *Metodología de la Investigación : Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (I. Editores, Ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Huacho, M. M. A., y Nuñez, P. E. M. G. (2019). *Estrés y rendimiento laboral en los colaboradores de Call Center de la empresa Ferreyros S.A.* (Universidad Tecnológica del Perú). Universidad Tecnológica del Perú, Lima. Recuperado de
<https://hdl.handle.net/20.500.12867/2828>
- Isla, A. D. R. (2016). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de Municipalidad Distrital de San Pedro de Lloc - Año 2016* (Universidad Nacional de Trujillo). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado de
https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12169/islaamaya_dalva.pdf?seq
- Pachari, C. L. K., Pacori, Z. B. M., y Quispe, Q. N. N. (2020). *Estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19* (Universidad Peruana Unión). Universidad Peruana Unión, Juliaca. Recuperado de
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3707/Nilda_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ticona, M. J. (2017). *El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, periodo 2015*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Usma, F. Y. Y. (2020). *El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento* (Universidad Cooperativa de Colombia). Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia. Recuperado de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28446/2/2020_estres_laboral.pdf

XI. Uso de los resultados y contribuciones del proyecto

Con el desarrollo de esta investigación sobre Estrés y desempeño laboral individual en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Puno en tiempos de COVID-19, se pretende conocer cuánto repercute e inciden estos aspectos en la gestión del destino turístico como es la ciudad de Puno, ya que el estrés afecta y desequilibra el clima y la dinámica organizacional en una entidad, reduciendo la eficiencia en el desempeño laboral individual de los trabajadores, la investigación buscara plantear nuevas estrategias tecnológicas y de gestión para el eficaz rendimiento del personal administrativo frente a este contexto (trabajo remoto) ya que del desempeño laboral del personal de la entidad dependerá el correcto desarrollo del destino turístico para que la ciudad de Puno sea



sostenible económicamente y sustentable; además que busque ser nombrada una ciudad segura (servicios turísticos calificados y que respeten los protocolos de bioseguridad) a nivel nacional e internacional.

XII. Impactos esperados

i. Impactos económicos

Una correcta gestión de destino turístico está basada en calidad que brinda una entidad en gestión pública, la DIRCETUR eje fundamental del desarrollo turístico en la ciudad de Puno, necesita la implementación de nuevas estrategias para afrontar los cambios que presento la pandemia COVID-19, la ciudad de Puno se ha podido observar el fuerte impacto económico que represento la ausencia de turismo por ser un destino turístico preferido a nivel internacional, la presente investigación ayudara a plantear estrategias económicas para mejorar la gestión de la DIRCETUR Puno.

ii. Impactos sociales

El impacto social de esta investigación, será percibir el grado de estrés laboral de los servidores públicos que laboran en la Oficina de Técnica Administrativa de la DIRCETUR Puno, y como el estrés laboral influye en el desempeño laboral individual del personal administrativo de dicha oficina, advirtiendo la responsabilidad de esta entidad por sus impactos en la sociedad y modificar aspectos de su gestión al tener en cuenta que el estrés laboral afecta negativamente la salud psicológica y física de los trabajadores además que se vio afectado por la pandemia sus relaciones interpersonales, disminuyendo su eficacia afectando su desempeño laboral individual dentro de la entidad.

iii. Impactos ambientales

Un punto no menos importante es la cultura de prevención, cuidado y al no maltrato de la naturaleza en general. Es así, que la presente investigación no generará ningún tipo de impactos ambientales.

XIII. Recursos necesarios

Se considerará el conjunto de recursos humanos, y financieros que se requerirá para la ejecución de la Investigación. Así tenemos:

Recursos Humanos

Los responsables de la presente investigación serán los ejecutores, con la participación del asesor/director de Investigación.

Recursos Financieros

El financiamiento de la investigación será asumido en su integridad por los ejecutores.

XIV. Localización del proyecto

El ámbito de estudio para la investigación será en la ciudad de Puno, en el departamento y región de Puno, la cual está dividida en 13 provincias y 109 distritos; en la provincia y distrito de Puno donde se encuentra la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - DIRCETUR

La ubicación de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – DIRCETUR Puno es el Jr. Ayacucho 682.



Figura 1 Ubicación del proyecto de investigación

Fuente: Google Maps.

XV. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MES – (2022)					
	ENE- FEB	MAR- ABR	MAY- JUN	JUL- AGO	SET- OCT	NOV- DIC
1. Diseño/organización	X					
2. Recolección de información	X					
3. Consulta bibliográfica	X					
4. Revisión del estudio	X					
5. Redacción de proyecto de tesis	X					
6. Aplicación de los instrumentos		X	X			
7. Redacción del informe final			X	X	X	
8. Revisión/corrección						X
9. Entrega y aprobación						X



XVI. Presupuesto

N°	Descripción	Unidad de	Costo Unitario	Cantidad	Costo Total (S/.)
		medida	(S/.)		
Inmobiliario y/o Material					
	Libros	Unidad	70	5	S/. 350.00
	Papel Bond de 80 gramos	Millar	25	15	S/. 375.00
	Lapiceros	Unidad	3.5	12	S/. 42.00
	Resaltadores	Unidad	3.5	10	S/. 35.00
	USB	Unidad	35	1	S/. 35.00
	Impresiones	Páginas		-	S/. 285.00
Servicios					
	Computo e internet	Horas	200	1	S/. 200.00
	Viáticos y asignaciones		-	1	S/. 2350.00
	Software	Software	-	1	S/. 630.00
	Imprevistos		-	1	S/. 300.00
	Diseño de entrevista remota	diseño	-	1	S/. 500.00
	TOTAL				S/. 5 102.00