



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

## **FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**



## **ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COATA - 2021**

### **TESIS**

#### **PRESENTADA POR:**

**Bach. EDGAR EDUARDO APAZA CALLA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL**

**PUNO – PERÚ**

**2023**



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON  
EL DESEMPEÑO LAB**

AUTOR

**EDGAR EDUARDO APAZA CALLA**

RECuento DE PALABRAS

**14554 Words**

RECuento DE CARACTERES

**82968 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**86 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**4.8MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jun 7, 2023 12:25 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jun 7, 2023 12:29 PM GMT-5**

● **13% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

  
Dr. Edgar E. Apaza Calla  
CASP. 4707  
DOCENTE

  
Dra. Ysabel C. Hito Montaña  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
FTS / UNA

Resumen



## DEDICATORIA

*El presente trabajo de investigación es dedicado a Dios, por haberme brindado salud, perseverancia y bendición en el transcurso de mi vida hasta llegar a cumplir este objetivo tan anhelado.*

*A mis padres Pedro Apaza y Anastacia Calla, por la formación que me han inculcado, porque me ha permitido ser una persona que asume retos para lograr mis objetivos; además agradezco su infinito amor, consejo y comprensión que representan una gran motivación en mi vida.*

*A mi hermana; Sonia, hermanitos; Paul Elmer y Juan Rolando quienes estuvieron a mi lado brindándome su apoyo, gracias a Nieves Elizabeth y a toda mi familia quienes fueron mis razones para no rendirme a lo largo de mi camino.*

*Dedico, a Manuel Jhon Apaza Calla por ser mi ángel, que desde el cielo me ilumina, protege y dirige cada paso que doy en mi vida.*

***Edgar Eduardo Apaza Calla.***



## AGRADECIMIENTOS

*Agradezco infinitamente a la facultad de Trabajo Social de la prominente Universidad Nacional del Altiplano de Puno, por haberme formado profesionalmente para contribuir a la sociedad.*

*Con mucha estima a mi directora de tesis, T.S. Angelica Esperanza Zenteno Mamani por guiarme, ser paciente conmigo para elaborar y finiquitar la elaboración de esta tesis.*

*A los miembros del jurado: D.Sc. Patricia Correa Charaja, D.Sc. Huguette Fortunata Dueñas Zuñiga y Mg. Lourdes Lacuta Sapacayo que con sus valiosos aportes se logró enriquecer y culminar este trabajo de investigación, producto de constante esfuerzo.*

*Al señor alcalde y a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata, por darme la oportunidad de aplicar mi instrumento de investigación, que fue indispensable para la elaboración de la presente tesis.*

***Edgar Eduardo Apaza Calla.***



# ÍNDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

**RESUMEN ..... 11**

**ABSTRACT..... 12**

## **CAPITULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 15**

**1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN ..... 18**

1.2.1 Pregunta general: ..... 18

1.2.2 Preguntas específicas: ..... 18

**1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN ..... 18**

1.3.1 Hipótesis general: ..... 18

1.3.2 Hipótesis específicas: ..... 18

**1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO ..... 19**

**1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN ..... 20**

1.5.1 Objetivo general: ..... 20

1.5.2 Objetivos específicos: ..... 20

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

**2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN ..... 21**



2.1.1	A nivel internacional .....	21
2.1.2	A nivel nacional.....	22
2.1.3	A nivel local .....	23
<b>2.2</b>	<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>25</b>
2.2.1	La teoría organizacional .....	25
2.2.2	Estrés laboral .....	26
2.2.3	Causas del estrés laboral.....	28
2.2.4	Efectos del estrés laboral .....	29
2.2.5	Manifestaciones del estrés .....	30
2.2.6	Fases del estrés .....	31
2.2.7	Dimensiones del estrés laboral .....	32
2.2.8	Desempeño laboral .....	36
2.2.9	Factores que establecen el desempeño laboral .....	36
<b>2.3</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>37</b>
2.3.1	Estrés laboral .....	37
2.3.2	Desempeño laboral .....	38
2.3.3	Agotamiento emocional.....	38
2.3.4	Despersonalización.....	38
2.3.5	Realización personal.....	38
2.3.6	Satisfacción laboral.....	38
2.3.7	Competitividad .....	39
2.3.8	Sobre carga laboral .....	39
2.3.9	Municipalidad.....	39



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

<b>3.1</b>	<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....</b>	<b>40</b>
<b>3.2</b>	<b>TIPO Y MÉTODO DE ESTUDIO.....</b>	<b>40</b>
3.2.1	Tipo.....	40
3.2.2	Método.....	40
<b>3.3</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS.....</b>	<b>41</b>
3.3.1	Técnicas .....	41
3.3.2	Instrumentos .....	41
<b>3.4</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO.....</b>	<b>46</b>
3.4.1	Población .....	46
3.4.2	Muestra .....	46
<b>3.5</b>	<b>PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO.....</b>	<b>47</b>

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

<b>4.1</b>	<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>49</b>
4.1.1	Agotamiento emocional.....	49
4.1.2	Despersonalización.....	54
4.1.3	Realización personal.....	58
<b>4.2</b>	<b>COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS.....</b>	<b>61</b>
4.2.1	Prueba de hipótesis específica N° 1.....	61
4.2.2	Prueba de hipótesis específica N° 2.....	63
4.2.3	Prueba de hipótesis específica N° 3.....	64
4.2.4	Resultado para la hipótesis general .....	66
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>68</b>



<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>70</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>71</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>77</b>

**ÁREA:** Desarrollo humano y calidad de vida.

**TEMA:** Estrés laboral y desempeño laboral.

**FECHA DE SUSTENTACIÓN:** 15 de junio del 2023





## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1:</b> Distribución de los valores de la escala Likert .....	42
<b>Tabla 2:</b> Descripción del cuestionario tipo Likert – Estrés laboral .....	43
<b>Tabla 3:</b> Descripción del cuestionario tipo Likert – Desempeño laboral .....	44
<b>Tabla 4:</b> Rangos para interpretación del coeficiente Alpha de Cronbac .....	45
<b>Tabla 5:</b> Prueba de fiabilidad .....	45
<b>Tabla 6:</b> Población de estudio de la municipalidad distrital de Coata .....	46
<b>Tabla 7:</b> Nivel de relación .....	48
<b>Tabla 8:</b> Distribución de indicadores de agotamiento emocional según escala de los trabajadores de la municipalidad distrital de Coata. ....	49
<b>Tabla 9:</b> Distribución de indicadores de la eficacia laboral según escala de los trabajadores de la municipalidad distrital de Coata. ....	52
<b>Tabla 10:</b> Distribución de indicadores de la despersonalización según escala de los trabajadores de la municipalidad distrital de Coata. ....	54
<b>Tabla 11:</b> Distribución de indicadores de la eficiencia laboral según escala de los trabajadores de la municipalidad distrital de Coata. ....	57
<b>Tabla 12:</b> Distribución de indicadores de la realización personal según escala de los trabajadores de la municipalidad distrital de Coata. ....	58
<b>Tabla 13:</b> Distribución de indicadores de competencias laborales según escala de los trabajadores de la municipalidad distrital de Coata. ....	60
<b>Tabla 14:</b> Prueba de correlación entre el agotamiento y el desempeño laboral .....	61
<b>Tabla 15:</b> Prueba de correlación entre la despersonalización y el desempeño laboral	63
<b>Tabla 16:</b> Prueba de correlación entre la realización personal y el desempeño laboral .....	65
<b>Tabla 17:</b> Prueba de correlación entre el estrés y desempeño laboral.....	66



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

<b>COVID 19</b>	: Enfermedad Respiratoria muy contagiosa causada por el Virus SARS – CoV-2.
<b>OMS</b>	: Organización mundial de la salud.
<b>OIT</b>	: Organización internacional del trabajo.
<b>SPPS</b>	: Statistical Package for the Social Sciences.



## RESUMEN

La investigación titulada: “Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata - 2021”, tuvo como objetivo: determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral; por consiguiente, se planteó la siguiente hipótesis: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral. La metodología del estudio comprende el enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, el diseño es no experimental de corte transversal, bajo los parámetros del método hipotético deductivo, la población fue de 45 trabajadores entre varones y mujeres los mismos que integran la muestra; el procesamiento de información se efectuó con el programa SPSS, y los métodos estadísticos mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman. En los resultados se halló que el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de la población de estudio, donde el coeficiente de Rho de Spearman, asume un valor ( $r = 0,093$ ) estableciéndose una correlación positiva moderada en el nivel 0,583. También se demuestra que la dimensión agotamiento emocional con un valor de  $r = 0,145^{**}$ , la dimensión despersonalización con un valor de  $r = 0,092^{**}$  y la dimensión realización personal con un valor de  $r = 0,148$  están relacionadas con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Coata – 2021.

**Palabras Claves:** Agotamiento, despersonalización, desempeño, estrés laboral y realización personal



## ABSTRACT

The investigation entitled: "Work stress and its relationship with the work performance of the workers of the district municipality of Coata - 2021", whose objective was to determine the relationship that exists between work stress and work performance; for which the following hypothesis was raised: There is a significant relationship between job stress and job performance. The methodology of the study includes the quantitative approach of the descriptive correlational type, whose design is non-experimental with a cross section, under the parameters of the hypothetical deductive method, the population was 45 workers between men and women, the same ones that make up the sample; The information processing was carried out with the SPSS program, and the statistical methods by means of Spearman's Rho confirmation test. In the results, it was found that work stress is significantly related to the work performance of the study population, where Spearman's Rho relational coefficient assumes a value ( $r = 0.093$ ), establishing a moderate positive amplification at the 0.583 level. It is also shown that the dimension of emotional exhaustion with a value of  $r = 0.145^{**}$ , the dimension of depersonalization with a value of  $r = 0.092^{**}$  and the dimension of personal fulfillment with a value of  $r = 0.148$  are related to performance. of the workers of the district municipality of Coata - 2021.

**Key Words:** Exhaustion, depersonalization, performance, work stress and personal fulfillment.



# CAPITULO I

## INTRODUCCIÓN

En el contexto actual todas las organizaciones e instituciones del rubro público y privado han atravesado distintos cambios que inducen al vertiginoso desarrollo de la tecnología, el mismo que conlleva a cambios sociales, económicos y políticos. Es ahí donde cobra relevancia el interés por el estrés laboral, pues esta problemática se da con frecuencia hoy en día en casi todas las instituciones, es por ello que centran su atención en descubrir las causas que la producen, para así poder lograr un incremento de productividad, teniendo como principal recurso el capital humano, pues este es el elemento principal en cualquier proceso de incremento de productividad de las organizaciones. Por tal razón el estrés laboral no solo causa un efecto negativo en el individuo, sino que también abarca el espacio laboral, deteriorando sus relaciones interpersonales, rendimiento y productividad. Hasta ahora no es posible definir las causas con exactitud, dado que son diversas y estas afectan de manera particular a cada individuo.

Desde este punto de vista, el estrés constituye uno de los problemas que enfrentan; todas las organizaciones, empresas e instituciones, sean públicas o privadas, ya que cada día se complejizan por las altas exigencias laborales.

Al respecto, Rivera y Briseño (2017), refieren que el estrés puede afectar a todos en cualquier momento y a cualquier edad; el estrés ha sido identificado como uno de los riesgos emergentes más importantes en el panorama laboral actual y como uno de los principales retos para la seguridad y la salud a que se enfrentan las organizaciones.



En este contexto, la presente investigación, muestra relevancia al permitir evidenciar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral, el mismo que conlleva a analizar e identificar los factores que tienen que ver con las características que presentan los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata, en tal sentido esta investigación toma en cuenta las siguientes dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y desempeño laboral.

El estudio en mención, consta estructuralmente de cuatro capítulos distribuidos de la siguiente manera: En el primer capítulo, se da a conocer la introducción, el planteamiento del problema, donde se describe como se presenta el problema a investigar siendo la variable independiente estrés laboral y variable dependiente desempeño laboral, también se detalla la importancia del estudio, sus correspondientes hipótesis y objetivos. En el segundo capítulo, se aborda los estudios previos a nivel internacional, nacional y local; con los que se han establecido discusión que a su vez y corroboran en el nivel teórico la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata. Además, se ha profundizado en el marco teórico y conceptual como respaldo de la presente investigación. El tercer capítulo, detalla la metodología empleada, revelando específicamente el tipo de investigación, diseño, enfoque, población, técnicas e instrumentos y métodos estadísticos que se aplicó al presente estudio. El cuarto capítulo, comprende los principales resultados hallados en la investigación, teniendo como cimientos los supuestos y objetivos propuestos inicialmente, como también se hace la contrastación de las hipótesis y su respectiva discusión. Para finalizar se muestra las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.



## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, el estrés laboral es considerado como uno de los problemas fundamentales que afecta a los trabajadores y se ve reflejado en el funcionamiento de las organizaciones en las que estos laboran.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) define al estrés como: “el conjunto de reacciones físicas y emocionales que prepara el organismo para la acción”. En términos globales se trata de un sistema de alerta biológico y psicológico necesario para la supervivencia. Cualquier cambio o circunstancia diferente que se presente ante nuestras vidas; como cambiar de trabajo, hablar en público o el hecho más resaltante que se vivió durante el 2020, 2021 y 2022 el contexto de la pandemia de la COVID-19; devino en estrés. De acuerdo al ministerio de la salud (Minsa, 2021) menciona que el 52.2 % de la población de Lima padeció estrés moderado y severo a causa de la COVID-19, a su vez se detectó que de una muestra conformada por 1823 personas de Lima, el 54,65 presentó problemas para dormir esto se realizó mediante llamadas telefónicas.

Asimismo, en el 2019 se efectuó un estudio a nivel de Latinoamérica acerca del estrés laboral en seis países, donde Perú se ubica en el 5to lugar con un 29% de estrés, siendo Venezuela el país que lidera con un 63%, seguido de Ecuador con un 54%, por consiguiente, se encuentra Panamá con un 49%, en cuarto lugar, ocupa Honduras con un 34%, y finalmente esta Colombia con un 26%. También este estudio revela que el estrés es más frecuente en mujeres que varones (Alomoto, 2022).

El estudio realizado por Collantes y Mamani (2018) acerca del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en Cajamarca, donde de un total de 71 colaboradores, el 54,9% de colaboradores



presentan un estrés laboral medio con un desempeño laboral regular, esto revela que los colaboradores con estrés medio generalmente no alcanzan un desempeño laboral alto.

También es necesario evidenciar que la Organización Mundial de la Salud (OMS 2020) reveló que los despidos laborales en un 30% al 40% durante el 2020 en plena pandemia, fueron ocasionados por el estrés laboral, que afectó la actividad productiva de las organizaciones e instituciones en el rubro público y privado.

Para el caso de la Municipalidad Distrital de Coata, esta problemática es alarmante, dado que las observaciones ejecutadas conllevó a establecer elevados niveles de tensión en los trabajadores producto de la sobrecarga laboral, pues se evidenció que no solo efectúan sus actividades durante 8 horas de trabajo habitual; sino, en más horas. Además se les agrega el tener que llevar sus trabajos a su hogar, para de esta forma cumplir con sus actividades diarias; otros factores asociados es que dichos trabajadores, ocupan distintas responsabilidades por el cargo que ejercen y no tienen ningún reconocimiento por estar sometidos a constantes exigencias, tales como: tener que estar actualizados, ofrecer una atención adecuada, manejar cuestiones de planificación, administración, y evaluación; lo que genera en el personal menor motivación y mayor ausentismo. Es importante incluir en el estrés laboral la coyuntura del COVID-19, por la que han atravesado en esa etapa los trabajadores, pues muchos se contagiaron cumpliendo sus jornadas laborales, y los que no se contagiaron presentaron ataques de ansiedad y preocupación por padecer COVID-19, esto provocó que se presenten dificultades en el desempeño que realizaban los trabajadores de la municipalidad, asimismo en los trabajadores que se integraron a sus labores, les originó miedo por regresar al lugar donde se contagiaron y asumieron una actitud evasiva después de haber padecido esta enfermedad.





El estrés laboral que presentaron los trabajadores se manifestó a través de: desmotivación, frustración, apatía, ansiedad, disminución de la capacidad de concentración, frecuentes cambios de humor, dolor muscular, dolor de cuello, enfermedades gastrointestinales, agotamiento, pánico, preocupación excesiva, disminución de la autoestima; algunos se muestran tensos, levantan la voz y se muestran irritables. Todo ello alteró la calidad de productividad del trabajo cotidiano conllevando al desempeño laboral regular, lo cual afecta tanto al trabajador, a los usuarios y a la Municipalidad, puesto que, con solo tener un trabajador descontento en la Municipalidad se va transmitiendo a, los demás trabajadores interfiriendo en el adecuado desarrollo de las actividades organizacionales programadas y por ende, el cumplimiento de metas.

Es así que todos los funcionarios y personal de mando medio que labora en la Municipalidad, deben prestar mayor importancia a los problemas que aquejan sus subordinados, al no darle la importancia que requiere, se puede agravar y tener consecuencias que reflejan en una respuesta de baja productividad, no cumplimiento de metas institucionales, el deterioro de las relaciones interpersonales, la presencia de un ambiente negativo, entre otros aspectos más que devienen en detrimento de una relación armónica institucional. Lo recomendable para que exista éxito relación institucional, requiere mantener niveles bajos de estrés laboral, ya que con ello contribuirá a que se puedan desarrollar un mejor ambiente laboral de trabajo, donde sus colaboradores puedan descubrir sus habilidades y desarrollar sus capacidades, en un ambiente grato, que se pueda aportar con ideas constructivas e innovadoras y así permita aumentar su productividad con un mayor rendimiento en el trabajo.



## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Pregunta general:**

- ¿En qué medida el estrés laboral guarda relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021?

### **1.2.2 Preguntas específicas:**

- ¿De qué manera el agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021?
- ¿De qué forma la despersonalización se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021?
- ¿De qué manera la realización personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021?

## **1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Hipótesis general:**

- Existe relación significativa entre estrés laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021.

### **1.3.2 Hipótesis específicas:**

- Existe relación significativa entre el agotamiento emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021.
- Existe relación significativa entre la despersonalización con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021.
- Existe relación significativa entre la realización personal con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021.

## 1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El propósito relacionado con el estudio: “Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata - 2021”, incide en la necesidad de conocer y determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

El estrés laboral produce distintas consecuencias que no solo afecta al desempeño de la persona, sino también a la institución en la cual labora. Por ello, es conveniente que los funcionarios y los subordinados de la Municipalidad de Coata tomen conciencia y presten la importancia que merece a esta problemática que aqueja a su personal; de no ser así, puede empeorar afectando en el rendimiento, en la productividad y en consecuencia no se logre cumplir los objetivos de la entidad a su vez la gestión sea criticada por la misma población como deficiente.

En lo que respecta a la Municipalidad Distrital de Coata los trabajadores presentaron altos índices de estrés, esta problemática se asocia a distintas situaciones como: una sobrecarga laboral, a las distintas responsabilidades que asumen por el cargo que ejercen, la falta de reconocimiento, estar sometidos a constantes exigencias y presiones; las cuales no se ajustan a sus capacidades profesionales y que ponen a prueba la misma para afrontar alguna situación.

Este estudio fue viable, dado que se hizo uso de los recursos necesarios para efectuarlo, también tuvo un beneficio metodológico dado que con ello, en un futuro se podrán ampliar investigaciones relacionadas a estrés laboral y desempeño laboral, los mismos que posibilitaran un análisis más amplio, pues con la investigación se respondió a la siguiente interrogante: ¿ Existe relación significativa entre estrés laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021?.



Asimismo, los resultados de este estudio contribuye a generar mayor conocimiento y comprensión de las categorías estrés laboral y como ello incide directamente en el desempeño laboral, consecuentemente coadyuvara a plantear soluciones inmersas a la problemática descrita que en un largo plazo beneficie en el mejoramiento de salud mental y calidad de vida laboral adecuada de la población, en la salud pública y su entorno social; a su vez, esta investigación formara parte del cumulo de estudios para futuras investigaciones.

## **1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 Objetivo general:**

- Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021.

### **1.5.2 Objetivos específicos:**

- Identificar la relación entre el agotamiento emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021.
- Precisar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021.
- Establecer la relación entre la realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

En este capítulo se muestra todo el análisis bibliográfico referencial, el cual respalda este estudio, basándose en fundamentos teóricos en las variables estrés laboral y desempeño laboral.

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1 A nivel internacional

Al respecto, Mayorga (2018) en su investigación acerca: *“El Síndrome burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del Instituto de Neurociencias, Ecuador - 2018”*, cuyo propósito fue ejecutar un análisis de la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño de 51 auxiliares de enfermería. Este estudio está enmarcado dentro del enfoque cuantitativo de corte transversal no experimental, cuyo tipo de investigación es descriptiva. Los resultados hallados determinan que efectivamente el síndrome de burnout afecta en el rendimiento laboral. Donde; el agotamiento emocional tiene un valor de 22 puntos, la despersonalización con 9.75 y la realización personal con un total de 24.44. Estos resultados comprueban que el personal de enfermería está desarrollando las primeras etapas del síndrome.

Por su parte, Batista (2017) plantea como título de investigación: *“Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una industria automotriz”, de la ciudad de Guadalajara México*; cuyo objetivo principal fue analizar el impacto del estrés laboral en el desempeño de sus trabajadores. La metodología empleada para este estudio es cuantitativa de diseño no experimental, de tipo correlacional, tuvo una muestra de 62 trabajadores. Dentro



de los principales resultados destaca que no existe una correlación fuerte entre las variables estrés laboral y desempeño en el trabajo, debido a factores que existe en esta organización que interfirieron para que se produzca estos resultados.

### **2.1.2 A nivel nacional**

Al respecto, Collantes y Mamani (2018) en su tesis titulada: *“Estrés Laboral y desempeño laboral en los colaboradores la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca - 2018”*. Cuyo propósito fue determinar la relación del estrés laboral en el desempeño laboral de 71 colaboradores. Por otro lado, la hipótesis planteada fue: El estrés laboral tiene relación significativa en el desempeño laboral. Cuya metodología empleada comprende el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo transversal y correlacional. Los resultados del estudio permiten establecer que, la presencia del estrés tiene una correlación que afecta el desempeño laboral en cada uno de los colaboradores, pues del total de 71 Colaboradores, el 54,9% de colaboradores presentan un estrés laboral medio con un desempeño laboral regular; solamente 2 colaboradores a pesar de presentar un estrés laboral desarrolla un desempeño laboral alto, esto indica que los colaboradores con estrés medio generalmente no tienen un desempeño alto, además del estudio se resalta que más del 50% presenta un estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca.

Por su parte, Isla (2016) en su tesis titulada: *“El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Lloc – Año 2016”*, cuyo fin fue establecer la influencia entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores; y como hipótesis general: El estrés laboral influye negativamente en el desempeño de los trabajadores. Cuya metodología utilizada se basa en el paradigma cuantitativo, de diseño descriptivo



transversal, con métodos inductivos; analítico, estadístico y la técnica empleada fue la encuesta. Los resultados permitieron establecer que los empleados de la Municipalidad distrital de San Pedro de Lloc sufren de Estrés Laboral, siendo esto un indicador clave para el desempeño de los trabajadores. No cuenta con un plan de capacitación, evaluación a los empleados, charlas motivacionales. Existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos.

Vasquez et al., (2022) en su estudio titulado: *El estrés laboral y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022*. Plantea como objetivo establecer la forma cómo se relaciona el estrés con el desempeño laboral de los 104 trabajadores de la municipalidad. Referente a la metodología el tipo de estudio fue aplicada, de nivel descriptivo y diseño transeccional correlacional. Los resultados evidencian que el 53% de los trabajadores presentan estrés promedio; mientras que el 47% de los trabajadores mostró nivel alto, y el 47%, 27% y 26% tuvieron un desempeño laboral de niveles bajo, promedio y alto respectivamente. Lo que permite concluir que existe una relación positiva media y no significativa entre el estrés y el desempeño laboral.

### **2.1.3 A nivel local**

Zegarra (2021) en su estudio titulado: *Nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paucarcolla, 2021*. Cuyo propósito fue determinar el nivel de estrés laboral en los 20 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paucarcolla; cuya metodología comprende el paradigma cuantitativo, el estudio es de tipo descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal. Los resultados hallados evidencian que el 55% del personal administrativo tiene un nivel de estrés laboral medio, seguido



de un 40% con estrés laboral bajo y el 5% presenta estrés laboral alto. Por lo que se concluyó que la mayoría del personal de la Municipalidad de Paucarcolla tiene estrés laboral medio y dentro de los indicadores más frecuentes fueron: físicos: dolor de espalda y cuello, dolor de cabeza, problemas digestivos, problemas respiratorios y en lo psicológico: Sentimiento de sobrecarga laboral, cansancio, irritabilidad, sentimientos de angustia y preocupación.

Condori (2021) en su tesis titulada: *“Estrés y desempeño laboral en los/las colaboradores/as de la unidad de seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca, 2019”*. Menciona como objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral y como hipótesis planteó: Existe relación significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral. La metodología utilizada comprende el enfoque cuantitativo, siendo el tipo de investigación descriptivo de nivel básico correlacional, de diseño no experimental; referente a la población estuvo constituida por 40 colaboradores(as). Se halló los siguientes resultados que el 42,5% de colaboradores tienen un nivel de estrés alto, asimismo mantienen una correlación con un Rho Spearman de 0,403\* lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables, ya que tienen mayores exigencias laborales y no tienen mucho control decisonal, autonomía para tomar decisiones y el apoyo social por parte de sus compañeros y superiores, además que la pandemia de Covid-19, ha sido un nuevo reto al que tuvieron que enfrentarse.

Nina (2022) en su investigación de tesis titulada: *“El síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca – 2020”*. Cuyo propósito fue: Determinar el síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal de enfermería. La metodología comprende el enfoque cuantitativo, el tipo





de investigación es básica, de diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional de corte transversal, el método es hipotético deductivo, la muestra estuvo conformada por 45 enfermeras, la técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Los resultados establecen que el síndrome de burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca – 2020.

Álvaro (2017) plantea como título de investigación en su tesis: *“El estrés y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar-Ayaviri-2017”*. Cuyo propósito fue determinar la relación que existe entre el estrés con el desempeño laboral. Para ello se planteó como hipótesis general: Existe una relación significativa entre el estrés y desempeño laboral. La investigación corresponde al paradigma cuantitativo, de tipo correlacional, cuyo diseño es no experimental de tipo transeccional, el método hipotético–deductivo. La población estuvo constituida por 58 trabajadores. Se halló que según el nivel de estrés se da en 41%, considerando que a mayor estrés el desempeño laboral se da regularmente así mismo el paquete estadístico SPSS presenta un valor del coeficiente de correlación de Pearson igual a -0.755 el cual indica que existe una correlación negativa alta entre el estrés y el desempeño laboral que presentan los trabajadores administrativos de la Red de Salud de Melgar a un nivel de significancia de 0.05 o 5%.

## 2.2 MARCO TEÓRICO

### 2.2.1 La teoría organizacional

Según Monte y Moreno (2007) refieren que la teoría organizacional centra su importancia en los factores estresores que pueden influir en el entorno organizacional, como también establecen pautas para afrontar y evitar el estrés



laboral. De acuerdo a estos constructos teóricos, se pueden identificar: las funciones asignadas a cada individuo, el apoyo que se les brinda, las jerarquías en el trabajo, el clima interno, y la cultura organizacional contribuyen a la presencia del estrés laboral. (Nina, 2022, p. 43)

El presente estudio es pertinente con la teoría en mención, debido a que la sobrecarga laboral y la falta de reconocimiento y motivación; influyen en el rendimiento laboral. Al respecto las autoras Chura y Cayo (2021) afirman que en la actualidad el servidor, afronta de manera continuada elevados grados de tensión, cansancio, agotamiento físico y emocional, ocasionado por una fuerte sobrecarga en el trabajo, con altas presiones laborales que se refleja en una pérdida de actitud positiva, lo cual podría generar el inadecuado desempeño laboral.

En lo referente al desempeño laboral, la teoría mencionada anteriormente se relaciona con este, ya que en la actualidad, el proceso laboral exige el cumplimiento planificado de producción y resultados, de lo que se deriva; que el trabajo en estos tiempos debe cumplir su función en relación a resultados; las organizaciones, empresas e instituciones, sean públicas o privadas, están más agitadas por definir el trabajo por resultados para el logro de sus objetivos, es importante contar con un potencial humano eficiente y de calidad, que demuestren productividad en su área o función asignada.

### **2.2.2 Estrés laboral**

La organización internacional del trabajo (OIT, 2020) conceptualiza el estrés laboral como la respuesta física y emocional ocasionada por una inestabilidad entre las exigencias observadas, los recursos y capacidades vistas de un individuo para hacer frente a esas exigencias. También, Castillo (2017) manifiesta que “el estrés se presenta debido a que las pretensiones del ambiente



laboral sobrepasan la capacidad de una persona la cual no puede hacerle frente” (p. 26).

Por su parte, Ramírez (2020) afirma que el estrés laboral es uno de los problemas de salud que más incide en la actualidad ya que afecta a la sociedad, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles algún tipo de incapacidad ya sea física o emocional en el desarrollo y desempeño de sus actividades cotidianas, sino también a los empleadores y organizaciones.

Por otro lado, Laurente (2021) indica que al referirnos al estrés este se produce cuando surge un desequilibrio entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente” (p. 8). Al respecto Rivera & Briseño (2017) aluden que el estrés afecta a todos, sin distinguir edad, ni momento. El estrés ha sido identificado como uno de los riesgos emergentes más importantes en el panorama laboral actual y como uno de los principales retos para la seguridad y la salud a que se enfrentan las organizaciones.

Es necesario precisar que no se debe dejar de lado el contexto, Chamby y Montie (2021) mencionan que “la pandemia del COVID-19 ha generado malestar a nivel del bienestar psicológico en las personas, perjudicando de manera notable el desempeño laboral de los trabajadores, el mismo que conlleva que se presenten dificultades para dar a conocer sus emociones, para manejar asertivamente los conflictos, realizar relaciones interpersonales saludables” (p. 24). También los autores Mena et al., (2020) ratifican que en tiempos de pandemia, la sociedad se encontraba sumergida en pandemia, donde se realizaba trabajos de manera aislada y la detención de labores no principales, lograron transformarse en estrés de pandemia COVID-19. En la que es posible generar una que otra demanda de



estresores, así mismo puede desencadenar un proceso de estrés más alto, claro está sin olvidar la amenaza del contagio. (p. 6)

De los autores en mención se asegura que el estrés en el ámbito del trabajo es un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar afectar la salud física y emocional del trabajador.

Asimismo, se concibe que es una respuesta automática y natural de nuestro cuerpo ante las situaciones que nos resultan amenazadoras o desafiantes. Nuestra vida y nuestro entorno, en constante cambio, nos exigen continuas adaptaciones.

### 2.2.3 Causas del estrés laboral

Linares (2021) señala que existen distintas fuentes reconocidas como estresores laborales, las que mencionamos a continuación:

- **Sobrecarga de trabajo:** Se produce cuando prima la indisponibilidad del tiempo, por el aumento en la cantidad de trabajo, que superan la capacidad de la persona, por ende, conlleva a un individuo no pueda responder de manera adecuada.
- **La repetición:** A menudo se realizan con frecuencia las tareas de rutina de una manera monótona causando estrés laboral.
- **Ritmo y turno de trabajo:** Se produce cuando en la organización laboral se presenta una escasa autonomía, por lo que conduce a una irregularidad con turnos anormales (turnicidad variable, nocturnidad).



- **Tergiversación de rol:** Se origina cuando las funciones laborales de un trabajador son confusas en lo que respecta a su rol laboral y el rol organizacional.
- **Relaciones interpersonales:** Cuando existen problemas dentro del ámbito laboral en las relaciones interpersonales, crea deficiencia para realizar trabajo en equipo.
- **Contexto físico:** Estos están asociados a ambiente físico y estructura del trabajo los mismos que producen una dificultad e inadecuada respuesta ante las demandas laborales.
- **Cambios en la organización:** Constantemente se originan cambios dentro de una organización el mismo que conduce un sobreesfuerzo en el trabajador para adaptarse el mismo que no es favorecido por la organización. (p. 44)

#### 2.2.4 Efectos del estrés laboral

Para referirnos al estrés laboral tomamos en consideración la Organización Mundial de la Salud (OMS 2020) que menciona los siguientes efectos:

- a) **A nivel individual:** Trae consecuencias de manera directa y diferente en cada persona. Puede dar lugar a comportamientos inadecuados en el ámbito laboral, y favorecer a las alteraciones en salud física del individuo.

Cuando el individuo está bajo estrés le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal; al mismo tiempo, puede dedicarse a actividades poco saludables como el consumo de tabaco, alcohol y drogas. El estrés también puede afectar a su sistema inmune, que se manifiesta de



las siguientes formas: maneras: Estar cada vez más angustiados e irritable, ser incapaz de relajarse o concentrarse.

**b) A nivel de las entidades:** Incurre en el funcionamiento y el logro de los objetivos organizacionales, a su vez si afecta a la mayoría de los trabajadores esto se verá reflejado en el incumplimiento de sus funciones. Hoy en día todas las organizaciones buscan que su trabajador goce de una buena salud para que pueda tener un rendimiento eficiente y por ende a la vez, la entidad sea más eficiente.

Por otra parte, si se presenta un incremento de ausencia laboral, inadecuada dedicación al trabajo, bajo rendimiento y productividad, aumento de las quejas de usuarios y clientes; todo ello generará una inadecuada imagen institucional.

### 2.2.5 Manifestaciones del estrés

Acorde a Zea (2021) se puede detectar las siguientes manifestaciones:

- **Ansiedad laboral:** Constituye un cambio emocional que se produce en un trabajador mediante la restricción en su capacidad laboral, dado que generalmente obstruye sus funciones y actividades laborales y esto lo conlleva al inadecuado rendimiento laboral que se observa mediante los cambios del estado de ánimo como; irritabilidad, inseguridad, variaciones en el sueño, angustia y miedo.
- **La irritación laboral:** Concebida como la frustración que padece un trabajador producto del incumplimiento del logro de sus objetivos, lo que conduce al agotamiento y desorden psicológico.



- **Desmotivación laboral:** Establece un problema álgido dentro de la institución dado que, un servidor con un inadecuado compromiso laboral efectuará trabajos monótonos sin resultados eficientes. Entre las causas más relevantes de desmotivación laboral son: El exceso de estrés y la sobrecarga de trabajo. sumado a ello está el ingreso y rotación en diferentes áreas asignadas, sin la debida inducción a sus nuevas funciones laborales, conllevando a que los servidores se sientan desorientados y por ende evidencien un descontento y desmotivación para el trabajo.

#### 2.2.6 Fases del estrés

Según Chavez (2022) menciona que el individuo que padece estrés atraviesa por un proceso, la misma que está compuesta por tres fases que se describen a continuación:

- **Primera fase:** Se produce la alarma, se hace presente a reacciones fisiológicas. Como también, existe una reacción instantánea y automática del organismo la misma que está integrada por un conjunto de síntomas.
- **Segunda fase:** Esta fase supera la primera, en la que se genera resistencia, frustración y ansiedad en el individuo también se puede afirmar que el organismo pretende superar, adaptarse o afrontar los elementos que divisa como amenazas.
- **Tercera fase:** Es la fase final del estrés, en la que se produce fatiga, ansiedad y depresión, el trabajador presenta irritabilidad, tensión e ira.

## 2.2.7 Dimensiones del estrés laboral

Desde el enfoque psicosocial el estrés laboral está compuesto por tres dimensiones: El agotamiento emocional, la despersonalización y realización personal que se detallan a continuación:

### 2.2.7.1 *Agotamiento emocional*

De acuerdo a (Barreto & Salazar 2021) mencionan que el agotamiento emocional provoca que las personas se sientan agotadas física y mentalmente, esto les convierte en incapaces de dar respuesta, con frecuencia sienten que les falta energía para cumplir con sus labores encomendadas, a ello se le incluye sentimientos de frustración, fracaso, fatiga, el trabajador presenta irritabilidad, tensión e ira. Así mismo estos autores indican los siguientes indicadores:

#### – **Indicadores del agotamiento emocional**

- a) **Cansancio mental:** Se refiere al hecho que la persona presente cansancio físico y mental el cual se evidencia mediante el agotamiento, fatiga y disminución de la energía, que a su vez provoca síntomas somáticos como alteración en el sueño, comida y complicaciones musculares, esto presenta un conjunto de problemas en relación al auto concepto, autoestima y estabilidad emocional. (Blanco y Patarroyo, 2016, p. 23)
- b) **Fatiga:** Es producto de la expresión física, el estrés emocional, el aburrimiento o la falta de sueño. No obstante, este síntoma se evidencia cuando una persona finaliza su jornada laboral agotado y sin ganas de volver al trabajo al día siguiente. (Nina, 2022, p. 50)





- c) **Desgaste físico:** El desgaste físico puede ocurrir por una falta de sueño, por un exceso de trabajo. No obstante, es normal sentirse débil, mentalmente agotado y menos dinámico en alguna ocasión.
- d) **Frustración:** Son los sentimientos que experimentan cada una de las personas ya sea de amargura, cólera, ira, rabia cuando una meta o proyecto no llega a cumplirse, también se refiere al hecho cuando no recibimos lo que esperábamos.
- e) **Estrés:** Es la tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves.

#### ***2.2.7.2 Despersonalización***

Cruzado et al., (2020) mencionan que: “La despersonalización se refiere progreso de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas” (p. 3). Para el caso de la Municipalidad de Coata los trabajadores que laboran dentro de la institución, muestran actitudes como: irritabilidad hacia sus compañeros de área, como a los usuarios que atiende, muchas veces incurriendo en inadecuados tratos; también se pudo establecer que presentan sentimientos de falta de motivación, esto es producto que los funcionarios no reconocen el trabajo arduo que desempeñan, conllevando también a desarrollar apatía hacia el resto de sus compañeros; todo ello genera un deterioro en las relaciones interpersonales y por ende, bajo desempeño laboral. Los autores en mención describen los siguientes indicadores:



– **Indicadores de despersonalización**

- a) **Falta de motivación:** Se refiere a la escasa fuerza para poder concretizar acciones y actividades, asimismo, se caracteriza por la pérdida de ánimo. Esto generalmente se presenta en los trabajadores de la Municipalidad de Coata debido a que no se les reconoce el trabajo arduo que día a día realizan.
- b) **Deshumanización:** Es la privación de las cualidades que distinguen a las personas como seres humanos, también alude al hecho donde las personas pierden o son despojados de sus características humanas.
- c) **Depresión:** Es un trastorno mental caracterizado fundamentalmente por un bajo estado de ánimo y sentimientos de tristeza, asociados a alteraciones del comportamiento, del grado de actividad y del pensamiento.
- d) **Cambio de actitud:** Se refiere implícitamente a su proceso de formación y a la consideración de las características de la relación que se establece entre la actitud y la conducta.
- e) **Apatía:** Es la disminución significativa de la expresión emocional, el aspecto de la incomprensión y la falta de empatía. Esta se manifiesta cuando una persona aparenta que nada le importa, ni le afecta las cosas que pueden estar pasando a su alrededor debido a que no muestra ni alegría ni tristeza por los acontecimientos.



### 2.2.7.3 *Realización personal*

Tomando en cuenta a la organización mundial de salud (OMS, 2020), conceptualiza a la realización personal como: La inclinación de los trabajadores a autoevaluarse negativamente, el mismo que perjudica su desempeño laboral y el trato que establecen con las personas a quienes atienden. Este suceso origina en los trabajadores insatisfacción y descontento consigo mismo frente a su desempeño laboral. Describe los siguientes indicadores:

– **Indicadores de la realización personal**

- a) **Sobrecarga:** Se caracteriza por la presencia de un trabajo excesivo, con mucho empeño o muchas veces es causado porque el trabajador labora mucho tiempo. Estas características presentan los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata.
- b) **Deterioro a nivel profesional:** Se produce cuando el trabajador presenta estrés, y siente que a nivel profesional no es un buen profesional, provocando acciones de ira, impaciencia y rabia.
- c) **Exigencia:** Son acciones de demandar, pedir algo de manera imperiosa de igual forma es el acto y la consecuencia de exigir un alto rendimiento laboral dentro de una institución.
- d) **Baja implicancia laboral:** Alude al hecho donde el trabajador sienta que su puesto que ocupa, no le permite abrirse a nuevas oportunidades.
- e) **Absentismo laboral:** Se refiere a la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba iba a asistir.



### 2.2.8 Desempeño laboral

En la actualidad se visibiliza diferentes estudios relacionados al desempeño laboral, puesto que este es visto como un compromiso que asumen los trabajadores con respecto a su centro de labor, también implica el aprecio del rendimiento de cada persona, acorde a las funciones que desarrolla, metas y resultados que tiene que alcanzar, de igual forma se considera un proceso que sirve para estimar el valor, excelencia y cualidades de una persona y, sobre todo su contribución a una institución (Mendoza & Gutiérrez, 2017). En ese entender el desempeño laboral para Ramos (2018) se manifiesta como un aspecto importante en todo sistema laboral, en la que no solo debe estar visto desde una perspectiva del rendimiento, sino también el cómo lo realizas y que aspectos positivos rescatas de ello.

Por tanto, se afirma que realizar un adecuado trabajo es el pilar más imprescindible de una organización para el logro de objetivos institucionales, teniendo como principal recurso el capital humano que se encuentre comprometido con la labor que realiza en el marco del cumplimiento eficiente de las funciones asignadas, los mismos que favorecen a una organización.

### 2.2.9 Factores que establecen el desempeño laboral

En el contexto actual todas las organizaciones para ser competitivas, deben realizar esfuerzos permanentes a fin de convertir el potencial humano en personal con un buen desempeño laboral al respecto (Palmar & Valero 2019) precisan que las todas las organizaciones de la administración pública buscan continuamente lo siguiente:

- a) **Eficiencia laboral:** Hace referencia a lograr las metas de cada organización utilizando cantidades mínimas de recursos.



**b) Eficacia laboral:** Está relacionado con las habilidades, actitudes y conocimientos que cuenta un trabajador para el ejercicio de sus funciones y de esta forma contribuir a alcanzar la satisfacción laboral y los objetivos de la organización en la que se desempeña. Para medir la eficacia laboral se debe tener en cuenta la productividad de los trabajadores puesto que es el resultado del desempeño laboral, este dependerá del buen uso del tiempo y el provecho que se saca de éste y de la capacidad del trabajador. La productividad también depende de otros aspectos como el clima organizacional, el reconocimiento y satisfacción laboral. Por otra parte, el personal siempre debe ser capacitado constantemente con el propósito de promover la comunicación en toda la organización, agilizar la toma de decisiones y la solución de problemas; a su vez aumenta el nivel de satisfacción de la fuerza laboral, permite el logro de metas individuales y la formación de líderes.

**c) Competencias laborales:** Un individuo es competente cuando sabe lo que hace, por qué lo hace y conoce el objeto sobre el que actúa.

En la administración pública, las competencias laborales están ligadas con las tareas o situaciones de trabajo, y a la forma en que los individuos resuelven situaciones propias de su ámbito laboral; implica también las cualidades de las personas para desempeñarse productivamente en sus respectivas organizaciones.

## 2.3 MARCO CONCEPTUAL

### 2.3.1 Estrés laboral

Es la reacción que presenta un individuo ante las exigencias y presiones laborales que no ajustan a sus conocimientos y capacidades, y ponen a prueba su



capacidad para afrontar la situación; también implica tres componentes como: El agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.

### **2.3.2 Desempeño laboral**

Figuroa (2022) menciona que: “El desempeño laboral hace referencia al comportamiento de un trabajador que busca objetivos o metas dentro de sus funciones dentro de una organización” (p. 30).

### **2.3.3 Agotamiento emocional**

Termino que hace referencia a la “fatiga que se puede manifestar físicamente, psíquicamente o ambas. En el entorno laboral alude de como una persona percibe que ha disminuido su rendimiento y siente que no puede tener mayor rendimiento” (Castro, 2022, p. 48).

### **2.3.4 Despersonalización**

Se refiere al progreso de sentimientos y actitudes negativas, respuestas frías e impersonales hacia las personas (usuarios, compañeros de trabajo), y se manifiesta a través de: Tratos inadecuados hacia las personas que se les presta servicio.

### **2.3.5 Realización personal**

Es entendida como: “La forma de cómo una persona se califica frente a la labor que desempeña, cuando existe la presencia del estrés, este proceso cognitivo puede verse afectado, generando sentimientos de incompetencia profesional e insatisfacción con el trabajo en que se desenvuelve” (Quispe, 2018, p. 33).

### **2.3.6 Satisfacción laboral**

Es la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos.



### **2.3.7 Competitividad**

Según el diccionario de la real academia española (RAE, 2022) es la capacidad que tiene una persona para desenvolverse en un puesto laboral con eficiencia y eficacia, y proactividad, el mismo que va sumar a la organización para la cual labora.

### **2.3.8 Sobre carga laboral**

Por medio de este proceso, sientes que trabajas arduamente el cual afecta a tu capacidad de rendimiento ya sea física, mental o emocionalmente.

### **2.3.9 Municipalidad**

De acuerdo a la ley orgánica de Municipalidades N° 27972, las Municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno que están destinados al desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La investigación fue realizada en la Municipalidad Distrital de Coata, provincia y departamento de Puno, el cual está ubicado específicamente en el Jr. Manco Cápac S/N. Cuenta con un total de 45 trabajadores entre varones y mujeres que promedian entre las edades de 30 a 65 años, que se desempeñan en las diferentes áreas.

#### 3.2 TIPO Y MÉTODO DE ESTUDIO

##### 3.2.1 Tipo

El estudio comprende el tipo de investigación descriptiva correlacional. El alcance descriptivo según Hernández et al., (2013) menciona que tiene como propósito “describir cómo se manifiesta el problema de investigación. La descripción del caso está referida a como se encuentra en el momento de investigación”. Por su parte el alcance correlacional tiene como fin “conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Hernández et al., 2013, p. 93).

##### 3.2.2 Método

Este estudio emplea el método hipotético deductivo de enfoque cuantitativo. Hernández, Fernández y Baptista (2013) sostienen que se parte de verdades generales hasta llegar al conocimiento de verdades particulares. Los métodos hipotético-deductivos conducen a la investigación cuantitativa, lo que significa que ciertas hipótesis se derivan de teorías generales y luego se comparan con observaciones de fenómenos particulares.





### 3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS

#### 3.3.1 Técnicas

- **Encuesta:** Es un proceso que comienza con la formulación de un problema de investigación, seguido de la recolección y procesamiento de datos para posteriormente describirlos con la ayuda de tablas, medidas numéricas y gráficos.
- **Revisión de literatura:** Toda investigación se apoya en distintos aportes teóricos, que constituyen los pilares fundamentales para cualquier estudio, a su vez contribuye en la interpretación de resultados y conclusiones.

#### 3.3.2 Instrumentos

En la presente investigación se empleó lo siguiente:

- **Ficha de consentimiento informado:** Constituye un instrumento, en el cual se invita a las personas para que participen en una investigación. Donde la información recabada en el estudio puede ser utilizado por los investigadores para su respectivo análisis y posterior comunicación.
- **Cuestionario:** Es un instrumento que contiene un cúmulo de formulados que se empleó para evaluar las opiniones y actitudes de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coata, referentes a las dos variables de estudio que son: Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral; lo que permitió recolectar información necesaria para alcanzar los objetivos propuestos de la investigación.



Para la construcción del cuestionario tipo Likert en esta investigación acerca del estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata, fue elaborado basado en una revisión exhaustiva de marco teórico relacionado a las variables, dimensiones e indicadores, el instrumento consta de 24 ítems vinculados con las variables de investigación. Este instrumento también permitió identificar el acuerdo de los encuestados con las declaraciones propuestas a través de 04 categorías de respuesta, como se detalla en seguida:

**Tabla 1**

*Distribución de los valores de la escala Likert.*

Valor numérico	Puntos de la escala
4	frecuentemente
3	A menudo
2	Raras veces
1	Nunca

Fuente: "Elaborado por el equipo de trabajo"

**Para la Variable Independiente (X) – Estrés laboral:**

Se utilizó un cuestionario de tipo escala de Likert compuesto por 15 ítems tomando en cuenta las dimensiones que aborda la variable, los cuales son: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Los mismos que se describen a continuación:

**Tabla 2**

*Descripción del cuestionario de escala de Likert – Estrés laboral.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nº de ítems
Agotamiento emocional	- Cansancio mental	Nº 1	1
	- Fatiga	Nº 2	1
	- Desgaste físico	Nº 3	1
	- Frustración	Nº 4	1
	- Estrés	Nº 5	1
Despersonalización	- Falta de motivación	Nº 6	1
	- Deshumanización	Nº 7	1
	- Depresión	Nº 8	1
	- Cambio de actitud	Nº 9	1
	- Apatía	Nº 10	1
Realización personal	- Sobrecarga	Nº 11	1
	- Deterioro a nivel profesional	Nº 12	1
	- Exigencia	Nº 13	1
	- Baja implicancia laboral	Nº 14	1
	- Absentismo laboral	Nº 15	1
<b>Total (ítems)</b>			<b>15</b>

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

**Para la Variable dependiente (Y) – Desempeño laboral:**

También se empleó un cuestionario de tipo escala de Likert, conformado por 9 ítems vinculados al variable desempeño laboral, que se detalla de la siguiente manera:

**Tabla 3**

*Descripción del cuestionario de escala de Likert – Desempeño laboral.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nº de ítems
Eficiencia laboral	- Cumplimiento de funciones	Nº 16	1
	- Trabajo en equipo	Nº 17	1
	- Uso de materiales y recursos.	Nº 18	1
Eficacia laboral	- Cumplimiento de metas	Nº 19	1
	- Puntualidad	Nº 20	1
	- Satisfacción al cliente	Nº 21	1
Competencias laborales	- Comunicación	Nº 22	1
	- Gestión de conocimiento	Nº 23	1
	- Resolución de conflictos	Nº 24	1
<b>Total (ítems)</b>			<b>09</b>

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

### Validación y confiabilidad

#### Validez del instrumento

La validez del instrumento del presente estudio ha sido realizada a través de la validez de juicio de expertos por:

- D.Sc. Yuselino Maquera Maquera
- Ing. Alejandro M. Berrocal Chambi

## Prueba de confiabilidad

Referente a la prueba de confiabilidad del cuestionario de tipo escala de Likert que se usó para ambas variables de estudio, se empleó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, el cual se interpreta su valor de coeficiente de confianza utilizando la siguiente tabla:

**Tabla 4**

*Rangos para interpretación del coeficiente Alpha de Cronbach.*

Valores	Nivel de confiabilidad
0.01 a 0.20	Muy bajo
0.21 a 0.40	Bajo
0.41 a 0.60	Moderado/ regular
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

**Fuente:** Interpretación para coeficiente Alpha de Cronbach

Mediante el software SPSS y el análisis estadístico de Alfa de Cronbach se puede afirmar que son confiables, de los cuales se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 5**

*Prueba de fiabilidad.*

Prueba de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	24

**Fuente:** Procesador de datos- Alfa de Cronbach SPSS.

Se puede apreciar que en la tabla 7 el estadístico Alfa de Cronbach toma un valor 0,925 que de acuerdo a la regla si pasa el 0.75 se da por confiable el

instrumento, por lo que se afirma que el instrumento se considera confiable para su aplicación y obtención de resultados consistentes y válidos.

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

#### 3.4.1 Población

La presente investigación aborda al total de la población que está representada por 45 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata, que se desempeñan en las distintas áreas, que fluctúan entre las edades de 30 a 65 años, el cual se puede visualizar en la siguiente tabla:

**Tabla 6**

*Población de estudio de la Municipalidad Distrital de Coata 2021.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Masculino	24	53,3	53,3	53,3
	Femenino	21	46,7	46,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo”

#### 3.4.2 Muestra

La muestra constituye el subconjunto de personas de lo que se quiere conocer algo en una investigación y este es fielmente representativo de la población Arias (2006). En tanto la investigación se realizó con el muestreo censal, de tipo no probabilístico, puesto que en este tipo de muestras la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador Hernández et al. (2014); en ese sentido siendo la población significativa y pertinente con los objetivos que se busca alcanzar en la presente investigación, el estudio se realizó con el total de la población es decir los 45 trabajadores entre varones y mujeres

de la Municipalidad Distrital de Coata, que fluctúan entre las edades de 30 a 65 años.

Al respecto, (Hernández et al., 2013), expresa que “si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra” (p. 69). Por lo que se incluyó para el estudio a la totalidad de los trabajadores.

### 3.5 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO

#### Recolección de datos

Los datos fueron recolectados de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata, es por ello que en primera instancia se coordinó con señor alcalde de la Municipalidad Distrital, para que autorice la aplicación del instrumento de la investigación en mención, posteriormente se ordenó mediante tablas para su correspondiente análisis e interpretación y discusión. A ello también se aplicó la prueba de hipótesis mediante el coeficiente rho Spearman.

#### Diseño estadístico

Se utilizó la correlación del estadígrafo de Rho de Spearman como diseño estadístico para esta investigación, donde se pretende determinar la relación que existe entre la variable independiente (estrés laboral) y dependiente (desempeño laboral), con la finalidad de probar si la hipótesis planteada es correcta o no.

a) Hipótesis estadística que se considera:

c)  $H_0: R_{xy}=0$  No existe un grado de correlación.

d)  $H_a: R_{xy}\neq 0$  Existe un grado de correlación.

b) Margen de error que se asumirá:  $\alpha = 0.05$

c) Prueba estadística que se aplicará:

**Tabla 7**

*Nivel de relación.*

Las variables, pueden ser de -1.00 a 1.00	
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa moderada.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna.
0.10	Correlación positiva muy débil.
0.25	Correlación positiva débil.
0.50	Correlación positiva moderada.
0.75	Correlación positiva considerable.
0.90	Correlación positiva muy fuerte.
1.00	Correlación positiva perfecta.

**Fuente:** *Metodología de la Investigación. Hernández et al. (2014).*

Se emplea por consecuencia la siguiente formula:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Dónde:

N: Población o muestra

$\Sigma$ = Sumatoria

X: variable 1

Y: variable 2

r: coeficiente de correlación.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se da a conocer los resultados de la investigación, los cuales se obtuvo mediante la aplicación del cuestionario tipo Likert aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata, y están ordenados mediante tablas estadísticas, a la vez se realizó la interpretación y discusión de los resultados en base a los objetivos e hipótesis planteados.

#### 4.1 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

##### 4.1.1 Agotamiento emocional

**Tabla 8**

*Agotamiento emocional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata.*

Agotamiento emocional	Nunca		Rara vez		A menudo		Frecuentemente	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Termino agotado mentalmente al final de la jornada.	0	0,0%	0	0,0%	15	33,3%	30	66,7%
Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.	0	0,0%	0	0,0%	16	35,6%	29	64,4%
Me siento exhausto físicamente cuando llega mi día de descanso.	0	0,0%	2	4,4%	24	53,3%	19	42,2%
Me siento frustrado sólo de pensar en mi trabajo.	0	0,0%	0	0,0%	20	44,4%	25	55,6%
Estoy anímicamente agotado por mi trabajo.	0	0,0%	0	0,0%	9	20,0%	36	80,0%

Fuente: "Elaborado por el equipo de trabajo"



En la tabla 08, de acuerdo a la distribución de indicadores de agotamiento emocional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata, se puede visualizar que el 66,7% presenta frecuentemente agotamiento emocional al final de la jornada, lo que significa que presentan una disminución de energía puesto que padecían sobre carga laboral, pues se evidenció que no solo efectuaban sus actividades en las 8 horas de trabajo habitual sino en más horas, también tenían que llevar sus trabajos a su hogar, para de esta forma cumplir con sus actividades diarias, también a ello se le suma el contexto del COVID-19, siendo una fuente estresora, pues los trabajadores constantemente estaban preocupados por si se llegaban a contagiar y ello se convertiría en una dificultad para que puedan cumplir satisfactoriamente sus funciones, y consecuentemente cree bajo compromiso con sus actividades. En ese entender se puede afirmar que la Municipalidad Distrital de Coata no ha asumido la responsabilidad de atender y mostrar preocupación por el desarrollo emocional de sus trabajadores, por lo que esto se ve reflejado en su baja productividad, y en el cumplimiento de sus metas institucionales.

De la misma forma se aprecia que el 64,4% expresa que se encuentra frecuentemente fatigado emocionalmente, esto debido a que las relaciones interpersonales dentro de la Municipalidad son inadecuadas, pues existen rivalidades entre áreas, lo que conlleva a la deficiencia de trabajar en equipo. Por otra parte, un 53,3% menciona sentirse exhausto físicamente a menudo cuando llega su día de descanso esto repercute en el ámbito familiar, al sentirse exhausto le imposibilita cooperar con su conyugue e hijos en los trabajos planificados en sus días de descanso, por ende, se genera conflictos familiares lo que también



contribuye al aumento del estrés laboral y bajo compromiso en sus labores que desarrolla.

También un 55,6% manifiesta sentirse frustrado frecuentemente y un 80% asevera sentirse frecuentemente anímicamente agotado por su trabajo, esto está asociado al ambiente físico, a los insuficientes materiales de escritorio y la estructura del trabajo los mismos que producen una dificultad y adecuada respuesta ante las demandas laborales. Todos estos resultados expuestos coinciden con lo propuesto por (Cano 2017) quien afirma que “el agotamiento emocional constituye la primera fase del proceso de padecer estrés, en este se desvanecen de manera gradual las energías transcendentales y se genera una inconveniencia entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado”(p. 21).

Al respecto, se ha hallado estudios que guardan relación parcial con los resultados de esta investigación, como los autores Collantes & Mamani (2018), quienes después de haber concluido su estudio en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, determinan que del total de 71 colaboradores, el 42,3% presentan agotamiento emocional medio afectando su desempeño laboral. En la misma medida nos apoyamos con la investigación del autor Mayorga (2018), quien investigo al personal auxiliar donde encontró que el estrés en su dimensión de agotamiento emocional tiene una alta relación con la disminución del desempeño laboral, con un 22%, además que esto es síntoma de las etapas del estrés laboral.

En tal motivo, estos estudios mencionados respaldan los resultados hallados en la presente investigación, entonces, podemos concluir que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata, cumplen con su rol o

funciones establecidos en un porcentaje regular; esto debido a la presencia del estrés, que se asocia significativamente con la productividad laboral.

**Tabla 9**

*Eficiencia laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata.*

Eficiencia laboral	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones.	0	0,0%	14	31,1%	25	55,6%	6	13,3%
Comparte sus conocimientos y experiencias con los nuevos integrantes de la institución.	3	6,7%	23	51,1%	17	37,8%	2	4,4%
Coopera con sus compañeros en los que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones.	0	0,0%	30	66,7%	15	33,3%	0	0,0%

Fuente: "Elaborado por el equipo de trabajo"

De acuerdo a la distribución de indicadores de la eficiencia laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata de la tabla 9, se alcanzó establecer que: El 55,6% de los trabajadores refirieron que casi siempre pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones, sin embargo, ellos al presentar síntomas de estrés conlleva a que no lo puedan desarrollar satisfactoriamente sus funciones designadas.

Por otra parte, se percibe que el 51,1%, expresa que a veces comparte sus conocimientos y experiencias con los nuevos integrantes de la institución, esto conlleva a que los lazos de confianza sea escasa entre los trabajadores y estudiantes que realizan sus prácticas profesionales, lo que repercute a que sus



conocimientos no sean compartidos, el mismo que influiría en las relaciones interpersonales y alcanzar los objetivos en común.

Asimismo, se observa que el 66,7% menciona que a veces coopera con sus compañeros en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones, esto debido a que dentro de la Municipalidad no todos los trabajadores interrelacionan siendo las causas distintas una de ellas es que no se conocen y no se tienen confianza unos a otros, interfiriendo que se desarrolle un adecuado trabajo en equipo entre las diferentes áreas que existe, incurriendo a que los trabajos planificados no sean óptimos. Los porcentajes descritos son significativos en la medida que las organizaciones para brindar un buen servicio ya sea a sus clientes o usuarios deben tener en cuenta que existen diversos factores determinantes que intervienen en el resultado del desempeño de los trabajadores, uno de ellos se considera a la eficiencia.

Al respecto, existen investigaciones con resultados que tienen coincidencia total, como es el caso de los investigadores Vasquez et al., (2022) quienes realizaron su estudio en la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, donde la forma como los trabajadores administran su horario, los volúmenes de trabajo, su tiempo, el trabajo en equipo, no es suficiente para alcanzar una relación positiva más alta y significativa entre carga del trabajo y el desempeño laboral.

Por tanto, de acuerdo, al resultado de nuestra investigación se concluye que, la eficiencia guarda relación significativa con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Coata, puesto que al no desarrollarse relaciones interpersonales saludables afecta el trabajo en equipo, por ende, el cumplimiento de metas comunes por áreas.

#### 4.1.2 Despersonalización

**Tabla 10**

*Despersonalización de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata.*

Despersonalización	Nunca		Rara vez		A menudo		Frecuentemente	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Me siento desmotivado para realizar mi trabajo.	0	0,0%	0	0,0%	33	73,3%	12	26,7%
Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo.	0	0,0%	6	13,3%	6	13,3%	33	73,3%
Siento depresión respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.	0	0,0%	0	0,0%	21	46,7%	24	53,3%
Me siento indiferente por mejorar mi desempeño.	0	0,0%	1	2,2%	32	71,1%	12	26,7%
Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo.	7	15,6%	29	64,4%	9	20,0%	0	0,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

De acuerdo a la distribución de indicadores de despersonalización se evidencia en la tabla 10, que un 73,3% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata manifiestan que a menudo se sienten desmotivados para cumplir con su trabajo, esto como producto de que su labor ardua realizada no es reconocida por los funcionarios de la Municipalidad.

En ese sentido, se debe tener en cuenta que la desmotivación laboral constituye uno de los factores amenazantes frecuentes dentro de las instituciones, catalogado como un desinterés por parte del trabajador para desarrollar satisfactoriamente sus funciones asignadas, y está asociado a la insatisfacción laboral.



Esto trae efectos adversos en los trabajadores como el sentir frustración, falta de compromiso, y desinterés, por tanto, perjudica su desenvolvimiento laboral.

Por otra parte, el 73,3% expresa que frecuentemente les resulta difícil dar resultados positivos en las condiciones que trabaja, en esto interviene el contexto físico del área en que se desenvuelven pues el ambiente físico y la estructura de la municipalidad es muy angosto a ello se le suma los escasos materiales de escritorio, pues en los ambientes designados para cada área no solo laboran el personal designado sino; que también los estudiantes que realizan sus prácticas pre profesionales, por tanto, constituye una dificultad para dar una adecuada respuesta ante las demandas laborales exigidas por la Municipalidad.

Un 53,3% indica que frecuentemente siente depresión respecto a sus expectativas de crecimiento laboral, en ese entender la depresión es catalogada como un trastorno mental caracterizado fundamentalmente por un bajo estado de ánimo y sentimientos de tristeza, asociados a alteraciones del comportamiento, al presentar este trastorno los trabajadores repercuten en que no puedan rendir al máximo en sus puestos de trabajo.

Por otro lado, se percibe que el 71,1% afirma que a menudo se siente indiferente por mejorar su desempeño y un 64,4% raras veces hace el mínimo esfuerzo en el trabajo que desempeña. Esto conlleva en que su ardua labor realizada no es reconocida por los funcionarios, esto genera en los trabajadores indiferencia para mejorar la labor que desempeñan.

En tal razón, la despersonalización se refiere al progreso de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras



personas, es decir a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación.

Por tanto, se afirma que la despersonalización genera un bajo desempeño de los trabajadores, debido a que se puede evidenciar acciones negativas en lo que respecta a rendimiento y colaboración.

Al respecto, también existen investigaciones que coinciden con nuestros resultados como es el estudio de Isla (2016) realizado en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Pedro, donde se encontró que los trabajadores presentan desmotivación para realizar sus funciones por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos, tampoco cuentan con un plan de capacitación, evaluación a los empleados, ni charlas motivacionales lo que influye en su desempeño laboral.

En la misma medida nos apoyamos en el estudio ejecutado por Nina (2022), en su investigación sobre personal de enfermería, en cuanto a la dimensión de despersonalización, encontró que el 28.9% de enfermeras del personal de servicio de enfermería presentan un síntoma de despersonalización de tipo apatía.

Por tanto, con respecto a los resultados del presente estudio se afirma que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata presentan síntomas de despersonalización como indiferencia, depresión, desmotivación y escaso esfuerzo que se asocia significativamente con su desempeño laboral concordando con otras investigaciones.



**Tabla 11**

*Eficacia laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata.*

Eficacia laboral	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir las metas asignadas.	0	0,0%	21	46,7%	24	53,3%	0	0,0%
Cumple con el horario establecido para el ingreso de sus labores.	1	2,2%	0	0,0%	32	71,1%	12	26,7%
Se esfuerza por garantizar una buena satisfacción al cliente.	0	0,0%	8	17,8%	27	60,0%	10	22,2%

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la distribución de indicadores de la eficacia laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata y como se evidencia en la tabla 11 se determina que el 53,3% de los trabajadores mencionan que casi siempre priorizan de forma adecuada sus actividades para cumplir las metas que les es asignados, un 71,1% indican que casi siempre cumplen con el horario establecido para el ingreso de sus labores.

Por otro lado, un 60% ratifica que casi siempre se esfuerza por garantizar una buena satisfacción al cliente. En ese entender la eficacia es conceptualizada por la real academia española (RAE, 2022) como la “capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función” que, al aplicarse este término al recurso humano de las organizaciones, es entendida como la capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles y la gerencia es la responsable de aportar valor a la institución ya que las personas son el elemento más valioso de una organización.

### 4.1.3 Realización personal

**Tabla 12**

*Realización personal de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata.*

Realización personal	Nunca		Rara vez		A menudo		Frecuentemente	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta.	0	0,0%	6	13,3%	20	44,4%	19	42,2%
Pienso que son demasiadas actividades las que realizo.	0	0,0%	1	2,2%	21	46,7%	23	51,1%
Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea.	0	0,0%	2	4,4%	35	77,8%	8	17,8%
Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo.	0	0,0%	0	0,0%	39	86,7%	6	13,3%
Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario.	0	0,0%	0	0,0%	34	75,6%	11	24,4%

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la distribución de indicadores de realización personal como se muestra en la tabla 12, de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata, se establece que 44,4% menciona que sienten a menudo que las demandas de su trabajo exceden la capacidad de respuesta, esto como producto de la sobre carga laboral, pues se logró evidenciar que los trabajadores no solo trabajan 8 horas establecidas; al contrario sobrepasan estas horas, muchas veces llevan sus trabajos a su hogar para poder cumplirlos lo que conlleva también a crear conflictos familiares.

Por otra parte, se visualiza que un 51,1% refiere que frecuentemente piensa que son demasiadas las actividades que realiza, esto es debido a que el



presupuesto para el contrato del personal por la Municipalidad es insuficiente, lo que conlleva a que un trabajador efectúe varias funciones sobrepasando su capacidad de respuesta.

También se puede percibir que el 77,8% ratifica que a menudo le cuesta trabajo concentrarse por las exigencias de su trabajo, puesto que en la Municipalidad Distrital de Coata los trabajadores están sometidos constantemente a exigencias tales como: Estar actualizados, ofrecer una atención adecuada, manejar cuestiones de planificación, administración, y evaluación; lo que genera menor motivación e incapacidad de concentrarse a las exigencias de cada tarea asignada.

Así mismo, el 86,7 % indica que las actividades que realiza implican demasiado esfuerzo y un 75,6% revela que piensa en el trabajo como un sacrificio necesario. Al respecto, la organización mundial de salud (OMS, 2020), conceptualiza la baja realización personal como: La inclinación de los trabajadores a autoevaluarse negativamente, el mismo que perjudica su desempeño laboral y el trato que establecen con las personas a quienes atienden. Por lo descrito se puede afirmar que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata al presentar baja realización personal les genera insatisfacción y descontento consigo mismo frente a su desempeño laboral.

Al respecto, existen investigaciones que se asemejan a los resultados hallados en esta investigación, como es la autora Nina (2022) quien en su estudio sobre los miembros del personal de enfermería en relación con la dimensión de la realización personal. Descubrió que el 42,2% de las enfermeras mostraban un bajo indicador de empatía, entusiasmo y realización personal.

En tal motivo, esta investigación respalda los resultados hallados en el presente estudio, por tanto, se concluye que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata no cree que experimentará realización personal dentro de esta institución debido a la carga de trabajo, la percepción de que sus superiores no valoran sus esfuerzos y la percepción de que las tareas que realizan en esta Municipalidad son muy rutinarias.

**Tabla 13**

*Competencias laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata.*

Competencias laborales	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Mantiene una adecuada comunicación con su equipo de trabajo.	3	6,7%	18	40,0%	21	46,7%	3	6,7%
Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones.	0	0,0%	4	8,9%	41	91,1%	0	0,0%
Corrige oportunamente los errores con la finalidad de solucionarlo.	0	0,0%	17	37,8%	28	62,2%	0	0,0%

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo”

De acuerdo a la distribución de indicadores de competencias laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021 de la tabla 13, se muestran que el 46,7% respondió casi siempre mantiene una adecuada comunicación con su equipo de trabajo, ellos consideran que una comunicación adecuada conlleva a alcanzar logros positivos personales e institucionales, mejorar las relaciones interpersonales, realizar de manera optima trabajos de planificación, coordinación y evaluación.

Por otro lado se percibe que un 91,1% menciona que casi siempre pone en practica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones, y un

62,2% indica que casi siempre corrige oportunamente los errores con la finalidad de solucionarlos. Estas competencias laborales en los trabajadores conllevan al logro de las metas institucionales.

## 4.2 COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

### 4.2.1 Prueba de hipótesis específica N° 1

#### i. Prueba de hipótesis

- **Ho:** No existe relación significativa entre el agotamiento emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021.
- **Ha:** Existe relación significativa entre el agotamiento emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021.

**Tabla 14**

*Prueba de correlación de Rho Spearman entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata.*

Correlaciones					
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	de	Agotamiento emocional	1
				Desempeño laboral	-0,145
					0,343
	N			45	45
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	de	Agotamiento emocional	-0,145
				Desempeño laboral	1
					0,343
	N			45	45

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).



### **Según la decisión:**

En la tabla 14, se puede visualizar que estadísticamente el nivel de la significancia es  $p=0,343 < 0.05$ . Por lo tanto, se asevera la existencia de la relación significativa entre ambas variables de estudio.

Así mismo la correlación de Rho de Spearman Sig. (Bilateral) señala un coeficiente de  $r=0,145^{**}$  lo cual muestra que existe una correlación positiva moderada y por lo tanto se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Afirmando que existe relación significativa entre el agotamiento emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021.

A partir de ello se puede interpretar que, al existir un incremento alto de puntuación para la primera variable, se estima que para la segunda variable del mismo modo tienda a acrecentar la puntuación obtenida. De los resultados obtenidos del análisis de correlación se acepta la hipótesis alterna que fue planteada en el estudio.

Los resultados obtenidos del objetivo específico uno, que tienen un valor de  $r=0.145$  siendo una correlación moderada, donde el 66% de los trabajadores manifiestan tener agotamiento emocional, así también refieren que tienen una eficacia laboral de un 66,7% moderado; Corrobora estos resultados , Mayorga (2018) quien investigo sobre el síndrome de Burnout y desempeño laboral en auxiliares, arribando a las siguientes conclusiones, que efectivamente el síndrome de burnout afecta en el rendimiento laboral. Donde; el agotamiento emocional tiene un valor de 22%. También Nina (2020) en su estudio similar en enfermeras del hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, hallo en la dimensión agotamiento emocional un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de  $r=0.790$

concluyendo que el agotamiento emocional se relaciona significativamente con la productividad laboral del personal de enfermería. Por ambos autores podemos inferir ya que existe estrés en el Municipio entonces esto produce un agotamiento emocional, por la carga administrativa, el público u otros factores, disminuyendo así la eficacia laboral de los trabajadores de esta Municipalidad.

#### 4.2.2 Prueba de hipótesis específica N° 2

##### ii. Prueba de hipótesis

- **Ho:** No existe relación significativa entre la despersonalización con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021.
- **Ha:** Existe relación significativa entre la despersonalización con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021.

**Tabla 15**

*Prueba de correlación de Rho Spearman entre la despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata.*

Correlaciones				
		Despersonalización		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1	0,092
		Sig. (bilateral)		0,546
		N	45	45
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,092	1
		Sig. (bilateral)	0,546	
		N	45	45

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).



### Según la decisión:

En la tabla 15, los resultados de correlación de Rho de Spearman Sig. (Bilateral) señalan toma un valor  $r = 0,092^{**}$  el cual es significativo estadísticamente  $p=0,546 < 0.05$ .

Por lo tanto, me permite ratificar que entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral existe una correlación moderada, en ese sentido descartamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna: Aseverando la existencia de una relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021.

De lo expuesto anteriormente, se interpreta que se puede constatar que estadísticamente existe una relación entre la dimensión y la variable analizadas. De los resultados expuestos del análisis de correlación se rechaza la hipótesis nula y se acepta hipótesis alterna que es presentada en la investigación.

#### 4.2.3 Prueba de hipótesis específica N° 3

##### iii. Prueba de hipótesis

- **Ho:** No existe relación significativa entre la realización personal con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021.
- **Ha:** Existe relación significativa entre la realización personal con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021.



**Tabla 16**

*Prueba de correlación de Rho Spearman entre la realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata.*

Correlaciones				
		Realización personal		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1	0,148
		Sig. (bilateral)		0,334
		N	45	45
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,148	1
		Sig. (bilateral)	0,334	
		N	45	45

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Según la decisión:**

En la tabla 16, se puede percibir que estadísticamente el nivel de significancia es equivalente a  $p=0,334$  el cual es menor que 0.05, en ese entender la relación es significativa entre la dimensión realización personal con la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021.

A su vez el coeficiente de correlación de Rho de Spearman Sig. (Bilateral)  $r = 0,148^{**}$  lo que significa que existe una correlación positiva media y por lo tanto se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Afirmando que existe relación significativa entre la realización personal con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021.

Del análisis antecedido se interpreta que cuando se evidencia un incremento en la puntuación para la primera dimensión, se estima que para la segunda variable también tienda a incrementar la puntuación obtenida.

#### 4.2.4 Resultado para la hipótesis general

##### iv. Prueba de hipótesis

- **Ho:** No existe relación significativa entre estrés laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021.
- **Ha:** Existe relación significativa entre estrés laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021.

**Tabla 17**

*Prueba de correlación de Rho Spearman entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata.*

Correlaciones			
		Estrés laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	1	-0,093
	Coefficiente de correlación		0,583
	Sig. (bilateral)		
	N	45	45
Desempeño laboral	Desempeño laboral	-0,093	1
	Coefficiente de correlación	0,583	
	Sig. (bilateral)		
	N	45	45

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 17, se evidencia que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman Sig. (Bilateral) toma el valor de  $r = 0,093^{**}$ , el mismo que es



significativo estadísticamente  $p=0,583 < 0.05$  entre la dimensión estrés laboral y el desempeño laboral, lo cual me permite afirmar que entre ambas existe una relación significativa, a su vez se determinó que la relación es positivo moderada.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Aseverando que existe relación significativa entre estrés laboral y el desempeño laboral de los 45 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021.

El estrés laboral es un problema psicológico que tiene repercusiones a nivel físico y emocional. En el ámbito laboral, se manifiesta como cansancio emocional, despersonalización y sensación de falta de realización personal. En el presente estudio se estableció una relación moderada entre el estrés laboral y el desempeño del personal administrativo del Municipio Distrital de Coata en el año 2021, encontrándose un coeficiente de correlación de Pearson de  $r=0,093$  y un valor  $p$  de 0,583.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Los resultados de la investigación evidencian la existencia de la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata, donde el coeficiente de Rho de Spearman Sig. (Bilateral) toma el valor de  $r = 0,093^{**}$ , el mismo que es significativo estadísticamente  $p=0,583 < 0.05$  entre la dimensión estrés laboral y el desempeño laboral, lo cual amerita afirmar que entre ambas variables existe una relación significativa, a su vez se determinó que la relación es positivo moderada.

**SEGUNDA:** Se demuestra que existe una relación positiva moderada entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata. Donde el 66% de los servidores de la Municipalidad afirman que terminan agotados mentalmente con frecuencia debido a la sobrecarga laboral, puesto que la mayor parte no disponen del tiempo, a su vez se evidenció que no solo efectúan sus actividades en las 08 horas de trabajo habitual sino en más horas, también tienen que llevar sus trabajos a su hogar, para de esta forma cumplir con sus actividades diarias por lo que terminan agotados al final de su jornada laboral. Este resultado es comprobado en la hipótesis donde el coeficiente de Rho de Spearman Sig. (Bilateral) toma un valor  $r = 0,145^{**}$ , el mismo que es significativo estadísticamente estableciéndose una correlación positiva moderada, con un nivel de confianza del 95%. Entonces, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), afirmando que: Existe relación significativa entre el agotamiento emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata.



**TERCERA:** Respecto a la despersonalización de los trabajadores queda demostrado que este se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata. Donde el 73, 3% de los servidores de la municipalidad manifiestan sentirse desmotivados a menudo para cumplir con su trabajo asignado, debido a la falta de reconocimiento por los funcionarios de la municipalidad; a su vez el 73% de los trabajadores afirman que frecuentemente les es difícil dar resultado eficientes en las condiciones de trabajo; esto es porque se encuentran sometidos a constantes exigencias, tales como: Estar actualizados, ofrecer una atención adecuada, manejar cuestiones de planificación, administración, y evaluación; lo que genera despersonalización. Lo cual fue verificado por el coeficiente de Rho de Spearman que asume el valor de  $r = 0,092^{**}$  el mismo que es significativo estadísticamente estableciéndose una correlación positiva, con un nivel de confianza del 95%. Entonces, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), afirmando que: Existe relación significativa entre la despersonalización con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Coata – 2021.

**CUARTA:** Se demuestra que existe una relación entre la realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata. Donde se establece que 44,4% menciona que sienten a menudo que las demandas de su trabajo exceden la capacidad de respuesta, esto como producto de la sobre carga laboral, pues se logró evidenciar que los trabajadores no solo trabajan 8 horas establecidos; al contrario, sobrepasan estas horas, muchas veces llevan sus trabajos a su hogar para poder cumplirlos lo que conlleva también a crear conflictos familiares. Lo cual fue verificado por el coeficiente de Rho de Spearman Sig. (Bilateral) que asume el valor de  $r = 0,148^{**}$  el cual significativo estadísticamente, en el nivel de 0,334 lo cual muestra que existe una correlación positiva media.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se le sugiere a la gestión del alcalde de la Municipalidad Distrital de Coata que tomen conciencia de los efectos que provoca el estrés laboral, para que desarrollen estrategias de prevención, sensibilización y concientización, logrando mitigar las causas que la genera con el propósito de mejorar el ambiente laboral de los colaboradores propiciando una mejor calidad de vida.

**SEGUNDA:** Al gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Coata, que implemente en el plan de trabajo actividades vinculadas al reconocimiento laboral hacia todo el personal de la institución, puesto que es indispensable que el recurso humano se sienta reconocido por la ardua labor que desempeña.

**TERCERA:** A la escuela profesional de la Facultad de Trabajo Social y los estudiantes se les sugiere profundizar estudios relacionados al estrés laboral y desempeño laboral desde el enfoque cualitativo con el fin de ampliar conocimientos referidos a esta problemática, que no solo origina en el ámbito de los gobiernos locales sino, también en el ámbito educativo, salud, minero en las que como profesionales de Trabajo Social intervenimos.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alomoto, J. (2022). Estrés laboral y su relación con la impulsividad en el personal sanitario de un hospital. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.4055](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4055)
- Alvaro, R. (2017). *El estrés y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar-Ayaviri-2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6138>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica* (5 Episteme (ed.)).
- Barreto, D., & Salazar, H. (2021). Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Scielo*. <https://doi.org/https://doi.org/10.22267/rus.212301.211>
- Batista, D. (2017). *Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una industria automotriz* [Universidad autónoma de Querétaro]. <http://ri.uaq.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2326/RI000890.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Blanco, S., & Patarroyo, S. (2016). *Cansancio emocional en personas que estudian y trabajan en la ciudad de Bucaramanga* (Issue June) [Tesis de grado, Universidad Autónoma de Bucaramanga]. [https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/348/2016\\_Silvia\\_Catalina\\_Blanco.pdf?sequence=3](https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/348/2016_Silvia_Catalina_Blanco.pdf?sequence=3)
- Cano, E. (2017). *Relación entre el síndrome burnout y los factores laborales y personales de los profesores del nivel de secundaria de un colegio privado de la ciudad de Guatemala* (Vol. 87, Issue 1,2) [Tesis de posgrado, Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/83/Cano-Miguel.pdf>



- Castillo, K. (2017). Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central - 2017 [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. In *Tesis*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11947> - Castillo Rojas Kevin Steve Castillo
- Castro, E. (2022). Clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores administrativos de la red de salud Puno 2021 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. In *Tesis*. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza\\_Mamani\\_Joel\\_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chamby, J. M., & Montiel, I. X. (2021). *Ansiedad Infantil y el Desarrollo de Habilidades Sociales en Tiempo de Pandemia en Niños de 05 Años de la I.E. Inicial Edwin Alexander- Mariano Melgar, Arequipa-2021*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Chavez, D. (2022). Estrés y desempeño laboral individual en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Puno en tiempos De COVID-19, 2021 [Universidad Nacional del Altiplano]. In *Tesis*. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza\\_Mamani\\_Joel\\_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chura, L., & Cayo, F. de maria. (2021). *Síndrome de burnout y clima laboral en los trabajadores de la Ugel de la provincia de Yunguyo, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58996/Chura\\_SLC-Cayo\\_MFDMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58996/Chura_SLC-Cayo_MFDMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Collantes, R., & Mamani, M. (2018). *Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los*





- Colaboradores la Municipalidad Distrital de Baños del Inca , Cajamarca - 2018*  
[Tesis de posgrado, Universidad Nacional del Altiplano].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26829/Collantes\\_GR E-Mamani\\_CML.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26829/Collantes_GR E-Mamani_CML.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Condori, S. (2021). *Estrés y desempeño laboral en los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros Del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano].  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/16136>
- Cruzado, L., Nuñez, P., & Rojas, G. (2020). Despersonalización: más que síntoma, un síndrome. *Redalyc*, 76(2), 120–125.  
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/3720/372036944009.pdf>
- Figueroa, V. M. (2022). *Estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de la superintendencia nacional de los registros públicos – SEDE Puno, del año 2019 al 2020*” [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano].  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza\\_Mamani\\_Joel\\_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2013). *Metodología de la investigación - Sexta Edición*. <http://marefateadyan.nashriyat.ir/node/150>
- Isla, D. (2016). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Lloc – Año 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo].  
[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12169/islaamaya\\_dalva.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12169/islaamaya_dalva.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Laurente, V. M. (2021). *Estrés Laboral Y Satisfacción Laboral En Personal*



- Administrativo De La Unidad De Gestión Educativa Local Yunguyo, 2020* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional del Altiplano].  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/17829/Vilma\\_Marleny\\_Laurent\\_Flores.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/17829/Vilma_Marleny_Laurent_Flores.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Linares, D. (2021). *Clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores del BBVA continental Puno, 2018* [Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano].  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/14771>
- Mayorga, M. (2018). *El Síndrome burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del Instituto de Neurociencias* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26084/1/TESIS EL SÍNDROME BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26084/1/TESIS_EL_SÍNDROME_BURNOUT_Y_DESEMPEÑO_LABORAL_EN_EL_PERSONAL.pdf)
- Mena, B., Cruz, D., & Guevara, A. (2020). Síndrome de estrés laboral asistencial en docentes de la UNAN-Managua, FAREM-Carazo, en el segundo semestre 2019. *Revista Torreón Universitario*, 9(25), 29–42.  
<https://doi.org/10.5377/torreon.v9i25.9852>
- Mendoza, B., & Gutiérrez, M. J. (2017). *Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del Personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios.
- Ministerio de la Salud. (2021). Minsa alerta que el 52.2% de limeños sufre de estrés provocado por el covid-19. *Diario Oficial El Peruano*.  
<https://elperuano.pe/noticia/122420-minsa-alerta-que-el-522-de-limenos-sufre-de-estres-provocado-por-el-covid-19>
- Nina, L. V. (2022). El síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca – 2020 [Tesis de pregrado, Universidad nacional del Altiplano]. In



- Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Altiplano Puno* (Vol. 1, Issue 051).  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14588/Cahua\\_Villasante\\_David\\_Aurelio.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14588/Cahua_Villasante_David_Aurelio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- OIT. (2020). La organización del trabajo y el estrés. *Scielo*.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522019000100156#B9](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156#B9)
- Organizacion Mundial de la Salud. (2020). *Estrés y burn out. Definición y prevención*. 10 de Noviembre. <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-pdf-13112896>
- Palmar, R., & Valero, J. (2019). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Redalyc*. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Quispe, M. (2018). Estrés laboral en el personal de enfermería del área Covid-19 del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca 2021 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. In *Tesis*.  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza\\_Mamani\\_Joel\\_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- RAE. (2022). *RAE*. <https://dle.rae.es/eficiencia>
- Ramírez, A. (2020). *Estres laboral y sindrome de desgaste "bornout"*. 1–37.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/47065939.pdf>
- Ramos, S. (2018). *Estrés laboral y desempeño laboral de los servidores judiciales de regimen 728 de la Corte Superior de Justicia Puno 2017* (Vol. 0) [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano].  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8627/Ramos\\_Perca\\_Synthia\\_a\\_Shanery.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8627/Ramos_Perca_Synthia_Shanery.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Rivera, Y. S., & Briseño, J. E. (2017). El estrés en las organizaciones. *Harvard Deusto Business Review*, 268, 10. <https://core.ac.uk/download/pdf/47065939.pdf>
- Vasquez, M., Rengifo, Y., & Vela, J. (2022). *El estrés laboral y desempeño laboral en la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3296/000001326T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zea, T. (2021). *Incidencia de las manifestaciones del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de trasportes y comunicaciones Puno - 2018* [Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/16601>
- Zegarra, S. (2021). *Nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Paucarcolla, 2021* [Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13390>



## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de Variables.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL</b>	Agotamiento emocional	Cansancio mental	N° 1
		Fatiga	N° 2
		Desgaste físico	N° 3
		Frustración	N° 4
		Estrés	N° 5
	Despersonalización	Falta de motivación	N° 6
		Deshumanización	N° 7
		Depresión	N° 8
		Cambio de actitud	N° 9
		Apatía	N° 10
	Realización personal	Sobrecarga	N° 11
		Deterioro a nivel profesional	N° 12
		Exigencia	N° 13
		Baja implicancia laboral	N° 14
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL</b>	Eficiencia laboral	Absentismo laboral	N° 15
		Cumplimiento de funciones	N° 16
		Trabajo en equipo	N° 17
	Eficacia laboral	Uso de materiales y recursos.	N° 18
		Cumplimiento de metas	N° 19
		Puntualidad	N° 20
		Satisfacción al cliente	N° 21
		Comunicación	N° 22
Competencias laborales	Gestión de conocimiento	N° 23	
	Resolución de conflictos	N° 24	

**Anexo 2: Matriz de Consistencia.**

**Título:** “Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Coata - 2021”.

**Línea de investigación:** Desarrollo humano y calidad de vida.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		INSTRUMENTO
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿En qué medida el estrés laboral guarda relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Coata - 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Coata - 2021.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación significativa entre el estrés laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Coata - 2021.</p>	<p><b>VARIABLES</b></p> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL</p>	<p><b>DIMENSIONES</b></p> <p>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</p> <p>DESPERSONALIZACIÓN</p> <p>REALIZACIÓN PERSONAL</p>	<p><b>INDICADORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cansancio mental</li> <li>- Fatiga</li> <li>- Desgaste físico</li> <li>- Frustración</li> <li>- Estrés</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de motivación</li> <li>- Deshumanización</li> <li>- Depresión</li> <li>- Cambio de actitud</li> <li>- Apatía</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobrecarga</li> <li>- Deterioro a nivel profesional</li> <li>- Exigencia</li> <li>- Baja implicancia laboral</li> <li>- Absentismo laboral</li> </ul>	<p><b>INSTRUMENTO</b></p> <p>Escala de Likert</p>	<p><b>Método de investigación:</b></p> <p>Hipotético - deductivo.</p> <p><b>Enfoque de investigación:</b></p> <p>Se enmarca dentro del paradigma cuantitativo.</p> <p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>El tipo de investigación descriptivo - correlacional.</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p> <p>Activar Windows</p>

ve a Configuración para activa

### Anexo 3: Instrumento de recolección de información.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL  
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



## CUESTIONARIO

### ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COATA – 2021

**Instrucciones:** Anticipadamente muchas gracias por responder el presente cuestionario, el cual es netamente anónimo, marca con (X) solo una de las alternativas. Su sinceridad es muy importante para el desarrollo de esta investigación.

#### Datos sociodemográficos

##### Género

Masculino

Femenino

##### Edad

De 18 a 30 años

De 31 a 40 años

De 41 a 50 años

Más de 50 años

##### Estado Civil

Soltero

Casado/Unión libre

Separado/Divorciado

Viudo

#### VARIABLE X: ESTRÉS LABORAL

Pregunta	Nunca	Raras Veces	A menudo	Frecuente mente
<b>Variable: Estrés Laboral</b>				
<b>Agotamiento emocional</b>				
1. Termino agotado mentalmente al final de la jornada			<input checked="" type="checkbox"/>	
2. Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.			<input checked="" type="checkbox"/>	
3. Me siento exhausto físicamente cuando llega mi día de descanso.				<input checked="" type="checkbox"/>
4. Me siento frustrado sólo de pensar en mi trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		



5. Estoy anímicamente agotado por mi trabajo.			X	
<b>Despersonalización</b>				
6. Me siento desmotivado para realizar mi trabajo.		X		
7. Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo.			X	
8. Siento depresión respecto de mis expectativas de crecimiento laboral			X	
9. Me siento indiferente por mejorar mi desempeño		X		
10. Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo.		X		
<b>Realización Personal</b>				
11. Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta.			X	
12. Pienso que son demasiadas actividades las que realizo.			X	
13. Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea.			X	
14. Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo.			X	
15. Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario.		X		

**VARIABLE Y: DESEMPEÑO LABORAL**

Pregunta	Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable: Desempeño Laboral</b>				
<b>Eficiencia Laboral</b>				
16. Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones.			X	
17. Comparte sus conocimientos y experiencias con los nuevos integrantes de la institución.		X		
18. Cooperar con sus compañeros en los que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones.		X		
<b>Eficacia Laboral</b>				
19. Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir las metas asignadas.	X			
20. Cumple con el horario establecido para el ingreso de sus labores	X			
21. Se esfuerza por garantizar una buena satisfacción al cliente.			X	
<b>Competencias laborales</b>				
22. Mantiene una adecuada comunicación con su equipo de trabajo.			X	
23. Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones.			X	
24. Corrige oportunamente los errores con la finalidad de solucionarlo.		X		


**Gracias por tu colaboración**



**Anexo 4:** Constancia que autoriza la aplicación del instrumento de investigación.



**REPÚBLICA DEL PERÚ**  
**REGIÓN PUNO**  
**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COATA**



MUNICIPALIDAD DISTRITAL COATA - MUNICIPALIDAD DISTRITAL COATA - MUNICIPALIDAD DISTRITAL COATA - MUNICIPALIDAD DISTRITAL COATA

## CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE. ELMER PELINCO QUISPE ALCALDE DEL DISTRITO DE COATA.

DIRECCIÓN: Jr. Manco Cápac S/N Plaza de Armas

**HACE CONSTAR:**

Que el Sr.: **EDGAR EDUARDO APAZA CALLA**, identificado con DNI N° 70684047, egresado de la escuela profesional de Trabajo Social, de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, ha ejecutado el proyecto de investigación de tesis titulado: **“Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Coata - 2021”**, con fecha 13 de setiembre del año en curso.

Se le expide el presente documento, a solicitud del interesado para usos y fines que viera por conveniente.

Coata, 13 setiembre del 2022

Atentamente



MUNICIPALIDAD DISTRITAL COATA  
*[Firma]*  
C.P.C. Miriam Parrey Quispe Parrote  
JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

---

ELMER PELINCO QUISPE  
ALCALDE DEL DISTRITO DE COATA

Anexo 5: Base de Datos del estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Coata – 2021.

N	DATOS SOCIODEMOGRAFICOS			ESTRÉS LABORAL													II DESEMPEÑO LABORAL													
	GENERO	EDAD	ESTADO CIVIL	AGOTAMIENTO EMOCIONAL			DESPERSONALIZACION			REALIZACION PERSONAL							EFICIENCIA LABORAL			COMPETENCIAS LABORALES										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27			
1	1	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2		
2	2	2	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	
3	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	
4	2	1	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	
5	1	2	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	2	2	
6	1	2	2	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	
7	2	1	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
8	1	1	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
9	1	2	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	
10	2	1	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	
11	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	
12	1	2	2	4	4	3	4	4	3	2	3	3	1	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
13	1	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
14	2	1	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
15	2	1	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	
16	1	1	1	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	
17	1	1	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	
18	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	2	4	3	3	1	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	
19	2	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4	2	3	4	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
20	1	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	2	2	
21	2	1	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	1	3	3	3	2	1	3	2	2	2	2	
22	1	1	1	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	2	2	
23	1	1	1	3	4	3	4	3	3	4	3	1	4	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
24	2	1	2	4	4	3	4	4	3	2	4	3	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	
25	1	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	
26	1	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	1	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	1	1	1	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2
29	1	1	1	4	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
30	1	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
31	1	1	1	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	2	2	2	4	4	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2
33	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
34	1	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	4	3	4	3	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2
35	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
36	2	1	1	4	4	3	4	4	3	4	3	1	4	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
37	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2
39	2	1	1	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2
40	1	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
41	2	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
42	1	2	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
43	2	1	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
44	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	1	3	3	3	4	4	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
45	1	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2

## Anexo 6: Validación del instrumento de recolección de datos.

### FORMATO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

#### INFORMACION GENERAL

1.1 nombre y apellido del validador	Ing. Alejandro Berrocal.
1.2 nombre del instrumento evaluado	Cuestionario
1.3 Autor del instrumento	Edgar Eduardo Apaza Calla

#### II ASPECTOS DE VALIDACION

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y mearar con un aspa del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores

1. **Deficiente:** (Si es menos de 30% de los ítems cumplen con el indicador)
2. **Regular :** (Si esta entre 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
3. **Buenas :** (Si es mayor de 70% de los ítems cumplen con el indicador)

Aspectos de validación de Instrumentos		1	2	3	Observaciones o Sugerencias
Criterios	Indicadores	Deficiente	Regular	Buena	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto de investigación			X	
Coherencia	Los ítems responden a los que se debe medir en las variables y dimensiones		x		
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables			X	Se considera agregar más ítems
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables			X	
Consistencia	Los ítems se han simulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables			X	
Organización	Los ítems se han secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores		X		
Claridad	Los ítems están redactados en lenguaje entendible			X	
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (Tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones consignas, y opciones de respuesta bien definidas			X	
<b>CONTEO TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	
(Realizar el conteo de acuerdo a la purgación asignada a cada indicador)		<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>TOTAL</b>

Coefficiente de validación

$$\frac{A + B + C}{30} \quad 0,80-0,89$$

Calificación global

Mide el coeficiente de validez obtenido en el intervalo

Respectivo y escriba sobre el espacio del resultado

Ejem. Si el intervalo se encuentra entre 0.90 – 1.00, el resultado

Seria Validez muy buena, el cual escriba en el siguiente recuadro

Validez buena 0.80 – 0.89

Puno, 26 de septiembre del 2022

INTERVALOS	RESULTADOS
0.00 - 0.49	Validez nula
0.50 - 0.59	Validez muy baja
0.60 - 0.69	Validez baja
0.70 - 0.79	Validez aceptable
0.80 - 0.89	Validez buena
0.90 - 1.00	Validez muy buena

ING. ALEJANDRO M. BERROCAL CH.

## FORMATO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

### I. INFORMACION GENERAL

1.1 Nombre a apellido validador	D.Sc. Yuselino Maquera Maquera
1.2 Nombre del instrumento evaluado	Cuestionario
1.3 Autor del instrumento	Edgar Eduardo Apaza Calla

### II. ASPECTOS DE VALIDACION

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y mear con un aspa del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores:

1. **Deficiente:** (Si es menos de 30% de los ítems cumplen con el indicador)
2. **Regular:** (Si esta entre 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
3. **Buenas:** (Si es mayor de 70% de los ítems cumplen con el indicador)

Aspectos de validación de Instrumentos		1	2	3	Observaciones o Sugerencias
Criterios	Indicadores	Deficiente	Regular	Buena	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto de investigación			X	
Coherencia	Los ítems responden a los que se debe medir en las variables y dimensiones			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables		X		Agregar más ítems
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables			X	
Consistencia	Los ítems se han simulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables			X	
Organización	Los ítems se han secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores			X	
Claridad	Los ítems están redactados en lenguaje entendible			X	
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (Tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez)		X		Mejorar
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones consignas, y opciones de respuesta bien definidas			X	
<b>CONTEO TOTAL</b> (Realizar el conteo de acuerdo a la purgación asignada a cada indicador)			2	7	<b>Total</b>
		<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	

Coefficiente de validación  $\frac{A + B + C}{30}$  **0,80-0,89**

#### Calificación global

Mide el coeficiente de validez obtenido en el intervalo

Respectivo y escriba sobre el espacio del resultado

Ejem. Si el intervalo se encuentra entre 0.90 – 1.00, el resultado

Seria Validez muy buena, el cual escriba en el siguiente recuadro

Validez buena 0.80 – 0.89

Puno, 26 de septiembre del 2022

INTERVALOS	RESULTADOS
0.00 - 0.49	Validez nula
0.50 - 0.59	Validez muy baja
0.60 - 0.69	Validez baja
0.70 - 0.79	Validez aceptable
0.80 - 0.89	Validez buena
0.90 - 1.00	Validez muy buena

Dr. Yuselino Maquera Maquera  
Docente Auxiliar A.T.C.  
Facultad de Trabajo Social



Anexo 7: Ficha de consentimiento informado.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL  
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL 

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**TITULO: ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COATA - 2021**

Yo estoy de acuerdo en participar en la presente investigación, cuyo objetivo es:  
Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Coata - 2021. Siendo consciente que mi participación es voluntaria, que mis respuestas serán confidenciales y que no recibiré dinero por mi colaboración. Permiso que la información obtenida sea utilizada con fines exclusivos solo para la investigación.

  
FIRMA DEL PARTICIPANTE

  
FIRMA DEL INVESTIGADOR

FECHA: 25 de Agosto del 2023



## Anexo 8: Declaración jurada



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo EDGAR EDUARDO APAZA CALLA  
identificado con DNI en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

TRABAJO SOCIAL

Informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

#### “ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COATA - 2021”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 07 de Junio del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



## Anexo 9: Autorización para el depósito de tesis



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo EDGAR EDUARDO APAZA CALLA  
identificado con DNI N° 70684047 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

TRABAJO SOCIAL

, informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

**“ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COATA - 2021”**

Para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío, en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 07 de Junio del 2023

FIRMA



Huella