



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO**

**EMPRESARIAL**

**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y**  
**DESARROLLO SOCIAL**



**ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS**  
**TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD**  
**DISTRITAL DE COASA**

**PRESENTADO POR:**

**MARIBEL MAMANI GUTIÉRREZ**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO**  
**SOCIAL**

**ASESOR: Dr. ENRIQUE GUALBERTO PARILLO SOSA**



**JULIACA - PERÚ, 2023**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO**  
**EMPRESARIAL**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y**  
**DESARROLLO SOCIAL**



**ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS**  
**TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COASA**

Maribel Mamani Gutiérrez

Tesis para optar el título de:  
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dr. Enrique Gualberto Parillo Sosa

Juliaca - Perú, 2023

Mamani-Gutiérrez, M. (2023). *Estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Coasa - 2023*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca.

**AUTOR:** Mamani Gutierrez, Maribel.

**TÍTULO:** Estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Coasa.

**PUBLICACIÓN:** Juliaca, 2023

**DESCRIPCIÓN:** Cantidad de páginas (103pp.)

**NOTA:** Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

**CÓDIGO:** 05-000066-05/M21

**NOTA:** Incluye bibliografía.

**ASESOR:** Dr. Enrique Gualberto Parillo Sosa

**PALABRAS CLAVE:**

Estrés, estresores, desempeño, municipalidad, trabajadores.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COASA”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y  
DESARROLLO SOCIAL

Presentada por:

Maribel Mamani Gutiérrez

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dr. José Oscar Huanca Frías  
PRESIDENTE DE JURADO



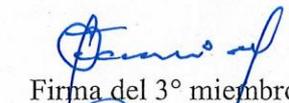
Firma del presidente

M.Sc. Solanyela Naomy Medina Choque  
JURADO



Firma del 2do miembro

Dr. Octavio Condori Mamani  
JURADO



Firma del 3° miembro

Dr. Enrique Gualberto Parillo Sosa  
ASESOR



Firma del asesor

NOMBRE DEL TRABAJO

**Estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Coasa**

AUTOR

**Maribel Mamani Gutierrez**

RECUENTO DE PALABRAS

**16964 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**94662 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**103 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**3.8MB**

FECHA DE ENTREGA

**Aug 11, 2023 8:17 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Aug 11, 2023 8:19 PM GMT-5**

● **9% de similitud general**

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

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Bloques de texto excluidos manualmente



Dr. Enrique G. Parillo Sosa  
Docente Ordinario - UNAJ

## **DEDICATORIA**

Está dedicado en primer lugar a mi familia, que fueron mi mayor motivación y que de alguna u otra manera me brindaron su apoyo, gracias al apoyo que me brindaron en todo momento.

A mi hermana que siempre estuvo motivándome para poder realizar la tesis, por las palabras que me brindaste me impulsaron aún más para poder culminar satisfactoriamente la tesis.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco Al Dr. Enrique Gualberto Parillo Sosa, quien me brindó la orientación y asesoría para desarrollar la tesis de manera profesional e incondicional.

A los docentes de la Universidad Nacional de Juliaca, por compartirme sus conocimientos y experiencias que me ayudo positivamente para el desarrollo de esta investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice de contenido	6
Índice de tablas	9
Índice de figuras	10
Índice de anexos	11
Resumen	12
Abstract	13
Introducción	14
Capítulo I	
Planteamiento del problema	15
1.1 Problema de investigación	15
1.2 Preguntas de investigación	16
1.2.1 Pregunta general	16
1.2.2 Preguntas específicas	16
1.3 Objetivos de investigación	17
1.4 Justificación	17
Capítulo II	
Revisión de literatura	19
2.1 Antecedentes	19
2.1.1 Internacionales	19
2.1.2 Nacionales	20
2.1.3 Local	23
2.2 Marco teórico	25
2.2.1 Estrés	25
2.2.2 Estrés laboral	26
2.2.3 Dimensiones del estrés laboral	26
2.2.4 Desempeño laboral	30
2.2.5 Dimensiones del desempeño laboral	31
2.3 Marco conceptual	34
2.3.1 Estrés	34

2.3.2	Estrés laboral	34
2.3.3	Desarrollo de la carrera	35
2.3.4	Estresores de ambiente físico	35
2.3.5	Ruido	35
2.3.6	Carga mental	35
2.3.7	Frustración	35
2.3.8	Relaciones interpersonales	35
2.3.9	Estresores de rol	36
2.3.10	Desempeño laboral	36
2.3.11	Rendimiento en la tarea	36
2.3.12	Comportamientos contraproducentes	36
2.4	Hipótesis de investigación	36
2.4.1	Hipótesis general	36
2.4.2	Hipótesis específico	36
2.5	Variables de investigación	37
Capítulo III		
Materiales y métodos		39
3.1	Diseño de investigación	39
3.1.1.	Enfoque de investigación	39
3.1.2.	Tipo de investigación	39
3.1.3.	Alcance de investigación	40
3.2.	Ámbito de estudio	40
3.3.	Población y muestra	40
3.3.1.	Población	40
3.3.2.	Muestra	41
3.4.	Recolección de datos	42
3.4.1.	Técnica	42
3.4.2.	Instrumento	42
3.4.3.	Validez del instrumento	42
3.4.4.	Confiabilidad del instrumento	43
3.5.	Análisis de datos	44
3.5.1.	Prueba de normalidad	45
Capítulo IV		
Resultados y Discusión		47

4.1	Resultados	47
4.1.1	Análisis descriptivo univariado	47
4.1.2	Relación entre estrés laboral y desempeño laboral	52
4.1.3	Contrastación de hipótesis sobre el nivel de estrés laboral	53
4.1.4	Contrastación de hipótesis sobre el nivel de desempeño laboral	53
4.2	Discusión	54
	Conclusiones	57
	Recomendaciones	58
	Referencias	59
	Anexos	63

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	37
Tabla 2	Población de la Municipalidad Distrital de Coasa	41
Tabla 3	Validación de expertos	43
Tabla 4	Estadística de fiabilidad de estrés laboral y desempeño laboral	44
Tabla 5	Criterios para la interpretación de la contrastación de hipótesis	44
Tabla 6	Prueba de normalidad de las variables	45
Tabla 7	Frecuencia de la variable estrés laboral	47
Tabla 8	Estresores de ambiente físico	47
Tabla 9	Estresores relativos al contenido de la tarea	48
Tabla 10	Estresores de desarrollo de la carrera	48
Tabla 11	Relaciones interpersonales	49
Tabla 12	Estresores de rol	49
Tabla 13	Desempeño laboral	50
Tabla 14	Desempeño en la tarea	50
Tabla 15	Comportamientos contraproducentes	51
Tabla 16	Desempeño en el contexto	51
Tabla 17	Prueba de hipótesis general	52
Tabla 18	Contrastación de hipótesis específica	53
Tabla 19	Contratación de hipótesis específica	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Prueba de hipótesis general	52
----------	-----------------------------	----

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Matriz de consistencia	63
Anexo 2	Operacionalización de variables	66
Anexo 3	Instrumento de investigación	68
Anexo 4	Validación de instrumento, experto 01	72
Anexo 5	Validación de instrumento, experto 01	73
Anexo 6	Validación de instrumento, experto 02	74
Anexo 7	Validación de instrumento, experto 02	75
Anexo 8	Validación de instrumento, experto 03	76
Anexo 9	Validación de instrumento, experto 03	77
Anexo 10	Solicitud para validación del instrumento	78
Anexo 11	Solicitud para validación del instrumento	79
Anexo 12	Solicitud para validación del instrumento	80
Anexo 13	Solicitud para el cuadro de personal	81
Anexo 14	Solicitud de asesoramiento de tesis	82
Anexo 15	Solicitud para la ejecución del instrumento de investigación	83
Anexo 16	Fotografías de aplicación de instrumento en la municipalidad distrital de Coasa	84
Anexo 17	Base de datos de investigación	87
Anexo 18	Estadísticos del total de los elementos de estrés laboral	88
Anexo 19	Estadísticos del total de los elementos de desempeño laboral	90
Anexo 20	Figuras de los resultados descriptivos de la investigación	92
Anexo 21	Programa de pausas activas para combatir el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa	93

## RESUMEN

Debido al estrés y al desempeño que se observa en los trabajadores, el estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental con corte transversal, de alcance correlacional. La población estuvo conformada por 58 trabajadores, se determinó la muestra utilizando un muestreo probabilístico que está conformada por 51 trabajadores que fueron la unidad de medida de la presente investigación. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario; para la variable estrés laboral se elaboró un cuestionario con 20 ítems y para la variable desempeño laboral se elaboró un cuestionario de 20 ítems escala ordinal tipo Likert, este fue validado a juicio de 3 expertos, indicando que es aplicable; así mismo para la confiabilidad del instrumento de estrés laboral fue medido a través del estadístico de Alfa de Cronbach; el cual tuvo como resultado 0.740, de la misma manera para el instrumento de desempeño laboral que dio como resultado 0.797, lo cual significa que tiene una coherencia interna aceptable, para los resultados se aplicó la escala de valorización de la correlación de Rho de Spearman  $r = -.330$  con un nivel de significancia  $p=0.018$ , así mismo de tiene como resultado que el 100% de los trabajadores presentan un nivel de estrés laboral regular y de igual manera el 76% de los trabajadores presenta un nivel de desempeño laboral regular; concluyendo que existe una correlación significativa inversa entre el estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores, es decir a mayor estrés laboral, menor desempeño laboral.

**Palabras claves:** estrés, estresores, desempeño, Municipalidad, trabajadores.

## ABSTRACT

Due to the stress and performance observed in workers, the study aimed to determine the relationship between job stress and job performance in workers of the Coasa District Municipality. The methodology of the study was of a quantitative approach, with a non-experimental design with cross section, of correlational scope. The population consisted of 58 workers, the sample was determined using a probabilistic sampling that is made up of 51 workers who were the unit of measurement of the present investigation. For data collection, the survey technique and the questionnaire instrument were applied; For the work stress variable, a questionnaire with 20 items was prepared and for the work performance variable, a 20-item Likert-type ordinal scale questionnaire was prepared, this was validated in the opinion of 3 experts, indicating that it is applicable; Likewise, for the reliability of the work stress instrument, it was measured through the Cronbach's Alpha statistic; which resulted in 0.740, in the same way for the job performance instrument that resulted in 0.797, which means that it has an acceptable internal coherence, for the results the Spearman r Rho correlation valuation scale was applied =  $-0.330$  with a significance level  $p=0.018$ , likewise the result is that 100% of the workers present a regular level of work stress and likewise 76% of the workers present a regular level of work performance ; concluding that there is a significant inverse correlation between job stress and job performance in workers, that is, the higher job stress, the lower job performance.

**Keywords:** stress, stressors, performance, Municipality, workers.

## INTRODUCCIÓN

El estrés se ha convertido en una enfermedad, es por ello que surge la preocupación ya que la Organización Mundial de la Salud la añadió como una nueva enfermedad en el año 2022, es por ello que nace la importancia de estudiar esta variable. El desempeño laboral es la parte fundamental que una entidad que evalúa en su personal de trabajo, la cual siempre estará dirigida hacia el cumplimiento de los objetivos asignados, a su vez en conseguir resultados de excelencia sin tener errores durante el proceso que los trabajadores realizan sus actividades. El presente trabajo se enmarca en el estudio del estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa, esta investigación cuenta con la siguiente estructura. En el primer capítulo identificamos el problema que existe a nivel mundial, nacional, local, sobre el estrés y el desempeño laboral, de igual manera la importancia que tiene hoy en día debido a las exigencias que se presentan donde las responsabilidades son aún más rigurosas en nuestra sociedad, formulando nuestro problema general: ¿Cuál es la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital e Coasa? cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa, para ello se tuvo como objetivos específicos, identificar el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa, identificar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa. Justificando con su aporte teórico, lo cual brindó una base más sólida a las variables de investigación, ya que ayudan a comprender su significado, en la práctica se pone énfasis los resultados que evidencia la situación actual del estudio, de manera metodológica lo cual permitió el fortalecimiento de la estructura de los instrumentos aplicados en la investigación y su contribución social que se volvió en datos para la toma de decisiones y la mejora del ambiente organizacional. En el capítulo 2 se hizo la revisión de la literatura, para lo cual se realizó la búsqueda de antecedentes, ya sean internacionales, nacionales y locales, por otro lado también la búsqueda de teorías y conceptos, con la finalidad de que respalden nuestra investigación; en tanto, el capítulo 3 se aborda los materiales y métodos que se aplicaron, los cuales fueron dos instrumentos de investigación que fue aplicado a los trabajadores , la metodología de investigación es de carácter cuantitativo, de tipo no experimental, el diseño es correlacional, para ello nuestra investigación se aplicó a una muestra de 51 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa. En el capítulo 4 se desarrolló los resultados según los objetivos propuestos, las cuales aceptaron las hipótesis establecidas.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

A nivel mundial la salud está siendo afectada con uno de los mayores peligros, llamado estrés que afecta la salud psíquica, conllevando a ciertas complicaciones físicas, que afecta el desempeño de las personas, así también afecta la permanencia en el trabajo ya que existen trabajadores que se sienten estresados por las diferentes responsabilidades que tienen en sus centros de trabajo.

Organización Mundial de la Salud (OMS, 2015) define el estrés como respuestas fisiológicas que preparan al cuerpo para la acción. Cuando esta respuesta natural se produce de forma excesiva, la sobrecarga de tensión afecta al cuerpo humano y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el desarrollo y funcionamiento normal del cuerpo humano. Los países como China, el 76% padecen de estrés, México presenta 74%, Turquía con 72%, Vietnam con 72% y Grecia con 68%. International Business Report (IBR, 2021).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) anunció en su comunicado de prensa que los empleados enfrentan hoy una mayor presión para satisfacer todas las demandas del trabajo moderno. Los riesgos psicosociales, como el aumento de la competencia, las expectativas de alto rendimiento y las largas jornadas laborales contribuyen a un entorno laboral cada vez más estresante y a un difícil equilibrio entre el trabajo y la vida familiar.

Stavroula (2004) indica que el estrés en el lugar de trabajo puede conducir a disfunciones y comportamientos anormales en el trabajo, y contribuye a la mala salud física y mental de un individuo y, en casos severos, el estrés prolongado o acontecimientos traumáticos pueden causar problemas psicológicos; cuando las personas sometidas a estrés tienen dificultades para mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida.

En los últimos años el estrés laboral en el Perú se presenta aún más.

Según la Escuela Superior de Administración y Negocios (ESAN, 2021) el 70 % de empleados peruanos sufre de estrés laboral a consecuencia de la pandemia. Según (Sánchez et al.,2016), de un total cuatro mil trabajadores encuestados en el Perú, el 78% dijo haber sufrido alguna vez de estrés laboral, producido por el exceso de trabajo, las reuniones y obligaciones propios de la función que desempeña.

Es por ello que se investigó el estrés laboral, para que exista mejor desempeño en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa, ya que entender el comportamiento humano es muy importante y ser consciente de crear escenarios saludables para los trabajadores, facilitando así una buena organización en el trabajo y contribuyendo así al bienestar de la gestión de la municipalidad.

Actualmente en la Municipalidad Distrital de Coasa existen trabajadores que sienten mucha tensión y malestar, esto se muestra a través de sus actos y comportamientos en las funciones que realizan a diarios en su centro de trabajo, lo cual conlleva a que no exista un buen desempeño laboral, ya que se muestra deficiencias dentro de la municipalidad.

El presente estudio tiene dos variables, los cuales conlleva a que se pueda tomar decisiones y acciones que permitan mejorar y optimizar los resultados para que se tenga un buen desempeño laboral y así mejorar el servicio de los administrativos, es por ello que dichas condiciones nos llevan a formular los siguientes interrogantes.

## **1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Pregunta general**

¿Cuál es la relación que existe entre el Estrés laboral y el Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa?

### **1.2.2 Preguntas específicas**

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa?

- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa?

### **1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el Estrés laboral y el Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa.
- Identificar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa.

### **1.4 JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación se justificó porque es un tema de suma importancia y está orientada a ser parte de la contribución del conocimiento, ya que sirvió para determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa y se explicó en los siguientes aspectos:

#### **Aspecto teórico**

Proporcionó una base epistemológica de manera significativa a los temas de estrés laboral y el desempeño laboral, realizando de su análisis una necesidad de suma importancia en la actualidad para las organizaciones, dejando avanzar hacia un modelo de desarrollo, y aportando conocimientos, de tal forma servirá como antecedente, lo cual permitirá generar nuevas fuentes de información para las siguientes investigaciones que se realicen posteriormente y estén relacionados al tema de estrés laboral y el desempeño laboral.

### **Aspecto práctico**

Concibe y valora el recurso humano, en tal sentido el trabajo apoyará a todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa, ya que con los resultados obtenidos se podrá realizar acciones adecuadas, sobre las variables que necesiten mayor atención, y con ello poder contribuir en el bienestar de los trabajadores, de igual , manera se realiza un programa de pausas activas para combatir el estrés y así mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, por lo tanto se mejorará la atención a los usuarios.

### **Aspecto metodológico**

Se pretende una contribución mediante un estudio que se desarrolló a través de un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, se aplicó el instrumento a una muestra de 51 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa, donde se encomendó el análisis metodológico de los datos obtenidos a través de la recolección de datos por el intermedio de los cuestionarios y los resultados obtenidos aportaran como base para investigaciones futuras.

Finalmente, la investigación nos permitió comprender mejor la realidad de las variables que se estudió en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa y que esta investigación sea usada por otros investigadores como un antecedente. De tal forma abrirá la posibilidad de generar nuevos planteamientos y futuras investigaciones.

## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1 ANTECEDENTES

##### 2.1.1 Internacionales

Álvarez (2015) en su estudio “El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo” donde tuvo como objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de un Núcleo Universitario Público Venezolano, determinando las implicaciones de los factores psicosociales y agentes estresores presentes en las condiciones y medio ambiente de trabajo. Fundamentaron la investigación las siguientes teorías: la teoría de Cannon (1929), la Teoría el Síndrome general de Aceptación de Selye (1990), la Teoría Z (1970) y la Teoría de los dos factores de Herzberg (1959). Metodológicamente estuvo basada en una investigación de tipo correlacional, de campo, no experimental. La muestra de tipo probabilística intencional estuvo representada por 41 trabajadores administrativos. Las técnicas de recolección de datos fueron la observación directa y la encuesta, utilizando como instrumento los cuestionarios: Factores psicosociales Test de Navarra, el de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo, y los resultados de la Evaluación de Desempeño de la Institución. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva a través de la distribución de frecuencias y porcentajes. Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de  $-0.662$ .

Paredes (2018) en su estudio “El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la empresa almogas. Cia.ltda” cuyo objetivo fue investigar la incidencia del estrés laboral en el desempeño del personal de la empresa Almogas.Cía.Ltda de la ciudad de Ambato; a su vez pretende determinar las consecuencias que tiene el estrés en la salud de los trabajadores. Se analizó 50 fuentes bibliográficas: 7 libros, 24 artículos científicos, 2 periódicos online, 7 informes de autores corporativos y 10 informes de tesis; posteriormente, a partir de los conceptos más relevantes se construyó una matriz de operacionalización de variables en la que identificaron categorías e indicadores, diseñándose un cuestionario con 26 preguntas cerradas, que fue aplicado a los 19 trabajadores mediante la técnica encuesta;

subsiguientemente, los datos recabados fueron sistematizados y comprobados estadísticamente con el método T de student que con un 95% de nivel de significancia y un 5% de margen de error, permitió verificar la hipótesis planteada; es así, que se determina la incidencia del estrés laboral en el desempeño del personal. Concluyéndose que, para disminuir esta problemática, es fundamental mantener un equilibrio en la carga laboral, que permita el cumplimiento adecuado de las actividades asignadas, manteniendo una adecuada distribución de tareas y responsabilidades.

### **2.1.2 Nacionales**

Velarde (2018) en su estudio “El Estrés Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata en el Año 2018” tuvo como objetivo determinar el nivel de correlación entre los niveles de estrés laboral y el desempeño laboral. La investigación realizada es de tipo básico sustantivo con un diseño descriptivo correlacional de corte transversal. Para el recojo de datos se utilizó dos encuestas, los que estuvieron destinados a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata los que permitieron determinar el nivel de estrés laboral en relación con el desempeño laboral, mismos que fueron aplicados a 220 trabajadores, instrumentos que previamente fueron validados mediante juicio de expertos y la fiabilidad a través del estadístico alfa de Cronbach habiéndose obtenido un coeficiente de 0.837 para la variable estrés laboral y 0.909 para la variable desempeño laboral y para medir el nivel de correlación se utilizó el coeficiente de correlación Pearson al 0.05 de significancia que demostró la correlación entre ambas variables ( $p-v=0.000$  y  $\alpha=0.05$ ) encontrándose una correlación entre las variables de 0.756 lo que indica la existencia de una correlación positiva. Frente a los resultados obtenidos en el que existe estrés laboral alto en la mayoría de los trabajadores, es necesario generar acciones que permitan aminorarlo a través de orientaciones sugeridas por un especialista, más aún con el grupo que tiene un alto nivel de estrés que puede generar si ya no lo están con el síndrome del quemado, al mismo tiempo que buscar estrategias que prevengan con las personas que están en ese rumbo.

Machuca (2018) en su estudio “Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018” tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa – 2018. En cuanto a su metodología fue de un diseño correlacional,

transversal, con una muestra universal de 100 trabajadores, técnica encuesta y como instrumento cuestionario. En el análisis del desempeño laboral se observa un nivel eficiente con un 53% y regular con un 47%, los trabajadores utilizan la participación y contribución para la mejora de actividades, no todos se sienten comprometidos con su trabajo orientando sus esfuerzos y capacidades para el cumplimiento de objetivos y en cuanto al, estrés se observa que el nivel es medio con un 97% y bajo con un 3%, existen algunos trabajadores que a veces sienten pérdida de energía y tensión producto de las actividades laborales, sin embargo, ninguno de los trabajadores pertenece al Nivel alto. Se concluye que existe una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa 2018, por lo que es aceptada la hipótesis de la investigación, dicha relación proyecta un valor de correlación negativa de  $-0.234^*$ , siendo esta una relación con un alto nivel de significancia puesto que el valor  $p$  de significancia asintótica bilateral es menor al 0.05, lo que quiere decir que al incrementarse el nivel de estrés en los trabajadores disminuirá el desempeño laboral que estos puedan tener para la realización de sus actividades laborales.

Huamancayo (2020) en su estudio "estrés laboral relacionado al desempeño de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Luyando-Naranjillo" cuyo objetivo fue El objetivo del estudio fue determinar si el estrés laboral está relacionado significativamente al desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando- Naranjillo. La recolección de datos se realizó mediante encuesta, para ello se utilizó un cuestionario con escala tipo Likert compuesto de 18 ítems, de los cuales 9 ítems se formularon en relación con la variable Estrés Laboral, y 9 para la variable Desempeño de los Trabajadores. El cuestionario se aplicó a ( $N = 47$ ) trabajadores públicos de la Municipalidad de Luyando. Metodológicamente el estudio corresponde al tipo aplicado de nivel correlacional, con método deductivo, de diseño de corte transversal. Para el análisis de los datos recolectados, se utilizó tanto estadísticas descriptivas como prueba inferencial. En el contraste de hipótesis, se aplicó la estadística inferencial de prueba de correlación Rho de Spearman ( $r_s$ ). Los resultados permitieron demostrar estadísticamente que existe correlación significativa para la hipótesis general entre el estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores con ( $P$ -valor;  $0.036 < 0.05$ ) y un grado de correlación calificado como baja ( $r_s = 0.306$ ), asimismo en la hipótesis específica dimensión motora la cual también es significativa ( $P$ -valor;  $0.049 < 0.05$ ) y también un grado de correlación calificado como baja ( $r_s = 0.289$ ), mientras que para las dimensiones cognitiva y fisiológica

no existe significancia (P. Valor;  $0.247 > 0.05$ ) y (P. Valor;  $0.088 > 0.05$ ) respectivamente, presentando una correlación calificada como muy baja para la dimensiones cognitiva ( $r_s = 0.172$ ) y baja para la dimensión fisiológica ( $r_s = 0.251$ ).

Poma (2021) en su estudio “Estrés laboral y el desempeño del personal administrativo de la municipalidad de Oyón, departamento lima, 2019” tuvo como objetivo determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Oyón. En las actuales circunstancias los trabajadores de las organizaciones por diferentes circunstancias muestran manifestaciones del estrés, lo que tiene como resultado una baja productividad en sus actividades y tareas, pero lo más negativo es la generación de conflictos personales y grupales que se generan en la institución. La población y muestra la constituye el total del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Oyón. La metodología adopta un tipo descriptivo y un diseño correlacional; las técnicas de recolección de datos fueron la escala de estrés laboral validada OIT-OMS, y la escala de desempeño laboral. Se procesó la información lo que ha permitido obtener los resultados, cuya conclusión describimos: Se muestra una correlación de  $r = -0.660$ , con una  $\text{Sig} < 0.05$  lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo que se evidencia que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la municipalidad de Oyón, departamento de Lima, 2019, de magnitud buena, con el 66,0%.

Vásquez Garcia et al., (2022) en su investigación “Estrés y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021” lo cual tuvo el objetivo de establecer la forma cómo se relaciona el estrés con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2021. La investigación fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo y diseño transeccional correlacional; participaron 104 trabajadores. El 53% y el 47% de los trabajadores mostró niveles promedio y alto de estrés y el 47%, 27% y 26% tuvieron un desempeño laboral de niveles bajo, promedio y alto respectivamente. Se concluyó que la prueba de correlación de Pearson permitió establecer una relación positiva media de  $r = 0,156$  con  $p = 0.114$  y no significativa entre el estrés y el desempeño laboral. Esto significa que la forma cómo los trabajadores manejan el clima laboral, la carga de trabajo, la identificación y autorrealización, y la disponibilidad de tiempo en el desarrollo de sus funciones no es suficiente para alcanzar una relación positiva más alta y significativa entre estas variables.

Meza Paredes & Portales Florindez (2022) en su estudio “Estrés y desempeño laboral en trabajadores de la municipalidad provincial de Trujillo” lo cual buscó conocer la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral. Se trabajó con una muestra de 351 colaboradores entre hombres y mujeres de la municipalidad provincial de Trujillo. Bajo un diseño descriptivo - correlacional. Para la recolección de la información se hizo uso de dos cuestionarios, el primero denominado “Cuestionario de estrés laboral – OIT-OMS” de los autores Ivancevich y Matteson, el segundo denominado “Cuestionario de desempeño laboral” por el autor Koopmans. Finalmente los resultados nos muestran que existe relación de  $-0.181$  entre el estrés y el desempeño laboral donde al aumentar una variable la otra disminuye, la correlación entre la variable estrés y la dimensión desempeño en la tarea, no presenta una relación significativa obteniendo un valor Rho de Spearman de  $0.021$ ; mientras que, en la correlación de la variable estrés con la dimensión desempeño contextual se obtuvo un valor de  $-0.229^{**}$ , lo cual indica que existe correlación negativa baja con un tamaño del efecto pequeño. Así mismo en la correlación estrés con la dimensión comportamientos laborales contraproducentes se obtuvo un valor de  $0.135^{*}$  lo cual indica que existe correlación positiva baja con un tamaño del efecto ( $0.141$ ).

### **2.1.3 Local**

Choquejahuá (2017) en su estudio “Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2016” cuyo objetivo fue Determinar la relación del estrés laboral con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno. La hipótesis general planteada fue: El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016. En cuanto a la metodología, tenemos que es una investigación correlacional; cuyo diseño es no experimental, de tipo transeccional. Se considero como muestra a 67 trabajadores del área de mantenimiento. Para el procesamiento de datos se utilizó el estadístico SPSS, los resultados de la investigación nos indican que el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores del área de mantenimiento, según el coeficiente de la correlación de Pearson ( $r=0.500^{**}= 50\%$ ) correlación moderada en el nivel de  $0.01$ . La situación familiar se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores, el mismo que indica un coeficiente de correlación de Pearson de  $r= 0.451^{**}=45.1\%$  y correlación moderada en el nivel de  $0.01$ . La situación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral, el

mismo que se indica con el coeficiente correlacional de Pearson  $r=0.488^{**}=48. \%$  y es correlación moderada en el nivel de 0.01.

Alvarez (2017) en su investigación “El estrés y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar Ayaviri - 2017” cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre el estrés con el desempeño laboral que presenta el personal administrativo. La metodología es Hipotético Deductivo corresponde al paradigma cuantitativo; el tipo está enmarcado dentro del alcance de investigación correccional; el diseño es no experimental de tipo transeccional; la técnica utilizada fue el cuestionario; el instrumento utilizado fue el inventario sisco y la escala de Likert; la población total fue 58 trabajadores de distintas áreas. El procesamiento estadístico utilizado es el SPSS. Se obtuvo como resultado la relación entre las variables estrés y desempeño laboral ya que están asociadas en forma negativa, es decir algunas veces en un 47 % los superiores no piden la participación de los trabajadores generando reacciones de estrés en el puesto de trabajo porque las actividades no son bien planificadas, sin embargo las reacciones físicas en un 60 % se manifiestan como rascarse , problemas de indigestión , también afirman que las reacciones psicológicas en un 55 % se manifiestan en la incapacidad de relajarse y estar tranquilo, los trabajadores presentan raras veces reacciones compórtales.

Quispe (2020) en su estudio “Relación del estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de san román 2019” tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial de San Román –Juliaca 2019. La metodología que se aplicó tuvo un enfoque cuantitativo, tipo no experimental y un diseño correlacional. Se aplicó una encuesta en forma de cuestionario estructurado al personal administrativo, en una muestra de 60 trabajadores que laboran en la gerencia de administración y las subgerencias de tesorería, contabilidad, recursos humanos, bienes patrimoniales y logística. Los resultados obtenidos demostraron una correlación moderada de  $r = 0.559$  en la escala de valoración de Pearson, además las áreas de trabajo estudiadas presentan correlaciones de  $r = 0.919$  y  $r = 0.520$ , a esto las diferencias de 19 % de niveles de estrés de los trabajadores contratados y el 30% de niveles altos de estrés en trabajadores nombrados, siendo ambas condiciones laborales en presentar niveles altos y moderados de desempeño laboral en un 38%, finalmente las mujeres presentan mayores niveles de estrés y desempeño laboral a diferencia de los varones. Se concluye que existe una relación entre el estrés y el desempeño

laboral, el personal administrativo en condición laboral de nombrado presenta mayor estrés y desempeño laboral a diferencia del personal contratado, de la misma manera en el género femenino presenta mayor dominio de estrés y desempeño laboral a diferencia del género masculino.

Mamani (2021) en su estudio “Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancané, 2020” cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancané, 2020. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de tipo básica de diseño fue no experimental, con alcance descriptivo-correlacional. La población estuvo conformada por los trabajadores de la municipalidad de Huancané, y como muestra no probabilística se eligió a 50 trabajadores. Se diseñaron dos cuestionarios para recopilar la información de cada variable, estas fueron validadas por tres especialistas. La fiabilidad se ejecutó con el test de Alpha de Cronbach, obteniendo un resultado de 0.849 y 0.872 para cada variable. Los resultados obtenidos mediante el Rho Spearman, para la hipótesis general los que indicaron que se halló que la relación entre la variable estrés laboral y la variable desempeño laboral es significativa con un nivel de 0.653 positiva considerable, determinando que existe correlación positiva considerable entre las variables investigadas.

## **2.2 MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1 Estrés**

Según Cano (2002) citado en Arteaga y Sánchez (2017) considera que el estrés está referido a algunos acontecimientos en los cuáles nos encontramos con situaciones que son tan exigentes para las personas que pueden agotar sus recursos de afrontamiento.

Llapo (2015) define al estrés como la respuesta adaptativa del organismo a los medios de supervivencia, que crea un mecanismo de defensa a los recursos que pueden ser parte de un cambio, peligro o amenaza y si esta respuesta es exagerada, puede causar problemas de salud personal, ya sea diabetes, trastornos mentales, enfermedades del corazón o ansiedad.

Por otro lado Cóllica (2012) define el estrés como un fenómeno normal que involucra a casi todos los sistemas y subsistemas de los organismos que ocurre inmediatamente después de recibir un estímulo, no requiere la intervención de la conciencia y es sistémico, es así que, los clasifica en tres subsistemas: dentro de ello se encuentra involucrado con el sistema nervioso simpático, el sistema inmunológico y el sistema neuroendocrino. Estos sistemas movilizan varias sustancias químicas, principalmente los neurotransmisores, neurohormonas, y citoquinas.

### **2.2.2 Estrés laboral**

Ortega (1999) citado en Sánchez (2010) menciona que el estrés laboral se conceptualiza como un conjunto de fenómenos que ocurren en el organismo del trabajador, y que involucran estresores nocivos directamente derivados del trabajo, o que pueden afectar la salud del trabajador a causa del mismo.

Según Fernández (2019) el estrés laboral se da por la acumulación de trabajo, discusiones o exigencias a la que los trabajadores hacen frente, esto indica que afecta de manera negativa en la eficacia de trabajadores dándoles un desequilibrio en su rendimiento laboral.

De acuerdo a lo que mencionan los autores se puede decir que el estrés laboral se da por las tareas acumuladas, o por las presiones que tiene en su centro de trabajo.

### **2.2.3 Dimensiones del estrés laboral**

Del Hoyo (2018) menciona que el estrés laboral surge cuando la combinación de las demandas laborales, las habilidades del individuo y el apoyo de la organización están fuera de equilibrio. Para combatir este tipo de estrés, es importante que las organizaciones promuevan un entorno laboral saludable, brinden capacitación adecuada, establezcan expectativas claras y fomenten el apoyo entre los miembros del equipo. Además, los individuos también pueden aprender estrategias de manejo del estrés, como la gestión del tiempo, la comunicación efectiva y la búsqueda de apoyo cuando sea necesario.

Del Hoyo (2018) también menciona que, si un individuo se siente estresado continuamente, esto puede afectar a la salud del individuo ya que pueden generarse distintas enfermedades.

### **Consecuencias de estrés laboral**

Las distintas dificultades que se presentan en los trabajadores, que afectan en su salud provocando enfermedades psicológicas, físicas y a su vez al desempeño de su tarea, se originan en el centro de trabajo, debido a que permanecen la mayor parte de su tiempo en y en él se relacionan y desarrollan (Del Hoyo, 2018).

#### **- Consecuencias físicas**

La activación psicofisiológica sostenida causada por el estrés crónico puede tener un impacto significativo en la salud de las personas. Las respuestas del organismo al estrés pueden desencadenar una serie de alteraciones en diferentes sistemas del cuerpo, lo que puede contribuir al desarrollo o empeoramiento de diversas condiciones de salud. algunas de las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante uno o varios agentes estresantes son: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos dermatológicos (Del Hoyo, 2018).

#### **- Consecuencias psicológicas**

El estrés puede tener un impacto significativo en el cerebro y en el funcionamiento del sistema nervioso. Cualquier cambio a nivel fisiológico del cerebro provocara un cambio a nivel conductual, lo que a su vez puede dar lugar a cambios en el comportamiento y en la salud mental. Los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés estarían: Preocupación excesiva, lo cual puede dificultar la concentración en otras tareas; incapacidad para tomar decisiones, dificultad para mantener la atención, frecuentes olvidos; la persistencia de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés, tales como: Trastornos del sueño, Ansiedad, miedos y fobias (Del Hoyo, 2018).

De tal manera la autora divide el estrés laboral en las siguientes dimensiones, con la cual se va trabajar la investigación, las cuales son:

### **a. Estresores de ambiente físico**

En esta dimensión el entorno físico en el que las personas trabajan puede tener un impacto significativo en su salud, productividad y nivel de estrés, como el sonido, la iluminación, y el ambiente físico en el cual laboran los trabajadores. Por ello los elementos que se mencionaron podrían convertirse en estresores para los trabajadores. Considerando los siguientes indicadores: iluminación, ruido y ambiente (Del Hoyo, 2018).

Con respecto al primer indicador: La iluminación inadecuada puede causar fatiga visual, dificultades para percibir detalles visuales y disminución de la claridad en la visión. La exposición a una iluminación insuficiente o deslumbrante puede causar molestias y afectar la capacidad de realizar tareas con precisión por lo cual la iluminación tiene una fuerte influencia sobre estresores, Con respecto al segundo indicador, el ruido en el entorno de trabajo puede ser extremadamente perjudicial, la exposición constante a niveles elevados de ruido puede dañar la audición y aumentar el riesgo de problemas auditivos a largo plazo. Además, el ruido constante puede ser una fuente significativa de distracción, lo que interfiere con la concentración y el enfoque en las tareas. Con relación al último indicador, las condiciones incómodas, como un ambiente demasiado caliente o frío, pueden aumentar el malestar y la irritación, lo que contribuye al estrés.

### **b. Estresores relativos al contenido de la tarea**

Son aquellas tareas que se les encarga a los trabajadores, muchos de los trabajadores están acostumbrados a realizar trabajos de menor responsabilidad y que varíen esa rutina que tenían suelen estresarles, ya que están acostumbrados a realizar trabajos menos complicadas y que no tengan mucha responsabilidad. Considera los siguientes indicadores: carga mental; se refiere al nivel de esfuerzo cognitivo y emocional que una tarea demanda. Cuando los trabajadores enfrentan una carga mental excesiva, pueden sentirse abrumados y estresados. Trabajar muchas horas seguidas puede aumentar el estrés y disminuir la calidad del trabajo; control sobre la tarea, el nivel de control que un trabajador tiene sobre su tarea y su entorno laboral es crucial para su bienestar. La falta de control puede generar sentimientos de frustración e impotencia. Un ambiente en el que los empleados tienen poco control sobre

cómo realizan su trabajo puede aumentar el estrés y disminuir la satisfacción laboral. (Del Hoyo, 2018).

### **c. Estresores del desarrollo de la carrera**

Es la existencia de desequilibrio entre las aspiraciones y los logros de los trabajadores en el ámbito laboral, estos desequilibrios pueden tener un impacto significativo en la salud mental y el bienestar de los empleados. Considerando los siguientes indicadores: Inseguridad en el trabajo hace referencia a que los trabajadores en muchas ocasiones están preocupados por la falta de estabilidad en el trabajo, porque muchos de ellos no son nombrados; como segundo indicador, preocupación, ansiedad y frustración, esto se produce porque no pueden llevar a cabo de manera excelente sus trabajos ya que están atareados día a día ;finalmente el tercer indicador, dificultad para adquirir nuevas habilidades, muchas veces se da porque los trabajadores están en una sola actividad y esto no les permite desenvolverse en otras funciones (Del Hoyo, 2018).

### **d. Relaciones interpersonales**

La inadecuada relación laboral pueden influir el nivel de estrés de los trabajadores, Considerando los siguientes indicadores: relación con superiores, si existe una mala relación con un superior, la comunicación deficiente, las expectativas poco claras o la presión constante pueden aumentar el estrés, relación con compañeros, la relación positiva con los compañeros puede proporcionar un ambiente de apoyo emocional, colaboración y ayuda mutua.; relación con familiares, el apoyo de la familia puede actuar como un amortiguador para el estrés, brindando un espacio seguro para desahogarse y obtener apoyo emocional (Del Hoyo, 2018).

### **e. Estresores de rol**

En la psicología laboral se relaciona con las tensiones y dificultades que pueden surgir cuando hay discrepancias entre las expectativas de un empleado y las demandas de su rol en el trabajo. Considerando los siguientes indicadores: Conflicto de rol, esto ocurre cuando las expectativas de lo que se espera de ellos son confusas o contradictorias. Además, si un empleado tiene varios superiores o gerentes que le dan instrucciones diferentes, puede surgir

una tensión adicional al tratar de satisfacer todas estas expectativas contradictorias; ordenes contradictorias, va relacionado con el primer indicador, ya que al tener dos o más superiores ambigüedad de rol (Del Hoyo, 2018).

### **Tipos de estrés laboral.**

Según Posada (2011) existen dos tipos de estrés laboral, las cuales son las siguientes:

- Episódico: Se presenta de manera inmediata, a corto plazo a situaciones específicas que generan tensión y preocupación en una persona, posteriormente desaparecen todos los síntomas que lo provocaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida del centro de trabajo.
- Crónico: Se prolonga en el tiempo y se presenta de manera constante debido a la exposición continua a situaciones o factores estresantes, por lo que los síntomas del estrés inician siempre que surge la situación y mientras la persona no haga nada para evitarlo el problema, el estrés seguirá.

#### **2.2.4 Desempeño laboral**

El desempeño laboral es considerado como la base para lograr un buen desenvolvimiento de la organización, en tal sentido el desempeño es primordial para lograr los objetivos y tener éxito en la organización, por ello es fundamental brindar beneficios y estabilidad laboral a los trabajadores y permitirá un buen desempeño laboral (Pedraza et al., 2010).

Pedraza et al., (2010) mencionan que el desempeño son todas las actividades o comportamientos realizados por los empleados que están relacionados con el logro de los objetivos de la organización. Asimismo, enfatizan que estos comportamientos se pueden medir por habilidades individuales y nivel de contribución a la empresa.

Robbins y Coulter (2015) citado en Mamani (2021) menciona que el desempeño en el contexto laboral se refiere a la manera en que un individuo realiza sus tareas y funciones dentro de una organización. Implica la ejecución de actividades y la obtención de resultados

de manera efectiva y eficiente. El desempeño laboral está relacionado con la productividad, la calidad del trabajo y el logro de objetivos.

Chiavenato (2017) citado en Correa y Marroquin (2020) indica que la evaluación de los colaboradores una forma metódica de evaluar las acciones realizadas y el cumplimiento de las metas trazadas lo que da los resultados esperados de su potencial para el desarrollo futuro; pero mayormente es cuánto valor suma a la empresa.

## **2.2.5 Dimensiones del desempeño laboral**

El desempeño laboral “es uno de los conceptos más controvertidos entre los investigadores del comportamiento organizacional. Quizá porque la productividad de la organización está relacionada con el desempeño individual de sus integrantes”(Gabini, 2018, p. 255).

La teoría en la cual se centra la investigación es la de Gabini (2018) lo cual definió que el desempeño laboral son las acciones y comportamientos de un empleado que son directamente pertinentes y contribuyen a las metas y objetivos de la organización en la que trabajan. Estas conductas pueden abarcar una amplia gama de áreas, desde la realización de tareas específicas hasta la colaboración con colegas, la creatividad y la iniciativa para mejorar procesos, la adaptación a los cambios y la contribución general al éxito de la organización.

Seguidamente el autor fracciona el desempeño laboral en tres dimensiones las cuales son:

### **a. Desempeño en la tarea**

Según Gabini (2018) El desempeño en la tarea se refiere a las acciones y comportamientos de un trabajador que están directamente relacionados con la realización y producción de bienes o servicios. Está estrechamente vinculado al cumplimiento de las responsabilidades y tareas específicas definidas en la descripción del puesto de trabajo.

El desempeño laboral es un aspecto del que se refiere a las habilidades técnicas y de comportamiento que le permiten desempeñarse exitosamente en el lugar de trabajo. El

objetivo del desempeño laboral es asegurar que empleados tengan las habilidades necesarias para realizar los deberes y responsabilidades descritos en la descripción del trabajo.

Teniendo en cuenta los siguientes indicadores: Capacidad para realizar el tiempo y esfuerzo necesario, hace referencia trabajo eficiente para llevar a cabo sus actividades; soluciones creativas para solucionar problemas, hace referencia a que el trabajador tiene que dar soluciones a los diferentes problemas que se presenten; desafío en el trabajo, hace referencia a que los trabajadores constantemente se enfrentan a distintos retos y los deben de cubrir con actitudes positivas; logros en el trabajo, todos los trabajadores siempre buscan hacer sus actividades de manera productiva buscando lograr mejores resultados; tareas rápidas, hace referencia a la labor que realizan los trabajadores buscando lo mejor para la entidad (Gabini, 2018).

#### **b. Comportamiento contraproducente**

“Los comportamientos que tienen un impacto negativo para la efectividad organizacional también han sido propuestos como una dimensión constitutiva del desempeño laboral” (Gabini, 2018, p.40).

El comportamiento que afecta negativamente la eficacia organizacional también ha sido identificado como un aspecto constitutivo del desempeño laboral. Considerando los siguientes indicadores: Quejas en el trabajo, suele darse por que están teniendo malestares con el trabajo que están ejerciendo; aspectos negativos en el trabajo, los cuales se dan cuando se labora en un entorno negativo; agranda los problemas en el trabajo, muchas veces se dan cuando existen o se presentan pequeñas dificultades, pero estos son manejados a otro nivel por los trabajadores; elevar la voz, se da cuando los trabajadores tienen distintas opiniones en el trabajo y si no se dan solución pueden ocasionarse una discusión; conflictos laborales, está relacionado con el indicador anterior y puede darse en cualquier entidad (Gabini, 2018).

#### **c. Desempeño en el contexto**

Según Gabini (2018) el desempeño en el contexto se refiere a “las actividades que no están directamente relacionadas con las tareas específicas de un puesto de trabajo, pero que tienen un impacto significativo en el desempeño organizacional” (p. 37).

El comportamiento personal es discrecional, es decir que las acciones y decisiones que los empleados toman de manera voluntaria y que van más allá de las expectativas y responsabilidades laborales básicas. Estas acciones son una función adicional y no están específicamente prescritas en la descripción del puesto. Considerando los siguientes indicadores: Planifica el trabajo, se dan al momento que los trabajadores cumplen con sus objetivos planificándolos, teniendo en cuenta los riesgos que pueden suceder; habilidades laborales, son muy importante para tener un buen desenvolvimiento laboral; participa en reuniones de trabajo, es muy importante para toda entidad y tener en cuenta los últimos informes; trabajo en equipo, es necesario tener en cuenta que para la existencia de un buen desempeño, es muy importante que los trabajadores puedan apoyarse unos con otros; un clima laboral positivo es aquel en el que los empleados se sienten valorados, motivados y comprometidos, lo que a su vez estimula su disposición a trabajar de manera efectiva y continua. (Gabini, 2018).

### **Factores que influyen en el desempeño laboral**

Quintero (2008) argumenta que las organizaciones de servicios dependen en gran medida de la interacción directa entre sus empleados y los clientes. Para brindar un servicio de calidad y satisfacer las expectativas de los clientes, es esencial considerar factores que están directamente relacionados con el desempeño de los trabajadores., entre los cuales son: La satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

- **Satisfacción en el trabajo**

Se trata de un conjunto de sentimientos ya sean favorables o desfavorables y se manifiestan a través de actitudes laborales, interacciones y comportamientos. Se asocia con la naturaleza del trabajo y con las personas que son parte del contexto laboral: grupos de trabajo, supervisores, estructuras organizativas, entre otros.

- **Autoestima**

Es un sistema de necesidades de los empleados, que expresan la necesidad de conseguir un nuevo lugar en la organización o empresa, y tienden hacer con deseo de ser reconocido en el grupo de trabajo.

#### - **Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo es esencial en muchas organizaciones y contextos laborales, ya que puede conducir a una mayor eficiencia, una mejor calidad del trabajo y una experiencia más positiva tanto para los trabajadores como para los usuarios del servicio. El contacto directo con los usuarios y la pertenencia a un equipo de trabajo pueden tener un impacto significativo en la mejora del desempeño y la calidad.

#### - **Capacitación para el trabajador**

Es un proceso de formación que lleva a cabo el departamento de recursos humanos para que los empleados puedan desempeñar sus funciones de la forma más eficiente posible.

### **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

#### **2.3.1 Estrés**

Es la forma de cómo el cerebro y el cuerpo del individuo responde a cualquier exigencia, Cualquier desafío como el rendimiento en el trabajo o la escuela, o algún cambio que haya sucedido en la vida del individuo o cualquier otro acontecimiento que el individuo haya sufrido.

#### **2.3.2 Estrés laboral**

El estrés laboral se produce por una excesiva presión en entorno del trabajo, se da porque en el trabajo existen exigencias laborales las cuales se tiene que cumplir, también se da por algunos problemas que no estén relacionado con el trabajo, el estrés laboral puede generar un cambio en el humor, o depresiones, angustias.

### **2.3.3 Desarrollo de la carrera**

Formación que recibe una persona para su desarrollo profesional con el fin de estimular la eficacia en su trabajo, es decir es la una persona va recorriendo desde que empieza hasta que termina definitivamente de formar parte de la población activa.

### **2.3.4 Estresores de ambiente físico**

Estos tipos de factores estresantes se pueden controlar mediante técnicas de seguridad, higiene y ergonomía. Por ejemplo, la temperatura de un salón de clases u oficina se mantendrá dentro de los límites especificados. Sin embargo, no debemos quedarnos ahí, esta acción preventiva debe complementarse con la evaluación e intervención también desde el punto de vista psicosocial.

### **2.3.5 Ruido**

Sonido peligroso, molesto, inútil o desagradable, es el fenómeno físico que provoca las sensaciones propias del sentido humano de la audición.

### **2.3.6 Carga mental**

Conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza.

### **2.3.7 Frustración**

Sentimiento que se genera en un individuo cuando no puede satisfacer un deseo planteado.

### **2.3.8 Relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales son las conexiones y vínculos que se forman entre dos o más personas. Estas relaciones pueden variar en naturaleza y propósito, y pueden basarse en una variedad de factores, como sentimientos, intereses, objetivos compartidos y actividades colaborativas.

### **2.3.9 Estresores de rol**

Es particularmente el que se origina por el desempeño de roles dentro de la organización e incluye ambigüedad de roles, conflicto de roles y sobrecarga de roles.

### **2.3.10 Desempeño laboral**

El desempeño laboral se refiere a la manera en que un empleado realiza sus tareas y responsabilidades asignadas en el trabajo. Es una evaluación de cómo un individuo cumple con las expectativas y requisitos de su puesto laboral en términos de calidad, eficiencia y eficacia.

### **2.3.11 Rendimiento en la tarea**

Se trata de evaluar cuán competente y efectivo es un empleado al llevar a cabo las responsabilidades que forman parte fundamental de su puesto de trabajo y que contribuyen directa o indirectamente al funcionamiento esencial de la organización.

### **2.3.12 Comportamientos contraproducentes**

Se trata de acciones voluntarias y arbitrarias que violan los estándares de la organización.

## **2.4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Existe una relación significativa inversa entre el Estrés laboral y el Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa.

### **2.4.2 Hipótesis específico**

- H1. El nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa es regular.

- H2. El nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa es regular.

## 2.5 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores
Estrés laboral	Estresores del ambiente físico	Iluminación
		Ruido
		Ambiente
	Estresores relativos al contenido de la tarea	Carga mental
		Control sobre tarea Capacitación y estabilidad de la carrera profesional
	Estresores del desarrollo de la carrera	Inseguridad en el trabajo
		Preocupación, ansiedad y frustración
		Dificultad para adquirir nuevas habilidades
	Las relaciones interpersonales	Relación con superiores
		Relación con compañeros
Relación con familiares		
Estresores del Rol	Conflicto de rol	
	Ordenes contradictorias	
	Ambigüedad del rol	
Desempeño en la tarea	Capacidad para realizar el tiempo y esfuerzo necesario	Soluciones creativas para solucionar problemas
		Desafío en el trabajo
		Logros en el trabajo
	Tareas rápidas	Quejas en el trabajo

Desempeño laboral	Comportamientos contraproducentes	Aspectos negativos en el trabajo Agranda los problemas en el trabajo Elevar la voz Conflictos laborales
	Desempeño en el contexto	Planifica el trabajo Tiene habilidades laborales Participa en reuniones de trabajo Trabajo en equipo Clima laboral

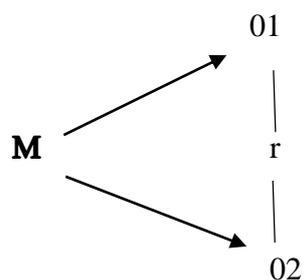
*Nota:* Elaboración propia

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es no experimental, ya que no se realizó ninguna manipulación de las variables de estudio, lo cual nos permitió determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Coasa. De corte transversal porque la recolección de datos fue en un tiempo único (Hernández et al., 2014).



Donde:

M = Municipalidad Distrital de Coasa

O1 = Estrés laboral

O2 = Desempeño laboral

r = Relación entre las variables

##### 3.1.1. Enfoque de investigación

La presente investigación corresponde al enfoque cuantitativo, ya que se utilizó la recolección de datos para probar hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, a fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández et al., 2014).

##### 3.1.2. Tipo de investigación

Según Hernández y Mendoza (2019.p.148) citado en Mamani ( 2021) menciona que la investigación de tipo básica se enfoca en la búsqueda y la expansión del conocimiento en su forma más pura y fundamental, sin necesariamente tener aplicaciones prácticas inmediatas, se centra en la comprensión profunda de los conceptos y fenómenos en su estado

natural. Por lo que, la presente investigación es de tipo básica, ya que se profundizó los conocimientos en su estado original.

### **3.1.3. Alcance de investigación**

Es de alcance correlacional, ya que esta investigación nos ayudó a determinar la relación existe entre el estrés laboral y desempeño laboral, es decir se vincularon mediante un patrón predecible a partir de sus propiedades y características de un grupo o población (Hernández et al., 2014).

## **3.2. ÁMBITO DE ESTUDIO**

Quezada (2010) define como la circunscripción específica del lugar espacio físico o ámbito donde se realiza la investigación antes de iniciar el estudio el investigador debe de establecer y en lo posible visitar el espacio geográfico, físico en el que se desarrolló el estudio.

En este sentido el ámbito de estudio se realizó en la Municipalidad Distrital de Coasa que se encuentra ubicado en:

- Departamento: Puno
- Provincia: Carabaya
- Distrito: Coasa
- Limita con:
- Norte: Región Madre de Dios
- Sur: Distrito Usicayos y Ajoyani
- Este: Provincia de Sandía
- Oeste: Distrito de Ituata, Ayapata y San Gaban.

## **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.3.1. Población**

Tamayo (2004) indica que la población de la investigación es la totalidad de un fenómeno de estudio. Es por ello que la población de estudio en dicha investigación se obtuvo teniendo

en cuenta el total del personal de la Municipalidad distrital de Coasa (personal nombrados, contratados, asistentes) lo cual llega a un total de 58 trabajadores, para la información de la población se remitió una solicitud a la Municipalidad Distrital de Coasa.

**Tabla 2**

*Población de la Municipalidad Distrital de Coasa*

Trabajadores	Población de la Municipalidad Distrital de Coasa	
		Total
Nombrados		6
Modalidad Cas		16
Locación		23
Asistentes		13
Total		58

*Nota:* Registro de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Coasa.

### 3.3.2. Muestra

Tamayo (2004) indica que el muestreo probabilístico es el que garantiza la representatividad de una muestra lo cual se consigue en la práctica mediante el procedimiento de selección al azar que confiere a cada miembro de la población de una probabilidad igual de ser seleccionado. Es por ello que la muestra de la presente investigación es probabilística, para realizar el cálculo correspondiente del tamaño de la muestra se aplicó la siguiente Fórmula.

$$n = \left[ \frac{NZ^2_{\alpha} p(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2_{\alpha} p(1-p)} \right]$$

N = Población: 58

p = Proporción favorable: 50% (0,5)

1-p = Proporción desfavorable: 50% (0,5)

e = Error: 5% (0,05)

1- $\alpha$  Nivel de confianza: 95% (1,96)

$\alpha$  = Nivel de significancia: 5% (0,5)

**i. Reemplazando Datos**

$$n = \left[ \frac{58 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{(58 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} \right]$$

$$n = 50.50612023$$

$$n = 51$$

Entonces la muestra representativa para aplicar el instrumento estuvo conformada por 51 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa.

### **3.4. RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.4.1. Técnica**

La técnica que se utilizó para la recolección de datos de la investigación fue la encuesta. Tamayo y Tamayo (2008:124), citado por (Loggiodice, 2010) señala que “la encuesta es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

#### **3.4.2. Instrumento**

Como instrumento se utilizó el cuestionario que está elaborado utilizando un conjunto de preguntas, para la cual para la primera variable que es el estrés laboral se aplicó un cuestionario que consta de 20 ítems, está de adaptó a Mamani (2021) que está dividida en cinco dimensiones. Para la segunda variable que es desempeño laboral la cual está dividida en tres dimensiones, de igual manera se aplicó un cuestionario que consta de 20 ítems, de la misma forma este cuestionario de adaptó a (Mamani, 2021).

#### **3.4.3. Validez del instrumento**

Ambos instrumentos fueron aplicados, previa validación a través de expertos, según se detalla en la tabla:

**Tabla 3**

*Validez de expertos*

N.º	EXPERTO	APLICABLE
1 experto	Dr. Octavio Mamani Condori	Aplicable (89%)
2 experto	Mgt. Wily Leopoldo Vélasquez Vélasquez	Aplicable (88%)
3 experto	Mgt. Vitaliano Enriquez Mamani	Aplicable (89%)
TOTAL		89%

*Nota:* Elaboración propia del investigador

En la tabla 1 se observa que en un 89% es aplicable los instrumentos para ambas variables.

#### **3.4.4. Confiabilidad del instrumento**

En el estudio para la fiabilidad del instrumento se ha optado por el método de Alfa de Cronbach para medir la fiabilidad de las preguntas, cuyo coeficiente tiene los siguientes valores entre 0-1, en donde a 0 se le denomina confiabilidad nula, y 1 como confiabilidad total, esto según Valderrama (2015).

Proponen las siguientes recomendaciones:

- Coeficiente alfa >0.9 es excelente
- Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- Coeficiente alfa >0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >0.5 es pobre
- Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable

Se determinó las normalidades a través del alfa de Cronbach, usando el método de análisis de fiabilidad con el software estadístico SPSS ver. 25, los resultados que se lograron obtener para este instrumento fueron los siguientes:

## Alfa de Cronbach para la variable estrés laboral y desempeño

**Tabla 4**

*Estadística de fiabilidad de estrés laboral y desempeño laboral*

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Estrés laboral	0.74	20
Desempeño laboral	0.797	20

*Nota:* Elaboración propia del investigador, en base al software Spss v.25

Interpretación: La medida con el estadístico fiabilidad del instrumento para estrés laboral fue medida con el estadístico alfa de Cronbach, el cual tiene como resultado .740 (74%) el cual significa que existe una coherencia interna aceptable en el instrumento, de igual manea para desempeño laboral, el cual tiene como resultado .797 (79.7%) el cual significa que existe una coherencia interna buena en el instrumento.

### 3.5. ANÁLISIS DE DATOS

Como señala Gomez (2012) para analizar la información se realizó la codificación correspondiente según los resultados obtenidos, enfatizando el orden exacto de las incógnitas del instrumento de investigación. En tal sentido al obtener los cuestionarios con sus respectivas respuestas, se pasó a la etapa de codificación, y de tal manera se formó la base de datos. Para ello se utilizó el Software SSPS – 25, donde se obtuvo las tablas, gráficos, porcentajes, con la finalidad de interpretarlos y analizarlos.

Para la determinar la correlación de las variables, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman que es una medida de correlación.

**Tabla 5**

*Criterios para la interpretación de la contratación de hipótesis*

VALOR r	INTERPRETACIÓN
-1	correlación negativa perfecta.
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89.	Correlación negativa alta

-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada.
-0.2 a 0.39	Correlación negativa baja.
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja.
0	Correlación Nula ( No existe correlación).
+ 0.01 a -0.19	Correlación positiva muy baja
+0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
+0.4 a -0.69	Correlación positiva moderada.
+0.7 a -0.89	Correlación positiva alta.
+ 0.9 a -0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Nota:

### 3.5.1. Prueba de normalidad

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad de las variables*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	.141	51	.039	0.940	51	.012
Desempeño laboral	.139	51	.015	0.958	51	.066

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos en la encuesta.

#### **Para la variable estrés laboral.**

Como  $p = 0.039 \leq 0.05$ , entonces se acepta la  $H_a$ , lo cual quiere decir que los datos no siguen una distribución normal, por lo que se procede a utilizar el coeficiente de correlación de Spearman.

#### **Para la variable desempeño laboral**

Como  $p = 0.015 \leq 0.05$ , entonces se acepta la  $H_a$ , lo cual quiere decir que los datos no siguen una distribución normal, por lo que se procede a utilizar el coeficiente de correlación de Spearman.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 RESULTADOS

#### 4.1.1 Análisis descriptivo univariado

**Tabla 7**

*Frecuencia de la variable estrés laboral*

Escala	Estrés laboral	
	fi	%
Bajo	0	0%
Regular	51	100%
Alto	0	0%
Total	51	100%

*Nota:* Elaboración propia del investigador.

De acuerdo a la Tabla 7, del 100% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa, se observa que todos presentan estrés laboral regular, y ninguno de los trabajadores presentan ya sean estrés bajo, ni alto; por lo cual interpretando la tabla se puede decir que los trabajadores se encuentran en un nivel intermedio, ya que no presentan un estrés laboral bajo, ni un estrés laboral alto.

**Tabla 8**

*Estresores de ambiente físico*

Escala	Estresores de ambiente físico	
	fi	%
Bajo	5	10%
Regular	43	84%
Alto	3	6%
Total	51	100%

*Nota:* Elaboración propia del investigador.

De acuerdo a la Tabla 8, del 100% de los trabajadores, un 10% manifestaron que los estresores del ambiente físico afectan de manera baja a los trabajadores de la municipalidad Distrital de Coasa. Por otro lado, un 84% indicaron que los estresores del ambiente físico afectan de manera regular en la Municipalidad Distrital de Coasa, y, por último, un 6% indicaron que los estresores del ambiente físico afectan de manera alta en la Municipalidad Distrital de Coasa.

**Tabla 9**

*Estresores relativos al contenido de la tarea*

Escala	Estresores relativos al contenido de la tarea	
	fi	%
Bajo	1	2%
Regular	46	90%
Alto	4	8%
Total	51	100%

*Nota:* Elaboración propia del investigador.

De acuerdo a la Tabla 9, del 100%, un 2% manifestaron que los estresores relativos al contenido de la tarea afectan de manera baja a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa. Por otro lado, un 90% indicaron que los estresores relativos al contenido de la tarea afectan de manera regular en la Municipalidad Distrital de Coasa, y, por último, un 8% indicaron que los estresores relativos al contenido de la tarea afectan de manera alta en la Municipalidad Distrital de Coasa.

**Tabla 10**

*Estresores de desarrollo de la carrera*

Escala	Estresores de desarrollo de la carrera	
	fi	%
Bajo	4	8%
Regular	42	82%
Alto	5	10%
Total	51	100%

*Nota:* Elaboración propia del investigador.

De acuerdo a la Tabla 10, del 100% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa, un 8% manifestaron que los estresores de desarrollo de la carrera afectan de manera baja a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa. Por otro lado, un 82% indicaron que los estresores de desarrollo de la carrera afectan de manera regular en la Municipalidad Distrital de Coasa y, por último, un 10% mencionaron que los estresores de desarrollo de la carrera afectan de manera alta en la Municipalidad Distrital de Coasa.

**Tabla 11**

*Relaciones interpersonales*

Escala	Relaciones interpersonales	
	fi	%
Bajo	4	8%
Regular	74	92%
Alto	0	0%
Total	51	100%

*Nota:* Elaboración propia del investigador.

De acuerdo a la Tabla 11, del 100% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa, un 8% manifestaron que las relaciones interpersonales afectan de manera baja a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa. Por otro lado, un 92% indicaron que las relaciones interpersonales afectan de manera regular en los trabajadores y ninguno indico que afecta de manera alta.

**Tabla 12**

*Estresores de rol*

Escala	Estresores de rol	
	fi	%
Bajo	1	2%
Regular	40	78%
Alto	10	20%
Total	51	100%

*Nota:* Elaboración propia del investigador.

De acuerdo a la Tabla 12, del 100% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa, el 2% manifestaron que los estresores de rol afectan de manera baja en sus actividades en la municipalidad distrital de Coasa. Por otro lado, un 78% indicaron que los estresores de rol afectan de manera regular a los trabajadores, y, por último, un 20% indicaron que los estresores de rol afectan de manera alta en la Municipalidad Distrital de Coasa.

**Tabla 13**

*Desempeño laboral*

Escala	Desempeño laboral	
	fi	%
Malo	0	0%
Regular	39	76%
Bueno	12	24%
Total	51	100%

*Nota:* Elaboración propia del investigador.

De acuerdo a la Tabla 13, del 100% de los trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital de Coasa, un 76% de ellos manifestaron que el desempeño laboral que los trabajadores presentan en dicha municipalidad es de manera regular, por otro lado, un 24% indicaron que el desempeño laboral es bueno, y ninguno de ellos mencionó que el desempeño laboral es malo en la Municipalidad Distrital de Coasa, lo cual se puede indicar que el desempeño en dicha Municipalidad es de manera regular.

**Tabla 14**

*Desempeño en la tarea*

Escala	Desempeño en la tarea	
	fi	%
Malo	0	0%
Regular	28	55%
Bueno	23	45%
Total	51	100%

*Nota:* Elaboración propia del investigador.

De acuerdo a la Tabla 14, del 100% de los trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital de Coasa, un 55% manifestaron que el desempeño en la tarea es regular en la Municipalidad de Distrital de Coasa, Por otro lado, un 45% indicaron que el desempeño laboral es bueno en la Municipalidad Distrital de Coasa y ninguno manifestó que el desempeño en la tarea es malo.

**Tabla 15**

*Comportamientos contraproducentes*

Escala	Comportamientos contraproducentes	
	F	%
Malo	24	47%
Regular	20	39%
Bueno	7	14%
Total	51	100%

*Nota:* Elaboración propia del investigador.

De acuerdo a la Tabla 15, del 100% de los trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital Coasa, el 47% manifestaron que los comportamientos contraproducentes son malos, Por otro lado, un 39% indicaron que los comportamientos contraproducentes son regulares, finalmente 14% indicaron que los comportamientos contraproducentes son buenos en la Municipalidad Distrital de Coasa.

**Tabla 16**

*Desempeño en el contexto*

Escala	Desempeño en el contexto	
	fi	%
Malo	0	0%
Regular	27	53%
Bueno	24	47%
Total	51	100%

*Nota:* Elaboración propia del investigador.

De acuerdo a la Tabla 16, del 100% de los trabajadores encuestados, el 53% manifestaron que el desempeño en el contexto es regular en la Municipalidad de Distrital de Coasa, Por

otro lado, un 47 % indicaron que el desempeño en el contexto es bueno, y ninguno menciona que el desempeño en el contexto es malo en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa.

#### 4.1.2 Relación entre estrés laboral y desempeño laboral

**Tabla 17**

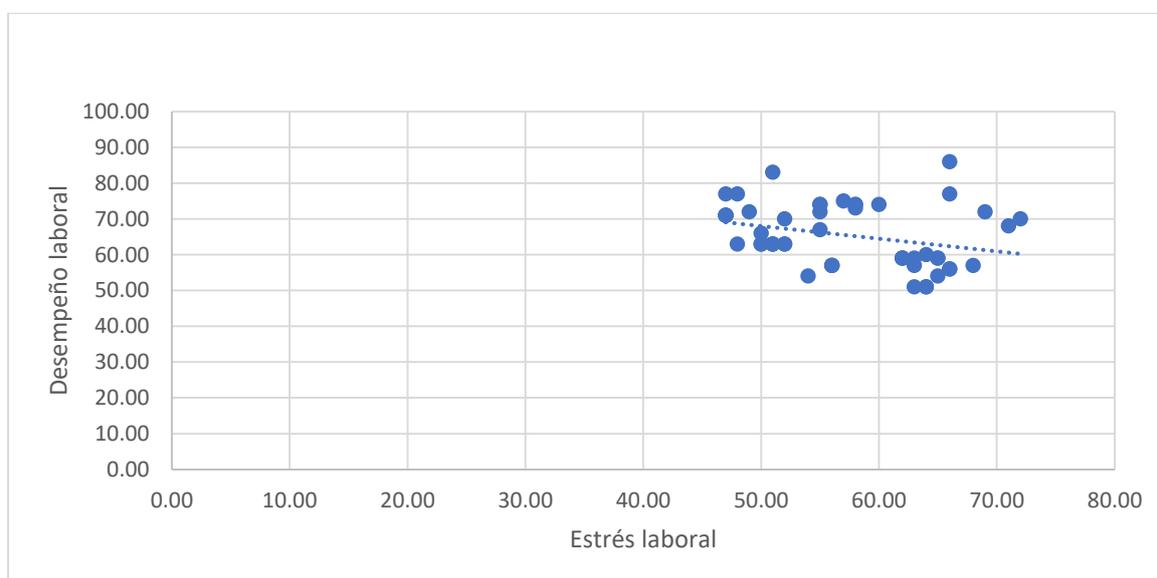
*Prueba de hipótesis general*

			Estrés laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-.330*
		Sig. (bilateral)		.018
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-.330*	1.000
		Sig. (bilateral)	.018	
		N	51	51

*Nota:* Elaboración propia del investigador.

**Figura 1**

*Prueba de hipótesis general*



*Nota:* Elaboración propia del investigador.

Como  $p = 0.018 < \alpha = 0.05$ , entonces se acepta la  $H_a$ , es decir, que existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa, es decir existe una correlación negativa baja de -0.330. Lo cual indica

que a mayor estrés laboral menor desempeño laboral y a menor estrés laboral, mayor desempeño laboral.

#### 4.1.3 Contrastación de hipótesis sobre el nivel de estrés laboral

**Tabla 18**

*Contrastación de hipótesis específica*

Prueba para una muestra						
Valor de prueba = 73.3						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Estrés laboral	-15.553	50	.000	-15.86863	-17.9179	-13.8193

*Nota:* Elaboración propia del investigador.

Como  $p = 0.000 < 0.05$  entonces se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_a$ , lo cual significa que el nivel de estrés laboral es regular, es decir que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa presentan un nivel de estrés laboral regular, lo cual significa que el estrés está presente en los trabajadores de la municipalidad, pero de manera regular, lo cual podría afectar en el buen desempeño de los trabajadores y perjudicando el buen desarrollo de la municipalidad.

#### 4.1.4 Contrastación de hipótesis sobre el nivel de desempeño laboral.

**Tabla 19**

*Contrastación de hipótesis específica*

Prueba para una muestra						
Valor de prueba = 73.3						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Desempeño o laboral	-6.567	50	0.000	-7.90784	-10.3267	-5.4890

*Nota:* Elaboración propia del investigador.

Como  $p = 0.000 < 0.05$  entonces se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_a$ , lo cual significa que el nivel de desempeño laboral es regular. Es decir que el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa es regular, lo cual quiere decir que los trabajadores de dicha municipalidad están teniendo un desempeño laboral no tan adecuada, pero esto puede mejorar, de tal manera podría ayudar en la mejoría de la municipalidad.

## 4.2 DISCUSIÓN

La investigación determina la relación que existe entre el estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa, para ello se trabajó con una muestra de 51 trabajadores para poder obtener los resultados.

Luego de la obtención de los resultados y con respecto al desarrollo comparativo de los resultados de los autores de los que se tienen referencias en los antecedentes y comparando con los resultados obtenidos para:

### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el Estrés laboral y el Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa. Cuya hipótesis es: Existe una relación significativa entre el Estrés laboral y el Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa. Se aplicó la escala de valoración de correlación de Rho de Spearman =  $-0.330^*$  con un nivel de significancia de  $P = 0.018$  obteniendo una correlación negativa baja entre el estrés laboral y desempeño laboral, confirmando el rechazo de la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, existiendo una correlación significativa considerable con las variables de la investigación, de la misma manera Meza Paredes & Portales Florindez, (2022) obtuvo una relación negativa baja entre las variables con un Rho de Spearman =  $-0.181$ , lo cual indica la existencia de una correlación negativa entre las variables, estos resultados coinciden con los resultados obtenidos en la investigación, Contrario a los resultados obtenidos se tiene a Choquejahuá (2017) donde concluye que el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral, teniendo como resultados la existencia de una correlación moderada según el coeficiente de la correlación de Pearson  $r=0.500^{**}$  con un nivel de 0.01, por lo tanto los resultados obtenidos en la investigación no coincide con los resultados de Choquejahuá, debido a que el autor trabaja con un coeficiente de

correlación distinta a la investigación, lo cual es la correlación de Pearson, también podría darse debido a que la muestra de la investigación es distinta, que consta 67 trabajadores y en la investigación realizada la muestra es de 51 trabajadores. De igual manera Quispe (2020) en su estudio obtuvo un resultado contrario a la investigación en la cual concluye que existe una correlación moderada de  $r = 0.559$  con un nivel de  $P = 0.000$  en la escala de valoración de Pearson, indicando a mayor estrés mayor desempeño laboral, así mismo Mamani (2021)” concluye que existe correlación positiva considerable según el coeficiente Rho de Spearman, reveló el nivel de significancia bilateral de  $p = 0.000$  entre la variable de estrés laboral y la variable desempeño laboral, siendo significativa con  $r = 0.653$  positiva considerable, determinando que existe correlación positiva considerable entre las variables investigadas. De igual manera Poma (2021) concluye que existe una correlación positiva considerables de  $r=0.660$  con un nivel  $p = 0.000$ , Por lo que se evidencia que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la municipalidad de Oyón, departamento de Lima, 2019, de magnitud buena. Así mismo Vásquez Garcia et al., (2022) menciona que existe una relación entre las variables, con  $r = 0.156$ , indicando una correlación positiva media entre el estrés y el desempeño laboral. Por otro lado Huamancayo (2020) indica que aplicó la estadística inferencial de prueba de correlación Rho de Spearman ( $rs$ ) en la cual concluye que existe correlación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores con  $p = 0.036$  y un grado de correlación calificado como baja  $r= 0.306$ .

### **Objetivo específico**

Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa, Cuya hipótesis es: el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa es regular, corroborando la hipótesis, en la tabla 7 se muestra que el 100% de los trabajadores presentan un estrés regular en la municipalidad distrital de Coasa; además para la aceptación de la hipótesis alterna se realizó la prueba z con un  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo cual se acepta la hipótesis alterna, confirmando que el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Coasa es regular; contrario a los resultados obtenidos se tiene a Mamani (2021) en su estudio indica que un 44% presenta un estrés laboral regular, el 20% presenta estrés laboral baja y el 36% presenta estrés alto; de igual manera Velarde (2018) obtuvo un resultado contrario a los resultados obtenidos en la investigación, ya que en su estudio menciona que se presenta el estrés laboral en un nivel

muy alto en 5,5%; alto en el 50,9% y de forma regular en el 40,9% de los trabajadores, esto puede darse debido a la diferencia en la cantidad de la muestra.

Identificar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa, cuyo hipótesis es: el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa es regular, corroborando la hipótesis en la tabla 13 se observa que del 76% de los encuestados de un 100% manifestaron que el desempeño laboral es regular en la Municipalidad de Distrital de Coasa, Por otro lado, un 24% indicaron que el desempeño laboral es bueno en la municipalidad distrital de Coasa, de igual manera para la aceptación de la hipótesis alterna se realizó la prueba z con un  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo cual se acepta la hipótesis alterna, confirmando que el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Coasa es regular. De tal forma Mamani (2021) en su estudio indica que un 26% manifestaron que el desempeño es malo en Municipalidad de Huancané, por otro lado, un 42% indicaron que el desempeño es regular. Y, por último, un 32% de encuestados precisaron que el desempeño se presenta de manera buena en la Municipalidad Provincial de Huancané, así mismo Velarde (2018) en su estudio indica que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Tambopata fue de regular en el 69,1% y poco eficaz en el 23,6%.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados que se obtuvo en la investigación realizada se concluye lo siguiente:

**Primera:** Se concluye que existe una relación significativa inversa entre las variables de estrés laboral y desempeño laboral, con un-Rho Spearman  $r = -0.330$ , indicando una correlación negativa baja, con una  $p = 0.018$ , menor a 0.05 y con un nivel de confianza del 95%, lo cual indica que a mayor estrés laboral, menor desempeño laboral y a menor estrés laboral, mayor desempeño laboral; dichos resultados obtenidos indican que el estrés laboral si afecta en el buen desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa, también es importante resaltar que ambas variables están relacionadas, por ende si se presenta en los trabajadores un menor estrés laboral, se tendría una mejora en el desempeño laboral de los trabajadores, y de tal manera permitirá el buen desarrollo de la Municipalidad.

**Segunda:** De acuerdo a la tabla 6 se concluye que el 100% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa presentan un nivel de estrés laboral regular; con un  $p = 0.000 < 0.05$ , y con un nivel de confianza del 95% se acepta la hipótesis alterna, corroborando que el nivel de estrés laboral es regular en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa, indicando que los trabajadores presentan un nivel de estrés regular en dicha Municipalidad, lo cual puede afectar en el desempeño exitoso de los trabajadores, y para ello se tiene que superar el nivel regular o intermedio y lograr que los trabajadores presenten un nivel bajo de estrés laboral, lo cual permitirá que los trabajadores tengan mejor desenvolvimiento.

**Tercero:** De acuerdo a la tabla 12 se concluye que el 76% de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Coasa presentan un nivel de desempeño laboral regular; con un  $p = 0.000 < 0.05$ , y con un nivel de confianza de 95% se acepta la hipótesis alterna, corroborando que el nivel de desempeño laboral que presentan los trabajadores de la municipalidad distrital de Coasa es regular en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa, indicando que los trabajadores presentan un nivel de desempeño laboral regular, lo cual puede afectar en el bienestar de la municipalidad.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Para poder disminuir el estrés y mejorar el desempeño laboral recomienda a la Municipalidad Distrital de Coasa realizar capacitaciones donde se fomente el trabajo en equipo, así mismo realizar charlas motivacionales y psicológicas para de tal manera disminuir el nivel de estrés y generar así un mejor desempeño laboral en los trabajadores, con el fin de mejorar la eficacia en el desempeño laboral. Así mismo realizar programas recreativos; con el objetivo de fortalecer las relaciones laborales, dirigidos a los trabajadores y funcionarios de la institución.

**Segunda:** A la Municipalidad Distrital de Coasa elaborar un programa de apoyo para enfrentar el estrés laboral, a fin de que los trabajadores disminuyan el nivel regular de estrés que presentan, de tal manera aplicar este programa con la finalidad de que los trabajadores se sientan motivados y a su vez tengan habilidades directivas para lograr y cumplir con los objetivos que tiene la institución. Por lo tanto, estará presente en los trabajadores el trabajo en equipo, manejo de conflictos, trabajo colaborativo; lo cual promoverá un buen ambiente para que los trabajadores desempeñen al máximo sus competencias y capacidades.

**Tercera:** A la Municipalidad Distrital de Coasa, destinar un presupuesto para implementar un sistema de reconocimiento e incentivo al desempeño laboral que ellos desarrollan en la Municipalidad, de tal manera conseguir que los trabajadores mejoren la eficacia de su trabajo y a la vez mejorar el nivel regular y superar el nivel bajo que existe, permitiendo llegar a tener un nivel alto en el desempeño laboral; lo cual ayudara a mejorar las condiciones laborales, de tal manera que los trabajadores se sientan animados y con las ganas de a seguir contribuyendo a favor de la institución.

## REFERENCIAS

- Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un Núcleo Universitario Público*. [Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo], 23.43.  
<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3060/1/Halvarez>
- Alvarez, R. (2017). *El estrés y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar Ayaviri - 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano], 87.  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/6138/Alvaro\\_Morales\\_Ruth\\_Mery.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/6138/Alvaro_Morales_Ruth_Mery.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arteaga, P. J., & Sánchez, N. (2017). *Estrés laboral en los trabajadores del Hospital Santa María de Cutervo-Cajamarca 2016*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada TELESUP]. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/537>
- Choquejahuá, L. (2017). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2016*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano].  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/7481>
- Cólica, P. R. (2012). *Estres: Lo que usted querría preguntar y debe conocer*. 181.  
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/8595925c568ef15b5c6d3dd83d5a5a41.pdf>
- Del Hoyo, M. A. (2018). *Estrés laboral* (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (ed.)). <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Escuela de Administración de Negocios para Graduados. (2021). *¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial? | Recursos Humanos | Apuntes empresariales | ESAN*.  
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2021/05/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial/>
- Fernández, J. (2019). *Libérate del estrés* (RBA Libros). [https://www.rbalibros.com/rba-novicion/liberate-del-estres\\_4874](https://www.rbalibros.com/rba-novicion/liberate-del-estres_4874)
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral* (E. UAI (ed.)).  
<https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
- Gomez, S. (2012). *Metodología de la investigación* (Red Tercer).  
<http://aliatuniversidades.com.mx/rtm/index.php/producto/metodologia-de-la->

investigacion/

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (McGRAW-HILL (ed.); 6°.).  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Huamancayo, K. S. (2020). *Estrés laboral relacionado al desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando-Naranjillo. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Agraria de la Selva]*.  
<http://repositorio.unas.edu.pe/handle/20.500.14292/1841>
- International Business Report. (2021). *Top 5 de países más estresados*.  
<https://www.salud180.com/salud-dia-dia/top-5-de-paises-mas-estresados>
- Llapo, R. N. (2015). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico sole E.I.R.L, Trujillo-2015. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]*. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2067>
- Loggioldice, Z. (2010). *La gestión del conocimiento de la ventaja competitiva para las agencias de viajes y turismo*. <https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html>
- Machuca, J. (2018). *Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018. Universidad Cesar Vallejo, [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29935>
- Mamani, S. D. (2021). *Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancané, 2020. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66554>
- Meza Paredes, T. P., & Portales Florindez, R. del P. (2022). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores de la municipalidad provincial de Trujillo. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Juliaca]*., 45.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104484/Meza\\_PTP-Portales\\_FRDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104484/Meza_PTP-Portales_FRDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Informe sobre Estrés en el trabajo de la OIT- Día de la Salud y Seguridad en el Trabajo, 2016*.  
[http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=6166](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=6166)
- Organización Mundial de la Salud. (2015). *El Estrés según la Organización Mundial de la Salud – abcdelestres*. El Estrés Según La Organización Mundial de La Salud.  
<https://abcdelestres.wordpress.com/2015/05/13/el-estres-segun-la-organizacion->

mundial-de-la-salud/

- Paredes, C. (2018). *“El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la empresa almogas. CIA.LTDA.” [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]*. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24111>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Fde Medicina de la Universidad del Zulia. [Tesis de Maestría, Universidad de Zulia]*. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Poma, Y. F. (2021). *Estrés laboral y el desempeño del personal administrativo de la municipalidad de Oyón, departamento Lima, 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]*. <https://repositorio.unjpsc.edu.pe/handle/20.500.14067/4940>
- Posada, E. J. (2011). *La relación trabajo- estrés laboral en los Colombianos. Rev CES Salud Pública*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677384>
- Quezada, L. P. (2010). *Metodología de la investigación*. <http://sisbiblio.utera.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3270>
- Quintero, N., Africano, N., & Faria, E. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago*. [https://www.redalyc.org/pdf/782/Resumenes/Resumen\\_78230903\\_1.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/782/Resumenes/Resumen_78230903_1.pdf)
- Quispe, S. H. (2020). *Relacion del estrés y Desempeño en los trabajadores administrativos de la municipalidad Provincial de San Román 2019. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Juliaca]*. <http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/handle/UNAJ/127>
- Sánchez, J. M. (2010). *Estrés laboral. Riesgos Asociados a La Organización Del Trabajo*, 8. [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5783/B9\\_2022\\_UNU\\_ADMINISTRACION\\_T\\_2022\\_MARY\\_VASQUEZ\\_ET\\_AL\\_V1.pdf?sequence=1&isAllowed](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5783/B9_2022_UNU_ADMINISTRACION_T_2022_MARY_VASQUEZ_ET_AL_V1.pdf?sequence=1&isAllowed)
- Sanchez, K. M., Loli, R. A., & Sandovals, M. H. (2016). *Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS)*. 8(2), 115. <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/2691>
- Stavroula, L., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés Estrategias sistemáticas de solución de problemas. Causas de Estrés Laboral*, 33. <http://www.greenclipse.com/eashw.htm%0AOIT>

- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica* (Limusa, S.).  
[https://www.academia.edu/29308889/Tamayo\\_Mario\\_El\\_Proceso\\_De\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_pdf](https://www.academia.edu/29308889/Tamayo_Mario_El_Proceso_De_La_Investigacion_Cientifica_pdf)
- Vásquez García, M. M., Rengifo González, Y. L. F., & Vela Casternoque, J. E. (2022). *Estrés y desempeño laboral en la municipalidad Provincial de Coronel Portillo - 2021. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Juliaca].*, 95.  
[http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5783/B9\\_2022\\_UNU\\_ADMINISTRACION\\_T\\_2022\\_MARY\\_VASQUEZ\\_ET\\_AL\\_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5783/B9_2022_UNU_ADMINISTRACION_T_2022_MARY_VASQUEZ_ET_AL_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Velarde, Z. (2018). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata en el año 2018. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].*  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27611>

## ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA DISTRITAL DE COASA.							
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Estrés laboral	Estresores del ambiente físico	Iluminación	ENFOQUE	
¿Cuál es la relación que existe entre el Estrés laboral y el Desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital Coasa?	Determinar la relación que existe entre el Estrés laboral y el Desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad Distrital de Coasa.	Existe una relación significativa inversa entre el Estrés laboral y el Desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Coasa.			Estresores relativos al contenido de la tarea	Ruido	Cuantitativo
						Ambiente	
					Capacitación y estabilidad de la carrera profesional	Carga mental	
				Control sobre tarea			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Estresores del desarrollo de la carrera	Inseguridad en el trabajo	DISEÑO	
PE1. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa?	OB1. Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa.	H1. El nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa es regular.			Preocupación, ansiedad y frustración	No experimental	
							Dificultad para adquirir nuevas habilidades
					Las relaciones interpersonales	Relación con superiores	
						Relación con	

PE2. ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa?	OB2. Identificar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa.	H2. El nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa es regular.			compañeros	MUESTRA		
					Relación con familiares			
					Estresores del Rol		Conflicto de rol	La muestra es de 51 trabajadores de Municipalidad Distrital de Coasa.
							Ordenes contradictorias	
			Ambigüedad del rol					
			Desempeño en la tarea	ESCALA DE MEDICIÓN	Capacidad para realizar el tiempo y esfuerzo necesario	Ordinal (Likert)		
					Soluciones creativas para solucionar problemas			
					Desafío en el trabajo			
Logros en el trabajo								

			Desempeño laboral		Tareas rápidas			
				Comportamientos contraproducentes	Quejas en el trabajo			
					Aspectos negativos en el trabajo			
					Agranda los problemas en el trabajo			
					Elevar la voz			
					Conflictos laborales			
				Desempeño en el contexto	Planifica el trabajo			
					Tiene habilidades laborales			
					Participa en reuniones de trabajo			
					Trabajo en equipo			
			Clima laboral					

Anexo 2. Operacionalización de variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores
Estrés laboral	Estrés del ambiente físico	Iluminación
		Ruido
		Ambiente
	Estrés relativos al contenido de la tarea	Carga mental
		Control sobre tarea
		Capacitación y estabilidad de la carrera profesional
	Estrés del desarrollo de la carrera	Inseguridad en el trabajo
		Preocupación, ansiedad y frustración
		Dificultad para adquirir nuevas habilidades
	Las relaciones interpersonales	Relación con superiores
		Relación con compañeros
		Relación con familiares
	Estrés del Rol	Conflicto de rol
		Ordenes contradictorias
		Ambigüedad del rol
Desempeño en la tarea	Capacidad para realizar el tiempo y esfuerzo necesario	
	Soluciones creativas para solucionar problemas	
	Desafío en el trabajo	
	Logros en el trabajo	
	Tareas rápidas	

Desempeño laboral	Comportamientos contraproducentes	Quejas en el trabajo
		Aspectos negativos en el trabajo
		Agranda los problemas en el trabajo
		Elevar la voz
		Conflictos laborales
	Desempeño en el contexto	Planifica el trabajo
		Tiene habilidades laborales
		Participa en reuniones de trabajo
		Trabajo en equipo
		Clima laboral

### Anexo 3. Instrumento de investigación

#### CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Estimado trabajador:

Le agradecemos anticipadamente su colaboración y el tiempo, el propósito de este cuestionario es conocer tus percepciones respecto al estrés laboral que se desarrollan en tu área de trabajo en la Municipalidad Distrital de Coasa, para el trabajo de investigación titulado “Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa” por favor responda con sinceridad.

Marca con un aspa (X) la alternativa que mejor describe lo que tú opinas.

N= Nunca

CN= casi nunca

AV= A veces

CS= Casi siempre

S= Siempre

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N° Ítems	Afirmaciones	N	CN	AV	CS	S
<b>Estresores de ambiente físico</b>						
1	La luz es adecuada para realizar el trabajo diario					
2	El espacio de trabajo se encuentra libre de reflejos durante la ejecución del trabajo.					
3	Con que frecuencia el ruido distrae su concentración					
4	La temperatura del ambiente de trabajo es adecuada					
<b>Estresores relativos al contenido de la tarea</b>						
5	Son comunes las tareas que exigen una concentración intensa					
6	El trabajo es exigente desde el punto de vista emocional					
7	Recibe capacitaciones para mejorar el desarrollo profesional					
8	Tengo estabilidad laboral en el desarrollo de la carrera profesional					

<b>Estresores del desarrollo de la carrera</b>					
9	La excesiva sobrecarga de trabajo hace que sientas inseguridad para culminarlo				
10	Me preocupo constantemente por la labor que realizo				
11	Con frecuencia adquiero nuevas habilidades				
12	La Municipalidad incentiva adquirir nuevas habilidades				
<b>Las relaciones interpersonales</b>					
13	Se puede dialogar con el jefe inmediato para mejorar los procesos de trabajo				
14	El jefe inmediato me brinda ayuda para mejorar el trabajo				
15	Existe el trabajo en equipo en área laboral				
16	Mi familia apoya mi trabajo				
<b>Estresores del Rol</b>					
17	Existen algún conflicto con el trabajo				
18	Las ordenes van en contra de mis deseos				
19	Se dan ordenes contradictorias				
20	Existe falta de claridad sobre el trabajo que desempeñan				

## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado trabajador:

Le agradecemos anticipadamente su colaboración y el tiempo, el propósito de este cuestionario es conocer tus percepciones respecto al desempeño laboral que se desarrollan en tu área de trabajo en la Municipalidad Distrital de Coasa, para el trabajo de investigación titulado “Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa” por favor responda con sinceridad.

Marca con un aspa (X) la alternativa que mejor describe lo que tú opinas.

N= Nunca

CN= casi nunca

AV= A veces

CS= Casi siempre

S= Siempre

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N° Ítems	Afirmaciones	N	CN	AV	CS	S
<b>Desempeño en la tarea</b>						
1	Soy capaz de hacer bien mi trabajo porque le dedico el tiempo y esfuerzo necesario.					
2	Recibo reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo que realizo por hacer bien mi trabajo					
3	Propongo soluciones creativas frente a los nuevos problemas.					
4	Realizo tareas laborales desafiantes					
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debería lograr					
6	Considero que los logros personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la municipalidad					
7	Cuando termino con el trabajo asignado, comienzo una nueva tarea sin que me lo pidan					
<b>Comportamientos contraproducentes</b>						
8	Me quejo cuando mis compañeros de trabajo me incomodan					
9	Me concentro en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas					
10	Agrande los problemas que se presentaron en el trabajo					

11	Respondo en voz alta cuando un administrativo me trata mal					
12	Elevo la voz a alguien sobre su desempeño en el trabajo					
13	Siento que se dan conflictos entre los trabajadores					
<b>Desempeño en el contexto</b>						
14	Planifico mi trabajo para cumplir con el objetivo y meta asignado					
15	Mi desenvolvimiento laboral me permite desarrollarme personal y profesionalmente					
16	Los conocimientos adquiridos lo aplico en mi trabajo					
17	Participó activamente en las reuniones laborales					
18	El trabajo en equipo en la municipalidad siempre es satisfactorio					
19	El trabajo asignado se distribuye de manera justa					
20	El ambiente le estimula para realizar bien su trabajo.					

Anexo 4. Validación de instrumento, Experto 01

Anexo 1: Validación del instrumento

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

**FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO**

**ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COASA.**

**III. REFERENCIAS**

1.1. EXPERTO : VITALIANO ENRIQUEZ MAMANI  
 1.2. ESPECIALIDAD : CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 1.3. CARGO ACTUAL : DOCENTE  
 1.2. GRADO ACADÉMICO : DOCTOR.

**II. ASPECTO DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE					REGULAR					BUENA					MUY BUENA					EXCELENTE				
		00	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
Selección	Está redactado con lenguaje apropiado																				X					
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables																				X					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																				X					
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización entre los ítems																				X					
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad																				X					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos																				X					
7. CONSISTENCIA	Esta basado en aspectos teóricos científicos																				X					
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems																				X					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																				X					
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación																				X					

Nota: Adaptado de palomino, Juan Abel; Peña Julio Daniel, Zevallos Gudellia, y Orizano Lincoln Abel

Coefficiente de valorización porcentual, C = 88.5%

**III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

APLICAR INSTRUMENTO

Lugar y fecha.

Sello y firma del experto



Vitaliano Enriquez Mamani  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. 1300

Anexo 5. Validación de instrumento, Experto 01

Anexo 2: Validación del instrumento

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

---

**FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO**

DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COASA.

III. REFERENCIAS

1.1. EXPERTO : *VITALIANO ENRIQUEZ MAMANI*  
 1.2. ESPECIALIDAD : *CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO*  
 1.3. CARGO ACTUAL : *DOCENTE*  
 1.4. GRADO ACADÉMICO : *DOCTOR*

IV. ASPECTO DE VALIDACIÓN

+	CRITERIOS	DEFICIENTE					REGULAR					BUENA					MUY BUENA					EXCELENTE				
		00	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
Selección	Está redactado con lenguaje apropiado																				X					
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables																				X					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																				X					
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización entre los ítems																				X					
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad																		X							
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos																	X								
7. CONSISTENCIA	Esta basado en aspectos teóricos científicos																			X						
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems																			X						
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																			X						
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación																		X							

Nota: Adaptado de palomino, Juan Abel; Peña Julio Daniel, Zevallos Gudellia, y Orizano Lincoln Abel

Coefficiente de valoración porcentual, C = *88.5%*

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

*APLICAR INSTRUMENTO*



Vitaliano Enriquez Mamani  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. 1300  
Sello y firma del experto

Lugar y fecha.

Anexo 6. Validación de instrumento, Experto 02

Anexo 1: Validación del instrumento

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

**FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO**

ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COASA.

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO : WILY LEOPOLDO VELAZQUEZ VELAZQUEZ  
 1.2. ESPECIALIDAD : ADMINISTRACION, FINANZAS, PLANES DE NEGOCIO  
 1.3. CARGO ACTUAL : DOCENTE  
 1.4. GRADO ACADÉMICO : MAESTRO

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE		REGULAR				BUENA				MUY BUENA		EXCELENTE							
		05 00	10 06	15 11	20 16	25 21	30 26	35 31	40 36	45 41	50 46	55 51	60 56	65 61	70 66	75 71	80 76	85 81	90 86	95 91	100 96
Selección	Está redactado con lenguaje apropiado																X				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables																	X			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																	X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización entre los ítems																		X		
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad																		X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos																		X		
7.-CONSISTENCIA	Esta basado en aspectos teóricos científicos																		X		
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems																		X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																		X		
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación																		X		

Nota: Adaptado de palomino, Juan Abel; Peña Julio Daniel, Zevallos Gudellia, y Orizano Lincoln Abel

Coefficiente de valorización porcentual, C = 86.5%

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

APLICAR INSTRUMENTO

Msc. Wily L. Velásquez Velásquez  
 DOCENTE UNIVERSITARIO  
 UNAJ  
 Sello y firma del experto

Lugar y fecha.

Anexo 7. Validación de instrumento, Experto 02

Anexo 2: Validación del instrumento

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

**FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO**

DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COASA.

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO : WILY LEOPOLDO VELÁSQUEZ VELÁSQUEZ
- 1.2. ESPECIALIDAD : ADMINISTRACIÓN, FINANZAS, PLANES DE NEGOCIO
- 1.3. CARGO ACTUAL : DOCENTE
- 1.4. GRADO ACADÉMICO : MAESTRO

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		00	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
Selección	Está redactado con lenguaje apropiado																			X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables																			X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																			X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización entre los ítems																			X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad																	X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos																			X	
7.-CONSISTENCIA	Esta basado en aspectos teóricos científicos																			X	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems																	X			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																			X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación																			X	

Nota: Adaptado de palomino, Juan Abel; Peña Julio Daniel, Zevallos Gudellia, y Orizano Lincoln Abel

Coefficiente de valorización porcentual, C = 89.5%

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

*Aplicar instrumento*

*[Firma]*  
 DR. Wily L. Velásquez Velásquez  
 DOCENTE UNIVERSITARIO  
 UNAJ

Lugar y fecha.

Sello y firma del experto



Anexo 9. Validación de instrumento, Experto 03

Anexo 2: Validación del instrumento  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
 ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

**FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO**

DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COASA.

**I. REFERENCIAS**

- 1.1. EXPERTO : *Octavio Condeni mamani*  
 1.2. ESPECIALIDAD : *Ingeniero Economista*  
 1.3. CARGO ACTUAL : *Docente*  
 1.4. GRADO ACADÉMICO : *Doctor*

**II. ASPECTO DE VALIDACIÓN**

INDICADOREES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				
		00	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Selección	Está redactado con lenguaje apropiado																				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables																				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización entre los ítems																				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad																				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos																				X	
7.-CONSISTENCIA	Esta basado en aspectos teóricos científicos																				X	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems																				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación																				X	

Nota: Adaptado de palomino, Juan Abel; Peña Julio Daniel, Zevallos Gudellia, y Orizano Lincoln Abel

Coefficiente de valorización porcentual, C = *88.5%*

**III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

*22.7.2010*

Lugar y fecha. *Juliaca 22-04-23*

*Octavio Condeni Mamani*  
 Sello y firma del experto  
 OCTAVIO CONDENI MAMANI  
 Ing. Economista  
 Reg. CIP N: 36000

## Anexo 10. Solicitud para validación del instrumento

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

**Solicito:** validación de los instrumentos de investigación denominados cuestionario sobre el estrés laboral y desempeño laboral.

Mg. Vitaliano Enríquez Mamani

**Docente de la E.P de Gestión Pública y Desarrollo Social de la UNAJ**

Yo, Maribel Mamani Gutierrez, estudiante del décimo semestre de la escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, identificado con DNI. N° 70522592, domiciliado en el Centro Poblado de Uchuhuma del distrito de Coasa, provincia de Carabaya y departamento de Puno, ante usted me presento y expongo:

Actualmente me encuentro realizando del proyecto de tesis, el tema de investigación es **"ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COASA"**, para lo cual se adaptó dos instrumentos con el fin de recolectar datos para el desarrollo de la tesis, dicho instrumento requiere de una validación a juicio de experto, para ser aplicado correctamente.

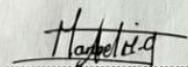
Teniendo en cuenta su calidad profesional, amplios conocimientos y experiencia en el campo de la gestión pública, recorro a Ud. Para solicitarle que me lo valide mis instrumentos a juicio de expertos.

Para facilitar la validación se adjunta los siguientes documentos:

- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Cuestionarios estructurados
- Instrumento de validación

En espera de su respuesta, y desde ya le expreso mi más profundo agradecimiento por su valioso aporte a esta investigación.

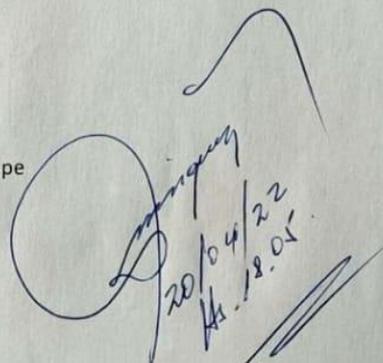
Juliaca, 20 de abril de 2022



Maribel Mamani Gutierrez

DNI: 70522592

m.mamanig@unaj.edu.pe



## Anexo 11. Solicitud para validación del instrumento

### "Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**Solicito:** validación de los instrumentos de investigación denominados cuestionario sobre el estrés laboral y desempeño laboral.

Mg. Wily Leopoldo Velasquez Velasquez

**Docente de la E.P de Gestión Pública y Desarrollo Social de la UNAJ**

Yo, Maribel Mamani Gutierrez, estudiante del décimo semestre de la escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, identificado con DNI. N° 70522592, domiciliado en el Centro Poblado de Uchuhuma del distrito de Coasa, provincia de Carabaya y departamento de Puno, ante usted me presento y expongo:

Actualmente me encuentro realizando del proyecto de tesis, el tema de investigación es **"ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COASA"**, para lo cual se adaptó dos instrumentos con el fin de recolectar datos para el desarrollo de la tesis, dicho instrumento requiere de una validación a juicio de experto, para ser aplicado correctamente.

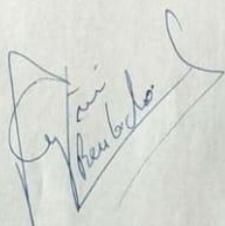
Teniendo en cuenta su calidad profesional, amplios conocimientos y experiencia en el campo de la gestión pública, recorro a Ud. Para solicitarle que me lo valide mis instrumentos a juicio de expertos.

Para facilitar la validación se adjunta los siguientes documentos:

- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Cuestionarios estructurados
- Instrumento de validación

En espera de su respuesta, y desde ya le expreso mi más profundo agradecimiento por su valioso aporte a esta investigación.

Juliaca, 20 de abril de 2022



Maribel Mamani Gutierrez  
DNI: 70522592  
m.mamanig@unaj.edu.pe

## Anexo 12. Solicitud para validación del instrumento

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**Solicito:** validación de los instrumentos de investigación denominados cuestionario sobre el estrés laboral y desempeño laboral.

Dr. Octavio Condori Mamani

**Docente de la E.P de Gestión Pública y Desarrollo Social de la UNAJ**

Recibido  
21-04-22  
D.

Yo, Maribel Mamani Gutierrez, estudiante del décimo semestre de la escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, identificado con DNI. N° 70522592, domiciliado en el Centro Poblado de Uchuhuma del distrito de Coasa, provincia de Carabaya y departamento de Puno, ante usted me presento y expongo:

Actualmente me encuentro realizando del proyecto de tesis, el tema de investigación es **"ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COASA"**, para lo cual se adaptó dos instrumentos con el fin de recolectar datos para el desarrollo de la tesis, dicho instrumento requiere de una validación a juicio de experto, para ser aplicado correctamente.

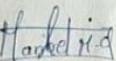
Teniendo en cuenta su calidad profesional, amplios conocimientos y experiencia en el campo de la gestión pública, recurro a Ud. Para solicitarle que me lo valide mis instrumentos a juicio de expertos.

Para facilitar la validación se adjunta los siguientes documentos:

- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Cuestionarios estructurados
- Instrumento de validación

En espera de su respuesta, y desde ya le expreso mi más profundo agradecimiento por su valioso aporte a esta investigación.

Juliaca, 21 de abril de 2022



Maribel Mamani Gutierrez  
DNI: 70522592  
m.mamanig@unaj.edu.pe

Anexo 13. Solicitud para el cuadro de personal

 **UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
Creada por la ley N° 29074  
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"



**SOLICITO:** Cuadro de personal de  
Municipalidad Distrital de Coasa.

**SEÑOR:** Hugo Lino Farfan Mamani  
**Alcalde de la Municipalidad Distrital de Coasa**  
**Atención de la oficina de recursos humanos**



Yo, **Maribel Mamani Gutierrez**, identificado con DNI N° 70522592, con domicilio en centro poblado de Uchuhuma del distrito de Coasa – Provincia de Carabaya, con código de matrícula N° 7270522592, estudiante de la escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, ante usted me presento y expongo:

Que para la realización y aprobación de mi proyecto de tesis como alumna que cursa los últimos semestres, necesito realizar mi población y muestra en base al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Coasa, es por ello a su despacho solicito el cuadro de toda la gerencia de administración y sus sub gerencias, en la que se estipule su género y condición laboral o modalidad de contrato, esto siendo para fines académicos y educativos, adjunto a ello copia de mi DNI.

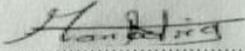
Por medio de la presente, siendo estudiante de noveno semestre, de la carrera de Gestión Pública y desarrollo social, me dirijo a ustedes para expresarles mi interés en la entidad y ejecutar mi proyecto de tesis.

Por lo expuesto:

Espero su comprensión y atención a mi solicitud por ser justa y legal.

Coasa, 17 de noviembre del 2021

**ATENTAMENTE**



Maribel Mamani Gutierrez  
DNI. 70522592  
Correo: m.mamanig@unaj.edu.pe  
Cel.997334990

## Anexo 14. Solicitud de asesoramiento de tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA  
Creada por la ley N° 29074  
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS  
DE INDEPENDENCIA"



**SOLICITO:** Asesoramiento de tesis.

**SEÑOR:**

Dr. Enrique Gualberto Parillo Sosa.  
Docente de la Universidad Nacional de Juliaca.

Yo, **Maribel Mamani Gutierrez**, identificado con DNI N° 70522592, con domicilio en centro poblado de Uchuhuma del distrito de Coasa – Provincia de Carabaya, con código de matrícula N° 7270522592, estudiante de la escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, ante usted me presento y expongo:

Que, para la realización y aprobación de mi proyecto de tesis es indispensable el asesoramiento de un docente como se menciona en el reglamento general de grados y títulos de la Universidad Nacional de Juliaca, en el Artículo 27 "El asesoramiento de un profesor de su escuela o especialidad, denominado asesor, quien deberá ser un docente ordinario de la UNAJ y cumplir la función de orientar y supervisar el desarrollo de la tesis hasta su culminación", me avalo a este sustento para pedirle cordialmente que tome en consideración mi propuesta.

Por medio de la presente, siendo estudiante de noveno semestre, de la carrera de Gestión Pública y Desarrollo Social, me dirijo a usted para expresarle mi interés en su persona por su experiencia basta que tiene en el ámbito académico.

Por lo expuesto:

Espero su comprensión y atención a mi solicitud por ser justa y legal.

Juliaca, 18 de noviembre del 2021

ATENTAMENTE

Maribel Mamani Gutierrez  
DNI. 70522592  
Correo: [ms.mamani@unaj.edu.pe](mailto:ms.mamani@unaj.edu.pe)  
Cel:997334990

Anexo 15. Solicitud para la ejecución del instrumento de investigación



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE JULIACA**

Creada por la ley N° 29074  
"Año del Fortalecimiento de la  
Soberanía Nacional"

**UNJ**  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

Universidad  
LICENCIADA

**SOLICITO: Autorización para  
realizar ejecución de  
instrumento de investigación**

**SEÑOR: Hugo Lino Farfan Mamani  
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Coasa  
Atención de la oficina de recursos humanos**

Yo, **Maribel Mamani Gutierrez**,  
identificado con DNI N° 70522592, con  
domicilio en centro poblado de  
Uchuhuma del distrito de Coasa –  
Provincia de Carabaya, con código de  
matrícula N° 7270522592, estudiante  
de la escuela profesional de Gestión  
Pública y Desarrollo Social, ante usted  
me presento y expongo:

27 JUN 2022

970  
91524

06  
J

Que, para la validación de mi instrumento de investigación de mi plan de tesis, necesito realizar mi prueba piloto a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa, es por ello que a su despacho solicito realizar mi prueba piloto a los trabajadores de la municipalidad, en la que se estipule su género y condición laboral o modalidad de contrato, esto siendo para fines académicos y educativos, adjunto a ello copia de mi DNI y una copia del instrumento de investigación para la ejecución de la investigación.

Por lo expuesto:

Espero su comprensión y atención a mi solicitud por ser justa y legal.

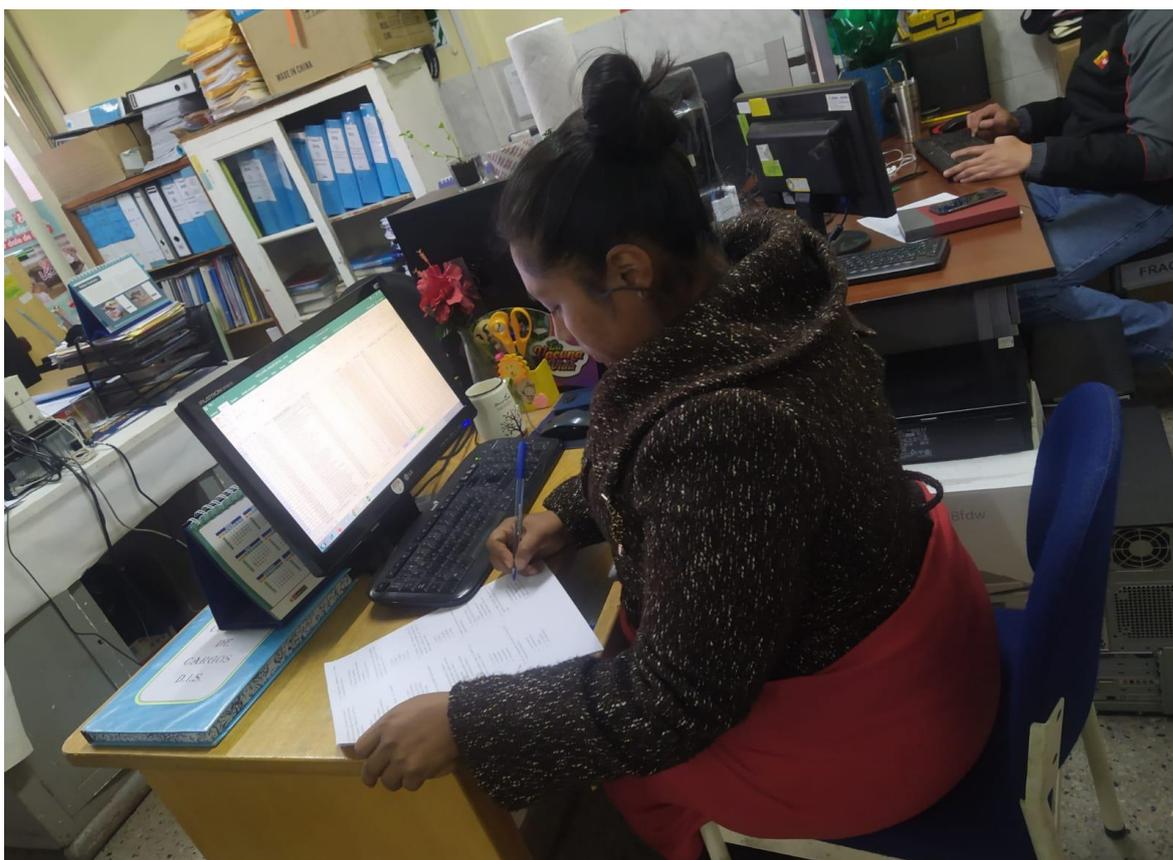
Coasa, 27 de junio del  
2022

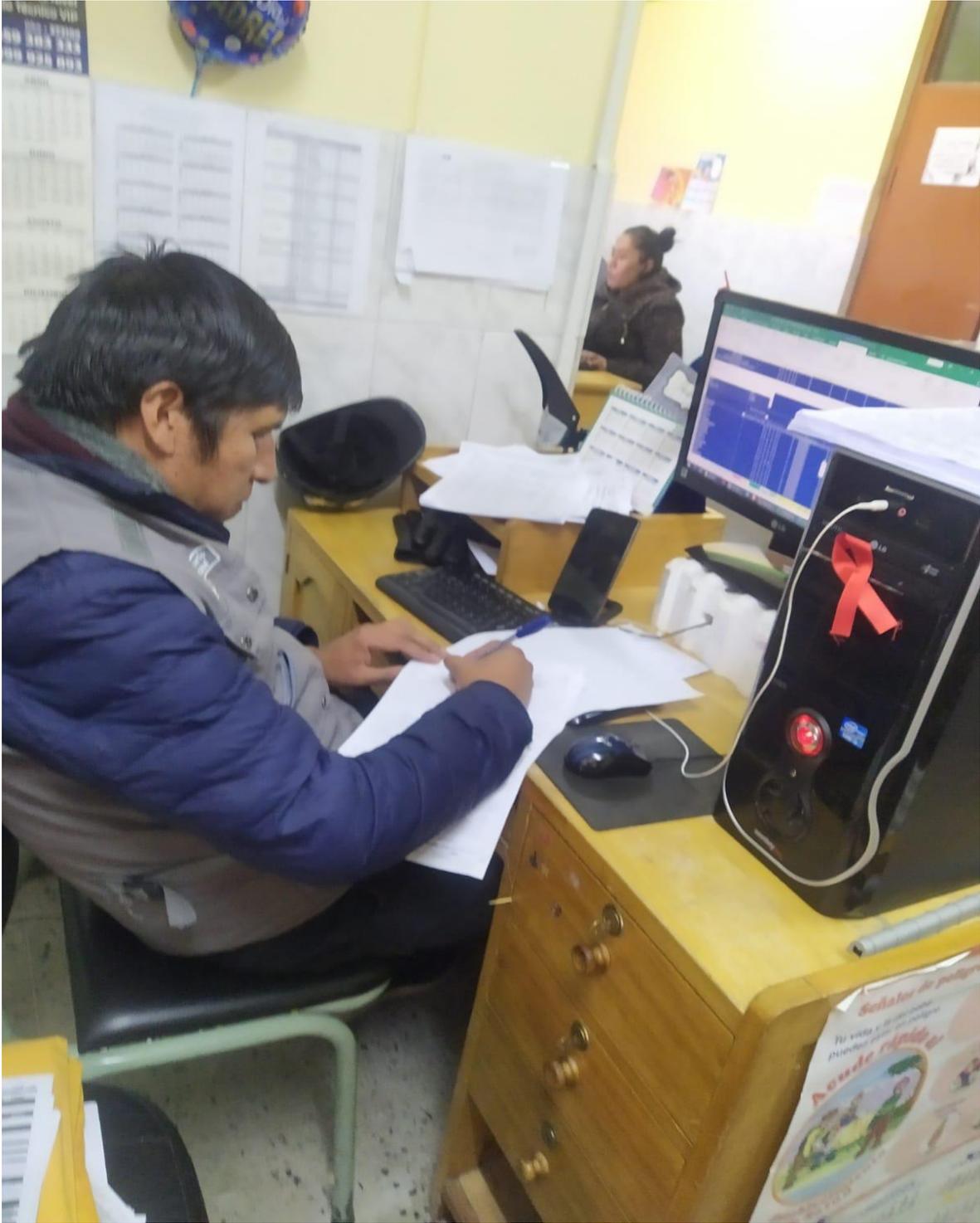
**ATENTAMENTE**

.....  
**Maribel Mamani Gutierrez**  
DNI. 70522592

Correo: m.mamanig@unaj.edu.pe  
Cel:99733499

Anexo 16. Fotografías de la aplicación del instrumento en la Municipalidad Distrital de Coasa.







## Anexo 17 Base de datos de investigación

Estrés laboral																				desempeño laboral																								
estresores de ambiente					estresores					s del desarrollo de					aciones interperso					estresores de rol					desempeño en la tarea							portamientos contraproduce					desempeño en el contexto							
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	d1	d2	d3	d4	d5	d6	d7	d8	d9	d10	d11	d12	d13	d14	d15	d16	d17	d18	d19	d20					
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	5	5	3	5	2	1	1	1	1	3	4	5	4	3	5	5	4				
4	3	3	3	3	3	5	3	5	2	3	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	1	1	1	2	1	1	5	5	5	3	4	5	5				
3	4	3	4	3	4	4	3	3	1	2	4	2	4	4	2	4	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	2					
2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	3	1	2	2	2	4	4	4	5	4	5	5				
2	4	4	5	3	4	2	2	4	5	2	5	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	5	2	3	4	4	3	4	1	2	2	2	1	1	2	5	5	5	5	4	2			
3	3	2	5	3	5	5	3	5	3	3	4	4	2	3	3	2	4	3	3	5	2	3	4	4	3	4	1	2	2	2	1	1	4	3	4	4	2	3	3					
2	2	3	3	3	3	5	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3	4	5	5	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	3	3					
3	5	3	2	4	3	2	3	5	3	2	3	4	3	2	3	3	4	5	4	5	1	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2					
4	3	4	3	5	5	4	3	5	3	2	5	3	5	3	3	3	3	2	3	5	3	5	5	3	5	5	1	3	1	3	1	1	5	5	5	5	3	3	1					
3	3	2	4	2	1	3	3	2	2	1	4	4	2	3	1	3	3	3	2	5	3	5	4	5	4	5	4	4	3	2	3	3	5	4	5	4	5	5	5					
3	5	3	5	3	3	5	5	4	2	5	2	1	5	2	3	3	3	4	3	5	3	5	5	4	1	5	1	1	1	5	3	5	5	5	5	5	2	5	1					
2	4	3	3	3	1	4	2	5	5	2	3	4	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	1	1	1	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5					
3	3	2	2	3	3	3	2	4	1	1	1	3	3	1	4	4	2	4	3	4	3	4	3	5	5	3	2	1	1	3	3	4	3	5	5	5	5	3	3					
2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	2	1	1	5	2	3	4	5	4	5	5	5	4	3	2	1	2	1	1	3	5	4	4	4	5	4	5				
2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4				
3	4	3	4	3	2	4	3	3	2	2	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	4	2	2	1	2	1	3	4	4	4	4	4	3	3					
2	2	3	4	2	4	4	4	3	3	2	4	3	4	2	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2					
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	5	1	2	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	1	1	4	4	4	4	4	5	5					
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2				
3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4				
3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	2	3	3					
1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3				
3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4				
2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4					
3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2					
1	2	4	4	2	3	3	2	3	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	1	1	1	4	4	4	3	3	4					
1	2	4	2	3	4	3	4	4	4	2	3	3	2	2	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	2	2	3	5	5	5	3	5	5	5					
1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3				
3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4				
2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4					
3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2					
1	2	4	4	2	3	3	2	3	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	1	1	1	4	4	4	3	3	4					
1	3	4	2	3	4	3	4	4	4	2	3	3	2	3	2	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	2	2	1	2	2	3	5	5	5	3	5	5	5					
2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4					
3	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	4	2	2	1	2	1	3	4	4	4	4	4	3	3					
2	2	3	4	2	4	4	4	3	3	2	4	3	4	2	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2					
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	5	1	2	1	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	4	5	2	2	2	2	1	1	4	4	4	4	4	5	5					
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2					
3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4				
3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3					
1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3				
3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4				
2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4					
3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2					
1	2	4	4	2	3	3	2	3	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	1	1	1	4	4	4	3	3	4					
1	2	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	2	2	3	5	5	5	3	5	5	5					
1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3				
2	2	3	1	3	2	3	3	4	2	1	2	3	2	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	1	2	2	2	4	4	4	5	4	3					

Anexo 18. Estadísticas del total de los elementos de estrés laboral

Estadísticos del total de los elementos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La luz es adecuada para realizar el trabajo diario	55.1176	48.266	0.342	0.727
El espacio de trabajo se encuentra libre de reflejos durante la ejecución del trabajo.	54.7647	45.144	0.566	0.707
Con que frecuencia el ruido distrae su concentración	54.4902	48.095	0.358	0.726
La temperatura del ambiente de trabajo es adecuada	54.5098	46.135	0.379	0.723
Son comunes las tareas que exigen una concentración intensa	54.6275	49.198	0.371	0.727
El trabajo es exigente desde el punto de vista emocional	54.4510	48.253	0.309	0.730
Recibe capacitaciones para mejorar el desarrollo profesional	54.2353	45.664	0.502	0.712
Tengo estabilidad laboral en el desarrollo de la carrera profesional	54.5098	49.855	0.284	0.732
La excesiva sobrecarga de trabajo hace que sientas	54.1569	45.815	0.533	0.711

inseguridad para culminarlo				
Me preocupo constantemente por la labor que realizo	54.5490	49.013	0.208	0.739
Con frecuencia adquiero nuevas habilidades	55.0980	50.730	0.172	0.739
La Municipalidad incentiva adquirir nuevas habilidades	54.5882	48.967	0.244	0.735
Se puede dialogar con el jefe inmediato para mejorar los procesos de trabajo	54.2353	55.424	-0.238	0.770
El jefe inmediato me brinda ayuda para mejorar el trabajo	54.8235	48.188	0.354	0.726
Existe el trabajo en equipo en área laboral	54.8627	47.841	0.382	0.724
Mi familia apoya mi trabajo	55.0392	49.798	0.205	0.738
Existen algún conflicto con el trabajo	54.4314	51.570	0.061	0.748
Las ordenes van en contra de mis deseos	54.2353	47.504	0.416	0.721
Se dan ordenes contradictorias	54.2353	47.344	0.402	0.722
Existe falta de claridad sobre el trabajo que desempeñan	54.2353	48.584	0.268	0.733

---

Nota: Elaboración propia

Anexo 19 Estadísticas del total de los elementos de desempeño laboral

Estadísticas del total de los elementos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Soy capaz de hacer bien mi trabajo porque le dedico el tiempo y esfuerzo necesario.	61.3333	65.467	0.578	0.777
Recibo reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo que realizo por hacer bien mi trabajo	62.0980	69.650	0.217	0.797
Propongo soluciones creativas frente a los nuevos problemas.	61.9020	63.930	0.678	0.771
Realizo tareas laborales desafiantes	61.8627	65.801	0.487	0.781
En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debería lograr	61.6275	66.838	0.504	0.782
Considero que los logros personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la municipalidad	61.9608	67.158	0.382	0.787
Cuando termino con el trabajo asignado, comienzo una nueva	61.7451	68.474	0.369	0.789

tarea sin que me lo pidan

Me quejo cuando mis compañeros de trabajo me incomodan

62.9216	69.634	0.204	0.798
---------	--------	-------	-------

Me concentre en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas

62.7843	71.373	0.108	0.803
---------	--------	-------	-------

Agrande los problemas que se presentaron en el trabajo

63.3137	72.420	0.053	0.805
---------	--------	-------	-------

Respondo en voz alta cuando un administrativo me trata mal

63.0000	68.800	0.275	0.794
---------	--------	-------	-------

Elevo la voz a alguien sobre su desempeño en el trabajo

63.0588	69.456	0.163	0.803
---------	--------	-------	-------

Siento que se dan conflictos entre los trabajadores

62.7843	68.373	0.277	0.794
---------	--------	-------	-------

Planifico mi trabajo para cumplir con el objetivo y meta asignado

61.5882	66.527	0.366	0.789
---------	--------	-------	-------

Mi desenvolvimiento laboral me permite desarrollarme personal y profesionalmente

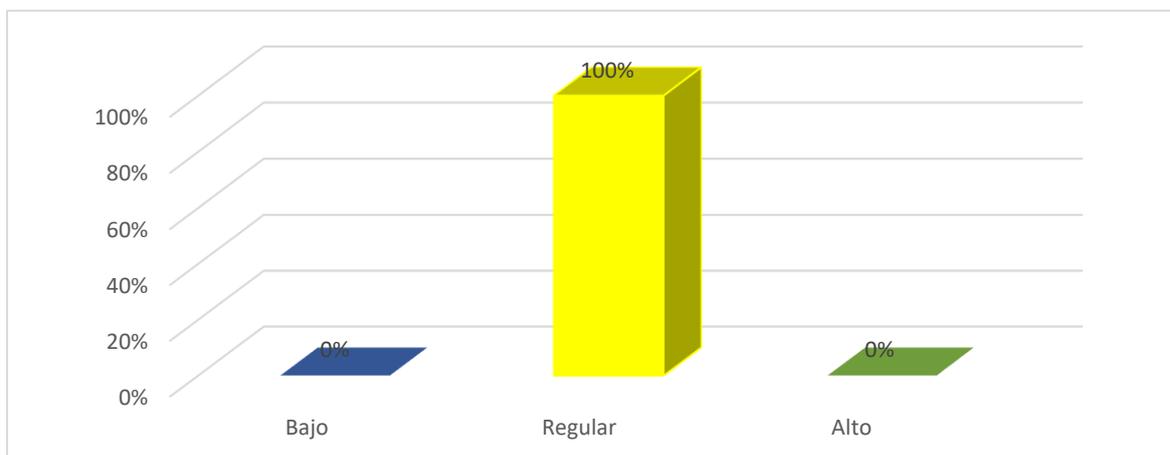
61.4902	65.575	0.593	0.777
---------	--------	-------	-------

Los conocimientos adquiridos lo aplico en mi trabajo	61.4706	67.294	0.481	0.783
Participó activamente en las reuniones laborales	61.8039	66.761	0.410	0.786
El trabajo en equipo en la municipalidad siempre es satisfactorio	61.7647	63.544	0.540	0.777
El trabajo asignado se distribuye de manera justa	61.9216	63.034	0.606	0.773
El ambiente le estimula para realizar bien su trabajo.	62.0196	69.180	0.181	0.802

Nota: Elaboración propia

Anexo 20 figuras de los resultados descriptivos de la investigación

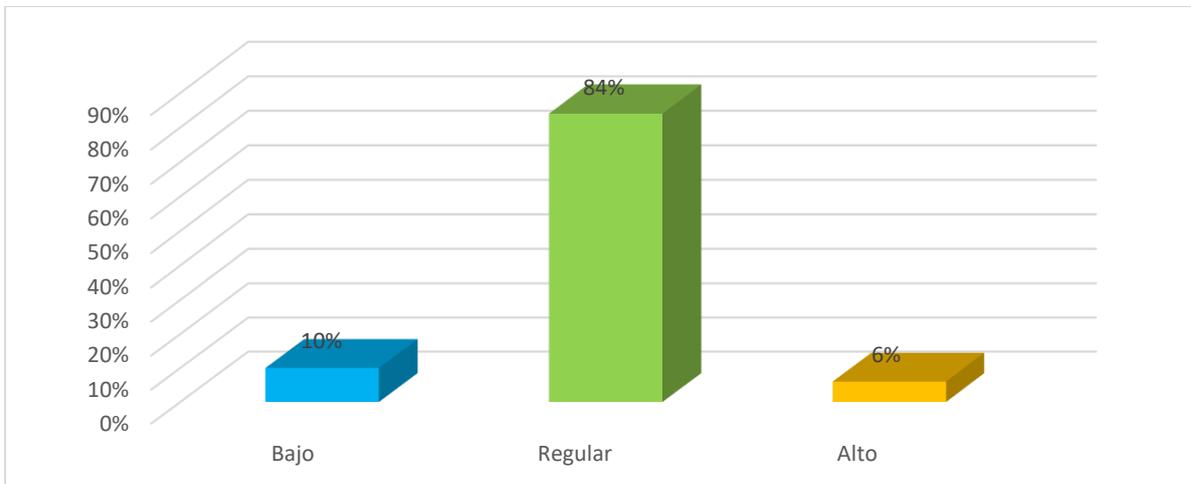
*Frecuencia de la variable estrés laboral*



Nota: Elaboración propia del investigador.

De acuerdo a la figura, del 100% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Coasa, se observa que todos presenta un estrés laboral regular, y ninguno presenta estrés bajo, ni alto.

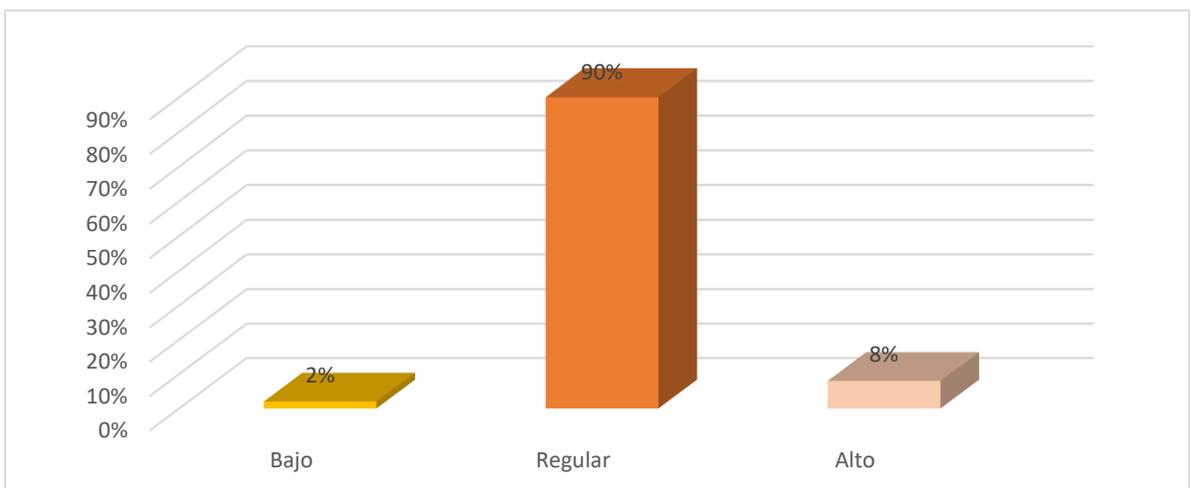
### *Estresores de ambiente físico*



*Nota:* Elaboración propia del investigador.

De acuerdo a la figura, del 100% de los trabajadores, un 10% manifestaron que los estresores del ambiente físico afectan de manera baja a los trabajadores de la municipalidad Distrital de Coasa. Por otro lado, un 84% indicaron que los estresores del ambiente físico afectan de manera regular en la Municipalidad Distrital de Coasa, y, por último, un 6% indicaron que los estresores del ambiente físico afectan de manera alta en la Municipalidad Distrital de Coasa.

### *Estresores relativos al contenido de la tarea*

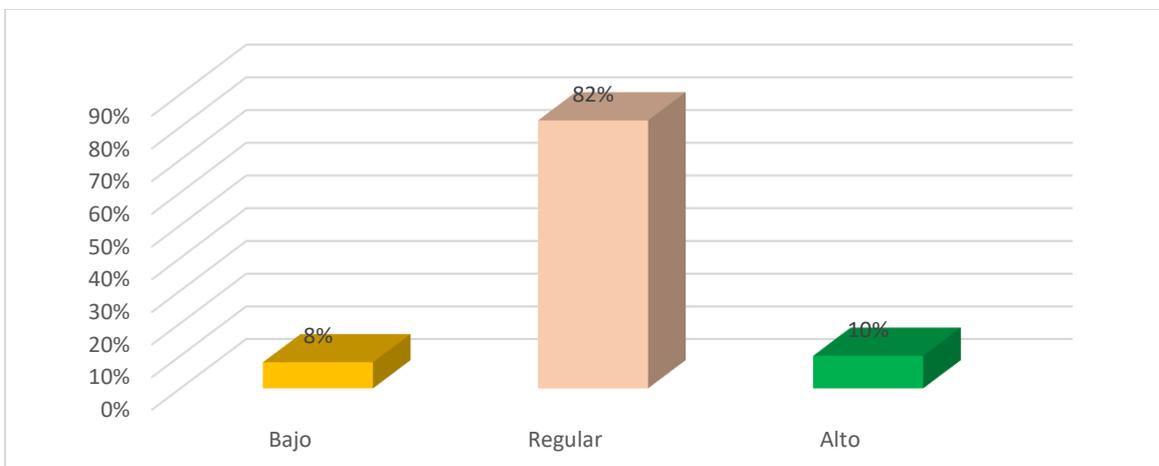


*Nota:* Elaboración propia del investigador.

De acuerdo a la figura, del 100%, un 2% manifestaron que los estresores relativos al contenido de la tarea afectan de manera baja a los trabajadores de la municipalidad Distrital de Coasa. Por otro lado, un 90% indicaron que los estresores relativos al contenido de la tarea afectan de manera regular en la Municipalidad Distrital de Coasa, y, por último, un 8%

indicaron que los estresores relativos al contenido de la tarea afectan de manera alta en la Municipalidad Distrital de Coasa.

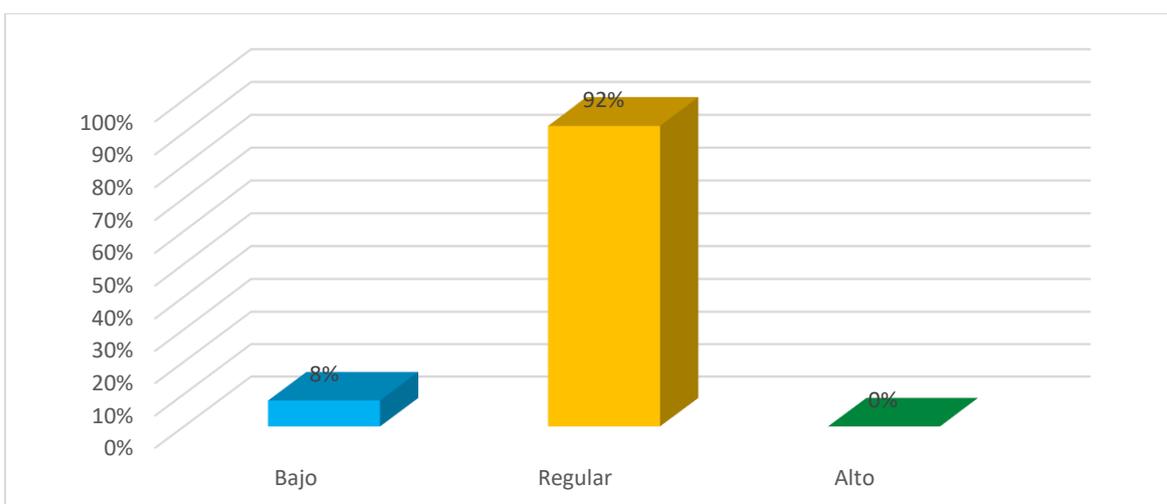
#### *Estresores de desarrollo de la carrera*



*Nota:* Elaboración propia del investigador.

De acuerdo a la figura, del 100% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa, un 8% manifestaron que los estresores de desarrollo de la carrera afectan de manera baja a los trabajadores de la municipalidad Distrital de Coasa. Por otro lado, un 82% indicaron que los estresores de desarrollo de la carrera afectan de manera regular en la Municipalidad Distrital de Coasa y por último, un 10% mencionaron que los estresores de desarrollo de la carrera afectan de manera alta en la Municipalidad Distrital de Coasa.

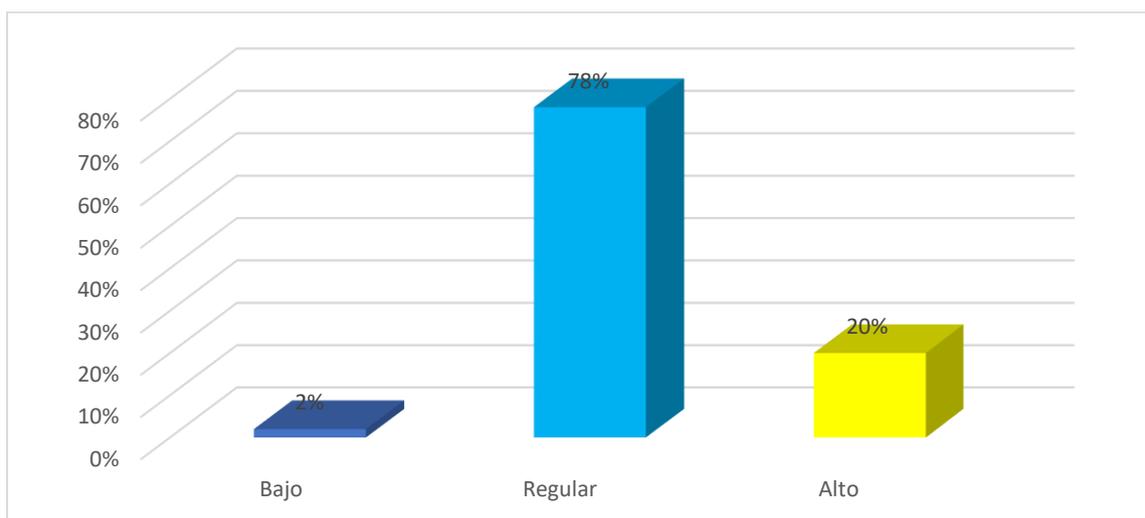
#### *Relaciones interpersonales*



*Nota:* Elaboración propia del investigador.

De acuerdo a la figura, del 100% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Coasa, un 8% manifestaron que las relaciones interpersonales afectan de manera baja a los trabajadores de la municipalidad Distrital de Coasa. Por otro lado, un 92% indicaron que las relaciones interpersonales afectan de manera regular en los trabajadores y ninguno indico que afecta de manera alta.

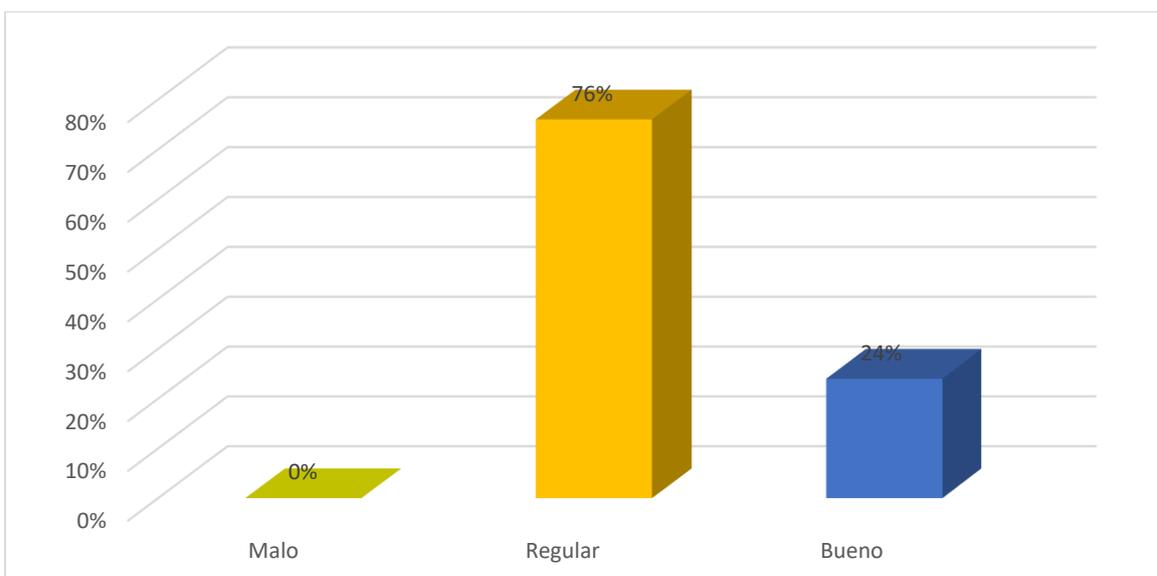
### *Estresores de Rol*



*Nota:* Elaboración propia del investigador.

De acuerdo a la figura, del 100% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa, el 2% manifestaron que los estresores de rol afectan de manera baja en sus actividades en la municipalidad distrital de Coasa. Por otro lado, un 78% indicaron que los estresores de rol afectan de manera regular a los trabajadores, y, por último, un 20% indicaron que los estresores de rol afectan de manera alta en la Municipalidad Distrital de Coasa.

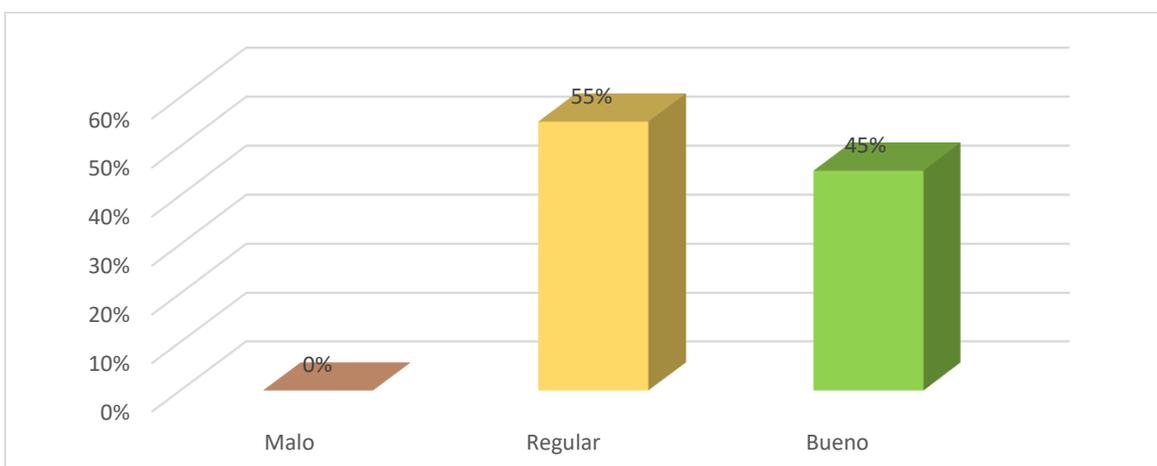
### *Desempeño laboral*



*Nota:* Elaboración propia del investigador.

De acuerdo a la figura, del 100% de los trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital de Coasa, un 76% manifestaron que el desempeño laboral es regular, Por otro lado, un 24% indicaron que el desempeño laboral es bueno, y ninguno menciona que el desempeño laboral es malo en la Municipalidad Distrital de Coasa.

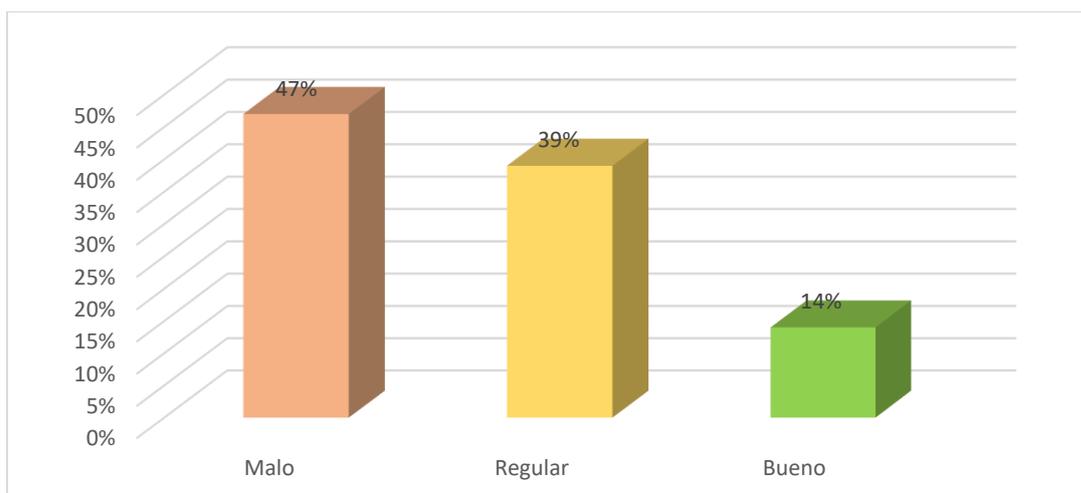
### *Desempeño en la tarea.*



*Nota:* Elaboración propia del investigador.

De acuerdo a la figura, del 100% de los trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital de Coasa, un 55% manifestaron que el desempeño en la tarea es regular en la Municipalidad de Distrital de Coasa, Por otro lado, un 45% indicaron que el desempeño laboral es bueno en la Municipalidad Distrital de Coasa y ninguno manifestó que el desempeño en la tarea es malo.

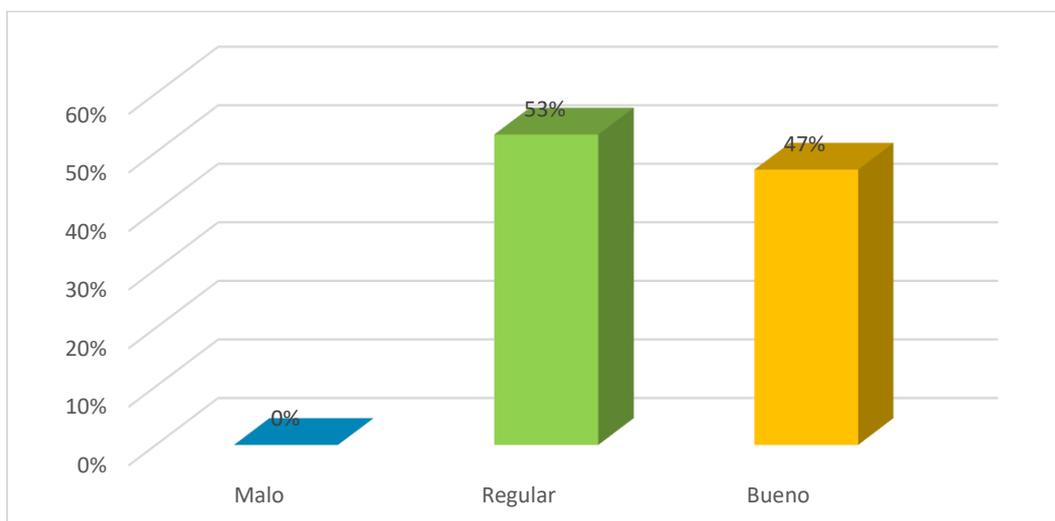
### Comportamientos contraproducentes



*Nota:* Elaboración propia del investigador.

De acuerdo a la figura, del 100% de los trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital Coasa, el 47% manifestaron que los comportamientos contraproducentes son malos, Por otro lado, un 39% indicaron que los comportamientos contraproducentes son regulares, finalmente 14% indicaron que los comportamientos contraproducentes son buenos en la Municipalidad Distrital de Coasa.

### Desempeño en el contexto



*Nota:* Elaboración propia del investigador.

Anexo 21 programa de pausas activas para combatir el estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Coasa, periodo 2024.

**PROGRAMA DE PAUSAS  
ACTIVAS PARA COMBATIR  
EL ESTRÉS LABORAL EN  
LOS TRABAJADORES DE LA  
MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE COASA,  
PERIODO 2024**

## INTRODUCCIÓN

En el trabajo hay varios factores que provocan molestias, por ejemplo, las responsabilidades, las tareas que se debe de cumplir, las cuales generan movimientos repetitivos, posturas prolongadas.

De esta manera surgen las pausas activas, principalmente como respuestas a la aparición de enfermedades laborales asociados a factores ocupacionales como las actividades repetitivas, las acciones encaminadas a la reducción de lesiones musculo esqueléticas que se desarrollan a través de pequeñas rutinas de ejercicio durante la jornada laboral cuyo objetivo principal es prevenir enfermedades musculo esqueléticas, disminuir el estrés laboral y de tal manera general espacios de bienestar.

El presente programa pretende generar espacios que mejoren los ambientes de trabajo y contribuir de esta manera a prevenir la aparición de enfermedades que se generen del estrés laboral, de tal manera fortalecer el trabajo seguro y saludable para los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa.

## **1. JUSTIFICACIÓN**

El programa de pausas activas es una estrategia del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, para prevención de riesgo. El principal factor para el logro de las metas y objetivos institucionales son el recurso humano y el ambiente laboral el cual se presentan gran variedad de factores de riesgo como: carga física, carga mental.

Los cuales generan agotamiento físico y el estrés deteriorando la salud y afectando el buen desempeño laboral de los trabajadores, por lo cual se considera necesario establecer e implementar el programa de pausas activas, incrementando así su productividad y el buen desempeño laboral.

El programa de pausas activas se basa en la realización de varias técnicas en periodos cortos, es decir minutos, durante la jornada laboral con el fin de activar la circulación sanguínea, respiración y energía corporal para prevenir enfermedades, desordenes fisiológicas causados por la fatiga física y mental.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo general**

Desestresar realizando ejercicios de pausas activas y prevenir el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa.

### **2.2. Objetivos específicos**

- Practicar ejercicios de estiramiento muscular para activar la circulación sanguínea y oxigenación del organismo.
- Promover la participación de todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa a la práctica de acciones preventivas para mejorar su estilo de vida.

## **3. MARCO CONCEPTUAL**

### **3.1. ¿Que son las pausas activas?**

Las pausas activas son un período de recuperación del cuerpo, posterior a los estados de tensión por consecuencia de carga física laboral y mental. Y definitivamente son las opciones más simples para mejorar la salud y eficiencia laboral.

Las pausas deben realizarse al menos dos veces al día con una duración de 5 a 10 minutos para que el cuerpo obtenga la energía necesaria y logre continuar con las actividades del día para obtener los beneficios que conllevan.

### **3.2. ¿Por qué realizar pausas activas?**

Estas pausas periódicas generan mayor productividad, inspiran la creatividad y mejoran la actitud de los colaboradores, además de ser un ejercicio recomendado para evitar que algunos miembros corporales se atrofien o sufran lesiones que nos generen malos hábitos posturales.

### **3.3. Beneficios de las pausas activas**

- Rompen la rutina de trabajo y reactivan la energía de las personas, por lo que su estado de ánimo y alerta mejora notablemente.
- Disminuyen el estrés y sensación de fatiga.
- Motivan y mejoran las relaciones interpersonales y promueven la integración social.
- Mejoran la condición del estado de salud general al estimular y favorecer la circulación.
- Disminuye la acumulación de ácido láctico y el esfuerzo en la ejecución de las tareas diarias.
- Reduce la tensión muscular.
- Mejora la movilidad articular, la flexibilidad muscular, la postura y el desempeño laboral.

### **3.4. ¿Con qué frecuencia deben realizarse?**

Son recomendables períodos de 5 minutos de pausas activas cada dos horas de trabajo, mínimo 2 veces al día. Lo ideal es hacerlos en la mañana o antes de empezar el turno como calentamiento muscular que prepara el cuerpo para la jornada laboral y la segunda vez puede ser a mitad de jornada o final de ésta con el objetivo de relajar o estirar los músculos fatigados.

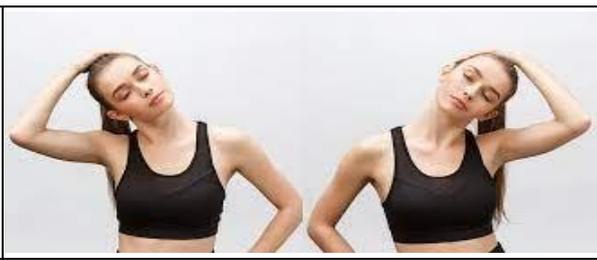
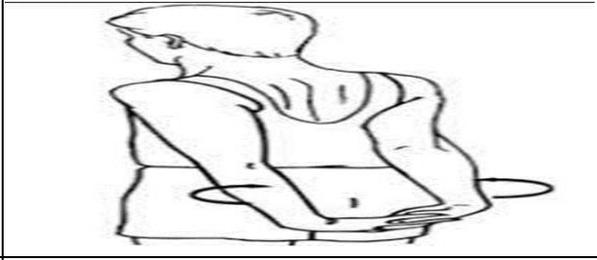
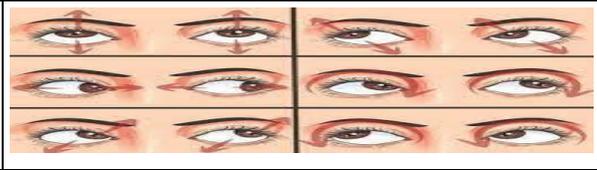
## **4. EJERCICIOS DE PAUSAS ACTIVAS**

Capacitación, motivación y entrenamiento.

Se realizará el recorrido por las distintas oficinas en las cuales se dará la inducción al programa y se realizará la práctica de pausas activas de 10 a 15 minutos.

Ejercicios de movilidad articular.

Son movimientos que ayudan a que las articulaciones tengan una mejor lubricación y movilidad.

<p><b>CUELLO:</b> Con la ayuda de la mano lleve la cabeza hacia un lado como si tocara el hombro con la oreja hasta sentir una leve tensión, sostenga durante 15 segundos y realícelo hacia el otro lado.</p>	
<p><b>HOMBROS:</b> Lleve los brazos hacia atrás, por la espalda baja y entrelace los dedos e intente subir las manos sin soltar los dedos, sostenga esta posición durante 15 segundos y hágalo con el otro brazo.</p>	
<p><b>BRAZOS:</b> Con la espalda recta, cruce los brazos por detrás de la cabeza e intente llevarlos hacia arriba. Sostenga esta posición durante 15 segundos.</p>	
<p><b>MANOS:</b> Estire el brazo hacia el frente y abra la mano como si estuviera haciendo la señal de pare, y con ayuda de la otra mano lleve hacia atrás todos los dedos durante 15 segundos.</p>	
<p><b>PIERNAS:</b> De un paso al frente, apoyando el talón en el piso y lleve la punta del pie hacia su cuerpo. Mantenga esta posición durante 15 segundos.</p>	
<p><b>OJOS:</b> Con el cuello recto mire hacia arriba, hacia la derecha, hacia la izquierda y hacia abajo repetidamente durante 10 segundos.</p>	
<p><b>MUÑECAS:</b> Flexiona tus codos y empuña tus manos para realizar círculos con tus muñecas pausadamente hacia afuera y hacia adentro.</p>	

Ejercicios de pausas activas dirigido a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa, 2024.

## 5. CRONOGRAMA DE PAUSAS ACTIVAS

Actividades	Cronograma de pausas activas periodo 2024																Descripción				
	Marzo				Abril				Mayo				Junio					Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4
Ejercicios de pausas activas. -turno mañana	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		Realizar lo ejercicios de cuello, hombros, brazos, manos, piernas, ojos y muñecas de acuerdo a las indicaciones y cada ejercicio en un tiempo de 15 segundos.
Ejercicios de pausas activas. -turno tarde		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	

Cronograma de pausas activas dirigido a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coasa.

