UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
repositorio.upsc.edu.pe

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

CARGA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN EL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN ANTONIO, PROVINCIA MARISCAL NIETO, DEPARTAMENTO MOQUEGUA - 2026.

PRESENTADA POR:

ROXANA RAQUEL CRUZ IBAÑEZ DE TORREZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2026

Repositorio Institucional ALCIRA by Universidad Privada San Carlos is licensed under a Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

PLAGIARISM CHECK.ORG

8.75%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 26 JUN 2026, 1:50 PM

Originality & Authorship Report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

IDENTICAL 2.96%

CHANGED TEXT 5.78%

Report #33962779

ROXANA RAQUEL CRUZ IBAÑEZ // CARGA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN EL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN ANTONIO, PROVINCIA MARISCAL NIETO, DEPARTAMENTO MOQUEGUA - 2026. RESUMEN Esta investigación tiene como título: Carga laboral y productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, Provincia Mariscal Nieto, Departamento Moquegua - 2026. El objetivo fue determinar la relación entre la carga laboral y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026. 5 17 El tipo de investigación fue básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de alcance correlacional; la población estuvo conformada por 50 trabajadores de la Gerencia de Estudios, Supervisión y Liquidación de Proyectos de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua – 2026 y la muestra se seleccionó con el muestreo no probabilístico censal. 16 La técnica de recolección de datos utilizado para ambas variables fue la encuesta mediante su instrumento cuestionario. Para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva y la estadística inferencial de Rho de Spearman, mediante el paquete estadístico de IBM - SPSS versión 25. Los resultados demostraron que, el 50,0% del personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua, presenta un nivel alto de carga laboral, lo que

Yudy Roxana ALANIA LAQUI
Oficina de Repositorio Institucional

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
repositorio.upsc.edu.pe

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

CARGA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN EL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN ANTONIO, PROVINCIA MARISCAL NIETO, DEPARTAMENTO MOQUEGUA - 2026.

PRESENTADA POR:

ROXANA RAQUEL CRUZ IBAÑEZ DE TORREZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PUBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE : _____
Dra. CELIA VERENISSE ORTIZ DE ORUE ROJAS

PRIMER MIEMBRO : _____
M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

SEGUNDO MIEMBRO : _____
Mtra. NATALY SILVIA GARCIA VILCA

ASESOR DE TESIS : _____
Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área de Ciencias Económicas, Negocios.

Sub área Contabilidad y Finanzas.

Líneas de investigación: Negocios, Administración.

Puno, 10 de julio del 2026.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

DEDICATORIA

A mi madre y hermana, Lourdes y Raquel, quienes nunca dejaron de creer en mí, incluso cuando yo dudaba, por su apoyo incondicional, comprensión y aliento en los momentos más difíciles de este camino académico.

A mis hijos y esposo, Annel, Bastien e Israel por su paciencia, sacrificio y comprensión, por ser la motivación, fortaleza que me ayuda a no rendirme frente a los retos que se presentan.

Esta meta alcanzada es gracias a ustedes.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que me ayudaron a hacer posible la realización de este trabajo.

Al alcalde de la Municipalidad Distrital de San Antonio, Mariscal Nieto Moquegua Ing. Santos Eulogio Villegas Mamani, por darme la oportunidad de realizar el estudio en la Institución que dirige.

A los docentes de la Universidad San Carlos, por los conocimientos transmitidos y su dedicación.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	4
ÍNDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES, OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	**13**
1.1.1. PROBLEMA GENERAL	15
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	15
1.2. ANTECEDENTES	**15**
1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL:	15
1.2.2. A NIVEL NACIONAL:	16
1.2.3. A NIVEL LOCAL:	18
1.3. OBJETIVOS	**19**
1.3.1. OBJETIVO GENERAL:	19
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	
2.1. MARCO TEÓRICO	**20**
2.1.1. CARGA LABORAL	20
2.1.2. PRODUCTIVIDAD	26

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

2.2. MARCO CONCEPTUAL **30**

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN **31**

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL 31

2.3.1. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 31

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO **32**

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA **32**

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS **33**

3.4.1. VARIABLES 35

3.4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 35

3.5. MÉTODO Y DISEÑO ESTADÍSTICO **36**

CAPITULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1: EXPOSICIÓN DE RESULTADOS **38**

4.1.1. PARA EL OBJETIVO GENERAL 38

4.1.2. PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 1 39

4.1.3. PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 2: 44

4.1.4. PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 3: 52

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS **63**

4.2.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS PARA EL OBJETIVO GENERAL 63

4.2.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 1 64

4.2.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 2 65

4.2.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 3 66

CONCLUSIONES **67**

RECOMENDACIONES **69**

BIBLIOGRAFÍA **70**

ANEXOS **76**

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 01: Grado de correlación 37

Tabla 02: Nivel de carga laboral 38

Tabla 03: Nivel de productividad 39

Tabla 04: Nivel de carga física 39

Tabla 05: Para usted. ¿Las actividades en la municipalidad le permiten combinar la posición de estar de pie a sentado y viceversa? 40

Tabla 06: Para usted. ¿Mantiene la columna en posición recta cuando se encuentra digitando algún documento encomendado? 41

Tabla 07: ¿Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros? 41

Tabla 08: Para usted ¿Las actividades que usted realiza requieren de desplazamientos dentro de la municipalidad? 42

Tabla 09: ¿Las actividades que realiza en su oficina son de esfuerzo muscular? 42

Tabla 10: ¿Se manipulan cargas inferiores a 3 kilos? 43

Tabla 11: ¿Se tiene siempre presente al personal de mantenimiento para apoyarles en algún sobre esfuerzo que se desea realizar en su oficina? 44

Tabla 12: Nivel de carga mental 44

Tabla 13: ¿El nivel de atención que usted tiene en sus actividades es elevado? 45

Tabla 14: ¿Usted comete algún error cuando realizan dos actividades a la vez? 46

Tabla 15: ¿Su ritmo de trabajo se debe a causas externas? 46

Tabla 16: ¿El ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador con experiencia? 47

Tabla 17: ¿Su trabajo se basa en el tratamiento de información; procesos autorizados, informática, etc.? 47

Tabla 18: ¿La información que usted da a los usuarios en Gerencia de supervisión, liquidación y estudios de la municipalidad se percibe correctamente? 48

Tabla 19: ¿Usted atiende con facilidad y principios éticos? 49

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Tabla 20: ¿Usted recibe información razonable para el desempeño de sus actividades? 49

Tabla 21: ¿La información que recibe es sencilla captarla, se evita la memorización excesiva de datos? 50

Tabla 22: ¿Usted tiene la experiencia en el cargo que ocupa? 50

Tabla 23: ¿Usted realiza su trabajo sin interrupciones? 51

Tabla 24: ¿El entorno físico facilita las actividades de los trabajadores? 52

Tabla 25: Nivel de organización del servicio 52

Tabla 26: ¿El trabajo implica la realización continuada de tareas cortas, muy sencillas y repetitivas? 53

Tabla 27: ¿El trabajo permite la ejecución de varias actividades? 54

Tabla 28: ¿La preparación de los trabajadores está en concordancia con las actividades que realizan? 54

Tabla 29: ¿Usted conoce la totalidad de sus actividades diarias a realizar? 55

Tabla 30: ¿Usted tiene iniciativa en la resolución de problemas? 55

Tabla 31: ¿Cuándo usted se ausenta las actividades en su oficina se paralizan? 57

Tabla 32: ¿Usted tiene control sobre las actividades que realiza? 57

Tabla 33: ¿A usted le dan claras las ordenes de trabajo, instrucciones y procedimientos? 58

Tabla 34: ¿Usted puede pedir ayuda a su compañero en alguna actividad que no pueda realizarla? 58

Tabla 35: ¿Cuándo se le asigna tareas, tiene en cuenta la opinión de sus compañeros de trabajo? 59

Tabla 36: ¿Solicita usted a los jefes que se le asigne un equipo y/o actividades cuando llegan nuevos? 60

Tabla 37: ¿Su oficina tiene un ambiente laboral de relación amistosa? 60

Tabla 38: ¿Cuándo en su oficina se tiene buenas relaciones interpersonales y sucede algún conflicto, se busca la forma de darle solución de forma inmediata? 61

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Tabla 39: ¿Si usted realiza en un lugar asilado sus actividades encomendadas, cuenta un sistema de comunicación con las demás oficinas y con otras dependencias externas? 61

Tabla 40: ¿En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personal externo, se ha establecido algún protocolo de seguridad? 62

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia	77
Anexo 02: Instrumento de la variable carga laboral	78
Anexo 03: Instrumento de la variable productividad	80
Anexo 04: Base de datos variable carga laboral	81
Anexo 05: Base de datos de la variable productividad	83

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

RESUMEN

Esta investigación tiene como título: Carga laboral y productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, Provincia Mariscal Nieto, Departamento Moquegua - 2026. El objetivo fue determinar la relación entre la carga laboral y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026. El tipo de investigación fue básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de alcance correlacional; la población estuvo conformada por 50 trabajadores de la Gerencia de Estudios, Supervisión y Liquidación de Proyectos de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua – 2026 y la muestra se seleccionó con el muestreo no probabilístico censal. La técnica de recolección de datos utilizado para ambas variables fue la encuesta mediante su instrumento cuestionario. Para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva y la estadística inferencial de Rho de Spearman, mediante el paquete estadístico de IBM - SPSS versión 25. Los resultados demostraron que, el 50,0% del personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua, presenta un nivel alto de carga laboral, lo que evidencia que la mitad de los trabajadores percibe una elevada exigencia en el desarrollo de sus funciones diarias. En cuanto a la productividad el 54,0% del personal, presenta un nivel medio de productividad. Se concluye que existe relación negativa alta entre la carga laboral y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026.

Palabras clave: Carga laboral**,** Eficacia, Eficiencia, Efectividad, Productividad.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

ABSTRACT

This research is titled: Workload and Productivity of the Staff of the District Municipality of San Antonio, Mariscal Nieto Province, Moquegua Department - 2026. The objective was to determine the relationship between workload and productivity among the staff of the District Municipality of San Antonio, Mariscal Nieto Province, Moquegua Department - 2026. The research was basic, quantitative, non-experimental, and correlational in scope. The population consisted of 50 employees from the Management of Supervision, Settlement, and Studies of the District Municipality of San Antonio, Mariscal Nieto Province, Moquegua Department - 2026, and the sample was selected using non-probability census sampling. The data collection technique used for both variables was a survey using a questionnaire as its instrument. Descriptive statistics and Spearman's Rho inferential statistics were used for data processing, employing IBM SPSS version 25. The results showed that 50.0% of the staff at the San Antonio District Municipality, Mariscal Nieto Province, Moquegua Department, experience a high workload, indicating that half of the employees perceive a high level of demand in performing their daily duties. Regarding productivity, 54.0% of the staff exhibit a medium level of productivity. It is concluded that there is a strong negative correlation between workload and productivity among the staff of the San Antonio District Municipality, Mariscal Nieto Province, Moquegua Department - 2026.

Keywords: Workload, Efficacy, Efficiency, Effectiveness, Productivity.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

INTRODUCCIÓN

La eficiencia en la gestión pública local depende crucialmente de la optimización de sus recursos humanos. En el ámbito municipal, la capacidad de traducir el presupuesto en servicios e infraestructura de calidad para la población está directamente ligada al desempeño del personal. La Municipalidad Distrital de San Antonio, dada su condición de distrito en crecimiento dentro de la provincia Mariscal Nieto, enfrenta desafíos particulares que demandan un análisis riguroso de sus procesos internos para garantizar una administración transparente y eficaz.

A pesar de los esfuerzos por modernizar la gestión municipal, persisten desafíos en la asignación equitativa de responsabilidades. La carga laboral, entendida como el volumen y la complejidad de las tareas, emerge como un factor crítico que, si no se gestiona adecuadamente, puede comprometer seriamente la productividad institucional. La realidad observada sugiere una potencial desalineación entre las exigencias operativas y la capacidad de respuesta del personal, generando brechas de eficiencia que requieren ser investigadas a profundidad.

Esta investigación tiene como propósito central determinar la relación entre la carga laboral y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio durante el año fiscal 2026. El estudio aborda dimensiones clave como la carga física, mental y la organización del servicio, buscando entender cómo estas variables se relacionan en la eficiencia, eficacia y efectividad del desempeño de los servidores públicos. A diferencia de estudios genéricos, este trabajo ofrece una perspectiva desagregada que permite recomendar los puntos específicos de intervención necesarios para optimizar la administración local. El análisis propuesto permitirá generar recomendaciones estratégicas para fortalecer la gobernanza local y maximizar el uso del capital humano disponible.

El presente estudio se estructura en cuatro capítulos: el Capítulo I comprende el planteamiento del problema, la justificación, los antecedentes y los objetivos centrados en la realidad de San Antonio. El Capítulo II desarrolla el marco teórico y conceptual,

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

abordando las teorías de la carga laboral y la productividad, junto a las hipótesis planteadas. El Capítulo III detalla la metodología, incluyendo la zona de estudio, el diseño de investigación y la operacionalización de las variables. Finalmente, en el Capítulo IV se exponen y analizan los resultados obtenidos, seguidos de las conclusiones y recomendaciones que buscan optimizar la gestión pública distrital.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES, OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel global, se reconoce que una adecuada gestión de la carga laboral es crucial para la eficiencia de las instituciones públicas, ya que incide directamente en la productividad del personal y, por ende, en la calidad de los servicios prestados. Diversos estudios han mostrado que una sobrecarga laboral o una distribución inadecuada de las tareas afecta negativamente la capacidad de los empleados para cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente, lo que puede generar un efecto directo en la efectividad de la administración pública. Comezaquira et al. (2021) en Venezuela, encontraron que el personal enfrentaba una alta carga laboral influenciada por obstáculos de rendimiento, especialmente relacionados con la tecnología y las herramientas disponibles. Asimismo, Aspiazu y Esquivel (2025) en Ecuador revelaron que el 53% de los trabajadores del gobierno municipal de Mocache reportaron un nivel medio de productividad, mientras que el 30% mostró baja productividad y solo el 16% alcanzó un nivel alto, lo que evidencia cómo una mala gestión de la carga laboral está vinculada a una baja productividad.

En el Perú, los gobiernos locales enfrentan retos específicos en cuanto a la optimización de sus recursos humanos. La carga laboral en el personal municipal puede estar influenciada por factores como la falta de recursos, la asignación excesiva de tareas o la organización inadecuada del trabajo, lo que genera cuestionamientos sobre la relación entre la carga laboral y la productividad en el desempeño del personal. Moreno (2023) en Lima encontró que el 60.9% del personal reportó una carga laboral alta, lo que se

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

correlacionó con un 47.4% de ausentismo, evidenciando que una alta carga laboral puede generar un ausentismo elevado que afecta la productividad. Además, Bustamante (2021) mostró que el 78% de los estudios revisados sobre sobrecarga laboral reportaron que esta afectó negativamente en el desempeño, con un 66.7% de los trabajadores mostrando un desempeño laboral regular debido a la sobrecarga.

En la Municipalidad Distrital de San Antonio, particularmente en la Gerencia de Estudios, Supervisión y Liquidación de Proyectos, se ha evidenciado que el personal presenta signos visibles de cansancio, acumulación de tareas y dificultades para cumplir los plazos establecidos en los proyectos y actividades bajo su responsabilidad. Esta gerencia, encargada de supervisar obras, elaborar informes técnicos y realizar procesos de liquidación, enfrenta una alta demanda operativa que ha generado demoras en la atención, errores en la documentación y una disminución notable en la calidad del servicio ofrecido tanto a otras áreas internas como a los ciudadanos. Esta situación evidencia que la carga laboral que asume el personal podría estar afectando su productividad, ya que el exceso de tareas, la presión por cumplir metas y la escasez de recursos humanos estarían reduciendo su eficiencia y capacidad de respuesta, lo cual afecta directamente en el desarrollo adecuado de los proyectos municipales y en la satisfacción de la población.

El problema central de este estudio radica en que los niveles de carga laboral en la Gerencia de Supervisión, Liquidación y Estudios podrían estar directamente relacionados con el desempeño de la productividad del personal; si los empleados enfrentan una sobrecarga física o mental constante, o si la organización del servicio es deficiente, la municipalidad es más propensa a presentar retrasos en los proyectos, errores en la documentación y una calidad del servicio subóptima; sin una comprensión clara de cómo la carga laboral en sus diversas dimensiones influye en el rendimiento del personal, será difícil optimizar la gestión pública en San Antonio y garantizar que las inversiones públicas se ejecuten de manera eficiente.

Por lo expuesto, la presente investigación busca identificar y analizar la relación entre la

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

carga laboral y la productividad del personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio para el año 2026, con el fin de recomendar medidas que fortalezcan la gestión de recursos humanos y aseguren que los proyectos municipales generen un impacto real y sostenible en la población del distrito.

1.1.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre la carga laboral y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026?

1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es la relación entre la carga física y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026?

¿Cuál es la relación entre la carga mental y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026?

¿Cuál es la relación entre la organización del servicio y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL:

Comezaquira et al. (2021) en Venezuela, realizaron un artículo con el propósito de "Describir el nivel de carga laboral y obstáculos de rendimiento del personal de enfermería en una unidad de cuidados intensivos". La metodología fue descriptiva-correlacional de corte transversal, la muestra fue de 46 enfermeros, la técnica fue la encuesta por medio de su instrumento cuestionario. Los resultados muestran que la carga laboral fue de nivel medio en cuatro tareas, en cuanto a los obstáculos, la mayoría se encontró en la tecnología y herramientas del lugar de trabajo. Concluyó que el personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos tiene alta carga laboral,

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

influenciada por obstáculos de rendimiento.

Aspiazu y Esquivel (2025) en Ecuador realizaron una investigación con el propósito de "establecer la relación entre la gestión del talento humano y la productividad de los trabajadores del gobierno municipal de Mocache". El estudio se enmarcó en un enfoque mixto, con un nivel correlacional, contó con una muestra de 141 trabajadores y la técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta, aplicada mediante un cuestionario estructurado. Los resultados revelaron que el 53% de los trabajadores manifestó medio nivel de productividad, mientras que el 30% mostró baja productividad y solo el 16% un nivel alto. Finalmente, se concluyó existe relación entre las variables de investigación, determinado por Rho de Spearman = 0,676.

1.2.2. A NIVEL NACIONAL:

Moreno (2023) en Lima, realizó un estudio con el objetivo "Determinar la relación entre la carga laboral y ausentismo del personal de enfermería de un hospital nacional, Lima 2023". La metodología fue un enfoque cuantitativo de tipo básica, nivel descriptivo, correlacional de diseño no experimental de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 215 enfermeras, la técnica que se aplicó fue la encuesta, a través de dos instrumentos. Los resultados indican que el 60.9% de los trabajadores refieren que la carga laboral es alta y el 47.4% se ausenta en un nivel alto. Concluyó que existe relación significativa entre las dos variables.

Bustamante (2021) en Lima, realizó una investigación con el objetivo de "Describir la sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los Servicios de Emergencia". La metodología fue de tipo documental, incluyó la búsqueda de artículos en las bases de datos provenientes de buscadores biomédicos en internet, la muestra fue de 18 estudios desarrollados entre enero 2015 a enero 2020. Los resultados muestran que el 50% del total de estudios analizaron la sobrecarga de trabajo y el 50% el desempeño laboral, así también el 78% de las investigaciones mostraron nivel medio de sobrecarga de trabajo y el 66.7% regular desempeño laboral. Concluyó que, la sobrecarga laboral tiene un impacto negativo en el desempeño laboral de todo enfermero.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Susanibar (2021) en Huacho, realizó una investigación con propósito de "Demostrar cómo la carga laboral incide en el estrés de personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020". La metodología fue de tipo aplicada, de nivel correlacional, de diseño no experimental, la muestra fue 93 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta por medio de su instrumento cuestionario. Los resultados muestran que la carga laboral en el personal fue de nivel medio en 89,25%, además, el estrés laboral fue de medio en un 65,59%. Concluyó que la carga laboral incide significativamente en el estrés del personal.

Solano (2021) en Lima, realizó un estudio con la finalidad de "Determinar la influencia de la carga de trabajo sobre la satisfacción laboral en trabajadores administrativos pertenecientes a una empresa privada de Lima Metropolitana". La metodología de diseño predictivo y transversal, la muestra fue de 198 trabajadores. Los resultados evidencian que no existe una correlación entre las variables. Se concluyó que, no existe una asociación entre la carga de trabajo y satisfacción laboral.

Arauco (2024) en Lima, realizó una investigación con el objetivo de "determinar la relación que tiene la satisfacción laboral y productividad del área comercial de CMAC Piura (Lima-Perú), 2022". La metodología fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental, la muestra fue 42 participantes, la técnica utilizada fue la encuesta por medio de su instrumento cuestionario. Los resultados evidenciaron una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas, determinado por Rho de Spearman = 0.574. Se concluyó que es necesario mejorar la satisfacción laboral en el área de negocios para evitar impactos negativos en la productividad de la empresa.

Contreras (2023) en Trujillo desarrolló una investigación con el fin de "determinar la relación entre la hostilidad laboral y productividad laboral en colaboradores de una entidad financiera privada en Trujillo". La metodología fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, correlacional, diseño no experimental, constituyó una muestra de 40 trabajadores, la técnica que se aplicó fue la encuesta, a través de dos instrumentos (cuestionario). Los resultados mostraron un coeficiente de correlación inversa de -0.701 y

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

una significancia de p = 0.000, lo que indica que, a medida que una variable aumenta, la otra disminuye. Se concluyó que existe una relación inversa significativa entre las variables.

Rojas (2023) en Lima desarrollo una investigación con el objetivo de "determinar cómo el estrés laboral afecta la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Oyón en 2022". La metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, constituyó una muestra de 140 empleados y el recojo de datos fue mediante la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Los resultados mostraron que el 42.9% de los trabajadores manifestó estar en desacuerdo con el buen desempeño profesional, el 52.9% presenta ausencia en el trabajo, el 90.7% esta insatisfecho con la satisfacción. Concluyó que el estrés laboral influye de manera significativa en la productividad, con una correlación negativa moderada de -0.502, respaldada por la prueba de Rho de Spearman y un valor de significancia de p=0.00, menor a 0.05.

1.2.3. A NIVEL LOCAL:

Urbina (2023) en Moquegua desarrollo una investigación con la finalidad de "indagar la correlación dada entre el Clima organizacional y su incidencia en la productividad laboral de los colaboradores del instituto técnico profesional Moquegua en la anualidad 2021". La metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, constituyó una muestra de 27 colaboradores y la información fue recolectada con el instrumento cuestionario. Los hallazgos evidenciaron en la productividad laboral, el 3,7% de los colaboradores califican su productividad como muy baja, el 7,4% como baja, el 22,2% como regular, el 48,1% como alta, el 18,5% como muy alta y el 48,1% se identifican con un nivel alto de productividad. En cuanto al clima organizacional el 25% presenta nivel regular, el 70.3 nivel alto y el 3.7% nivel muy alto. Concluyo que existe relación entre las variables de investigación.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL:

Determinar la relación entre la carga laboral y la productividad en el personal de la

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer la relación entre la carga física y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026.
- Establecer la relación entre la carga mental y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026.
- Establecer la relación entre la organización del servicio y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. CARGA LABORAL

La carga laboral es entendida como el conjunto de tareas, obligaciones y responsabilidades asignadas a un trabajador en el marco de su jornada laboral. Esta carga no solo se limita al número de actividades, sino también a su nivel de complejidad, el tiempo requerido para ejecutarlas y los recursos disponibles (Castaño, 2013). Cuando la carga excede las capacidades físicas, cognitivas o emocionales del trabajador, puede generar efectos negativos como el agotamiento, disminución de la productividad y estrés laboral (Chiavenato, 2011b).

Para Jaramillo (2015) la carga laboral, es la cantidad de actividad que puede ser asignada a una parte o elemento de una cadena productiva sin entorpecer el desarrollo total de las operaciones, puede estar formada por una o varias unidades mínimas de trabajo

Según Parra (2002), la carga laboral se refiere al conjunto de exigencias mentales y físicas a las que un trabajador está sometido durante el desempeño de sus tareas, destacando que este concepto debe analizarse desde dos perspectivas principales: el esfuerzo físico y las demandas mentales o psicológicas, aspectos, considerados como factores de riesgo, pueden tener un impacto negativo sobre la salud del trabajador y agravar enfermedades profesionales o comunes; sin embargo, cuando se gestionan de manera adecuada, pueden contribuir a un aumento en la productividad y a una mayor satisfacción laboral.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Llanesa (2009), por su parte, define la carga de trabajo como un conjunto de exigencias físicas, tales como posturas, esfuerzos y manipulaciones, y no físicas, como las perceptivas y cognitivas, que están presentes dentro de las condiciones laborales a las cuales un trabajador debe adaptarse para ser eficiente sin exceder sus límites y preservando su salud, enfatiza que estas demandas deben estar alineadas con las competencias y capacidades del trabajador; de lo contrario, el desequilibrio entre ellas podría generar consecuencias negativas tanto para el empleado como para la organización.

Hermoza (2023) define la carga laboral como el conjunto de exigencias físicas, psicológicas, cognitivas y organizacionales que enfrenta una persona durante el desarrollo de sus actividades laborales, que, están relacionadas con la cantidad de tareas asignadas, el tiempo disponible para realizarlas, el nivel de responsabilidad, la complejidad de las funciones y las condiciones del ambiente de trabajo. La carga laboral puede comprender dimensiones físicas, psicológicas, comportamentales y de afrontamiento, por lo que constituye un aspecto importante para analizar el desempeño, el bienestar y la capacidad de respuesta del trabajador frente a las demandas de su entorno laboral.

Desde una perspectiva organizacional, la carga laboral representa la demanda que una organización impone al trabajador en términos de tiempo, esfuerzo físico e intelectual Julca (2023). Una carga equilibrada promueve el desempeño eficiente ; sin embargo, la sobrecarga o subcarga puede afectar la motivación, el clima laboral y la satisfacción del empleado, siendo un factor clave en la gestión del talento humano (Restrepo et al., 2006a). convertido en un problema más común.

Finalmente, Rubio (2005) subraya que una carga laboral equilibrada, que permita el desarrollo tanto físico como intelectual del trabajador, es ideal; no obstante, cuando las exigencias del trabajo no están adecuadamente alineadas con las características del trabajador, se genera una carga laboral negativa que puede resultar perjudicial para la salud del empleado.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Dimensión: Carga física

El conjunto de requerimientos físicos a los que se ve sometido el trabajador durante su jornada laboral comprende no solo el esfuerzo muscular dinámico y estático, sino también la manipulación de cargas pesadas y el mantenimiento prolongado de posturas inadecuadas que, al superar las capacidades fisiológicas del individuo, generan una fatiga muscular acumulativa que compromete la integridad física y el rendimiento óptimo en el entorno de trabajo (Jaramillo, 2015).

El gasto energético y el esfuerzo neuromuscular derivado de la actividad motriz del servidor público se manifiesta mediante una demanda constante de energía que se incrementa ante desplazamientos frecuentes o movimientos repetitivos, situaciones que al sostenerse de manera continua impactan negativamente en la salud del personal y limitan significativamente su capacidad para ejecutar las funciones técnicas y operativas con la precisión que el cargo requiere (Susanibar, 2021).

La carga física constituye un factor de riesgo ergonómico crítico vinculado directamente a la intensidad, frecuencia y duración de las tareas manuales que se realizan en el puesto de trabajo, de tal manera que una exigencia biomecánica desproporcionada reduce la agilidad motriz del trabajador y eleva considerablemente la probabilidad de cometer errores operativos que comprometen el cumplimiento de los resultados institucionales (Restrepo et al., 2006).

Finalmente, la presión ejercida sobre el sistema musculoesquelético debido a las demandas biomecánicas y ambientales del puesto representa un elemento determinante para la productividad organizacional, puesto que un agotamiento físico excesivo no solo limita el ritmo de producción y la calidad de los procesos administrativos, sino que también incrementa los niveles de ausentismo y desmotivación en el personal (Castillo et al., 2020).

Dimensión: Carga mental

Restrepo et al. (2006) definen la carga mental como el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

su jornada laboral, es decir, el nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo.

Según Comezaquira et al. (2021) un trabajo con alta demanda psicológica, pero baja autonomía, puede generar estrés crónico y agotamiento emocional en los trabajadores, la carga mental también incluye la necesidad de tomar decisiones, resolver problemas complejos y mantener una alta concentración durante largos períodos, lo cual puede ser particularmente extenuante en trabajos de oficina, atención al cliente o profesiones que requieren multitarea.

El grado de movilización de energía cognitiva necesaria para procesar información compleja y tomar decisiones estratégicas bajo condiciones de presión temporal implica que factores como la concentración sostenida, la atención dividida y la memoria de trabajo determinen el nivel de agotamiento psicológico y el estrés que experimenta el personal durante el cumplimiento de sus funciones (Valderrama, 2022).

El esfuerzo de atención requerido, la presión por cumplir con plazos perentorios y la alta responsabilidad sobre los resultados finales conforman un fenómeno multidimensional que, al elevarse por encima de los límites individuales, genera fatiga mental severa y bloqueos que impiden el flujo normal de las actividades y el cumplimiento oportuno de los hitos establecidos en los proyectos institucionales (Gonzales & Gutierrez, 2006).

El costo cognitivo derivado de tareas que exigen un alto nivel de análisis, discernimiento y resolución de problemas advierte que un personal con una carga mental saturada presenta mayores dificultades para procesar nueva información y mantener los estándares de calidad requeridos en la atención técnica, afectando directamente la imagen y eficiencia de la organización (Venegas & Leyva, 2020).

Dimensión: Organización de atención

La estructuración de los turnos de trabajo, la distribución equitativa de las tareas y la definición clara de las jerarquías dentro de la entidad pública constituyen aspectos organizativos que, cuando presentan deficiencias o ambigüedades, provocan una acumulación desordenada de funciones que fragmenta el flujo de los procesos y deteriora

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

el rendimiento colectivo de las unidades orgánicas (Carrillo et al., 2013).

El marco logístico y administrativo que regula el flujo de las actividades operativas permite que una planificación coherente y coordinada equilibre las responsabilidades individuales, evitando así la formación de cuellos de botella administrativos que retrasan la ejecución de las metas físicas y financieras dentro de los plazos programados por la gestión (Organización Mundial de la Salud, 2004).

La vinculación estrecha entre el grado de autonomía otorgado, el ritmo de trabajo impuesto y la efectividad de la comunicación interna sugiere que una organización excesivamente rígida o con procesos confusos genera un ambiente de incertidumbre donde el personal no logra optimizar su tiempo ni sus recursos para alcanzar los objetivos estratégicos de manera eficiente (Organizacion Internacional del Trabajo, 2019).

Corvo (2019) refiere que una buena organización del servicio implica la optimización de los recursos humanos y materiales para asegurar la eficiencia y satisfacción tanto del cliente como del trabajador, involucra la asignación clara de responsabilidades, la coordinación adecuada entre los distintos departamentos, la planificación eficiente de las tareas y el diseño de procedimientos que faciliten el trabajo de los empleados.

Además, Chiavenato (2011) la correcta organización del servicio mejora la calidad del ambiente laboral, reduce el estrés de los trabajadores y facilita la resolución de problemas, la falta de una adecuada organización del servicio puede generar sobrecarga de trabajo, confusión entre los empleados y una disminución en la calidad del servicio ofrecido, lo que puede afectar negativamente tanto la productividad como la satisfacción de los trabajadores y usuarios.

Tipos de carga laboral

Cortes (2007) sostiene que la capacidad de adaptación humana permite gestionar fluctuaciones ocasionales en las exigencias del cargo, sin embargo, cuando este desequilibrio se vuelve persistente, ya sea por un exceso de tareas o por la falta de las mismas, se transforma en una fuente generadora de estrés que aparece cuando las demandas del entorno laboral superan la capacidad real del individuo para afrontarlas

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

eficazmente.

La sobrecarga cuantitativa se manifiesta específicamente cuando el trabajador se enfrenta a una presión temporal elevada y carece de control sobre el ritmo de sus actividades, viéndose obligado a procesar un volumen de trabajo excesivo en relación al tiempo disponible o a lidiar con interrupciones frecuentes que fragmentan la continuidad de sus funciones (Cortés, 2007).

La sobrecarga cualitativa surge cuando el nivel de esfuerzo intelectual o técnico requerido desborda las capacidades de la persona, presentándose comúnmente ante transformaciones tecnológicas u organizativas, ante ascensos que no cuentan con la capacitación previa necesaria o cuando la labor implica una interacción constante y desgastante con usuarios y público en general (Cortés, 2007).

Teorías de carga laboral

Bakker y Demerouti (2013) proponen el modelo de demandas y recursos laborales bajo la premisa de que toda ocupación posee factores específicos que configuran la carga laboral, donde las demandas representadas por la presión temporal, la complejidad de las tareas, las exigencias emocionales y el esfuerzo físico requieren un gasto energético constante que deriva en desgaste cuando los niveles son excesivos; por el contrario, los recursos laborales como el respaldo social, la autonomía, la formación continua y las herramientas de trabajo actúan como mecanismos amortiguadores que mitigan el impacto negativo de dichas exigencias, advirtiendo que cuando el equilibrio se rompe porque las demandas superan a los recursos disponibles, se desencadenan estados de estrés y fatiga emocional que consolidan la percepción de sobrecarga multifactorial en el trabajador.

Montero et al. (2013) exponen el modelo de demanda-control señalando que la carga laboral se intensifica de manera crítica cuando el empleado se enfrenta a exigencias elevadas en términos de volumen de tareas y presión de tiempo, pero carece simultáneamente de la capacidad de decisión o autonomía para organizar sus propias funciones; bajo esta perspectiva, el estado de mayor vulnerabilidad y estrés laboral surge

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

de la combinación de una alta demanda con un bajo nivel de control, mientras que la presencia de márgenes de maniobra y poder de decisión permite que incluso las cargas de trabajo intensas sean gestionadas con menor impacto negativo, lo que resalta la responsabilidad determinante de la organización en la configuración de la estructura de mando y la distribución de responsabilidades.

2.1.2. PRODUCTIVIDAD

Según, Delgado & Quintanilla (2023) la productividad significa incrementar la plusvalía en la generación de bienes y servicios mediante el uso eficiente de los recursos disponibles; para ello, resulta fundamental considerar la segmentación del trabajo, la estructuración técnica de los procedimientos, la cuantificación de las operaciones y la acumulación de capital físico junto al conocimiento especializado que fomente la competitividad en el mercado actual.

Asimismo, Trujillo (2021) afirma que la productividad funciona como un método para evaluar la capacidad productiva vinculada al factor tiempo, lo cual constituye el fundamento para calcular la rentabilidad y facilita la observación directa de los resultados derivados de las acciones ejecutadas dentro de la organización; por tanto, en el ámbito empresarial, esta variable se encuentra estrechamente ligada a la consecución de los objetivos mediante la optimización de costos y el fomento de una ventaja competitiva sostenible que, como sostienen Ramirez et al. (2022) implica la evaluación de la eficiencia de cada elemento implicado en el proceso de producción.

La productividad alude a la relación sistémica entre los recursos empleados y los resultados obtenidos en un proceso organizacional, de modo que constituye una medida esencial para determinar la eficiencia en el uso de capital humano, materiales y finanzas; en consecuencia, su incremento refleja la capacidad de una entidad para producir más con menos, lo cual repercute en una mejora sustancial del desempeño global, en la optimización de los procesos internos y en el fortalecimiento de la competitividad institucional frente a contextos económicos cambiantes y exigentes (Quijia et al., 2021).

Bajo esta misma línea, la productividad se reconoce como un indicador clave del

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

desempeño organizacional porque permite evaluar la capacidad de obtener mayores niveles de producción con una menor cantidad de insumos; esto se logra integrando prácticas de optimización, innovación y uso estratégico de los recursos que posibilitan la reducción de costos operativos, el incremento de la eficiencia en los procesos y un mejor posicionamiento en entornos que demandan resultados inmediatos y sostenibles (Coll Morales, 2020)

En este sentido el Instituto Peruano de Economía - IPE (2007) afirma que la productividad se fundamenta en la correcta administración del trabajo y en la capacidad de innovar constantemente, ya que una organización verdaderamente productiva es aquella donde los trabajadores aportan valor mediante el uso inteligente de sus habilidades y la toma de decisiones acertadas; este enfoque permite perfeccionar los procesos y generar resultados superiores que contribuyen al crecimiento sostenido de la entidad a través de la mejora continua de sus operaciones.

De igual manera, sostienen que la productividad constituye una medida de eficiencia que evalúa la proporción entre el esfuerzo invertido y los logros obtenidos, destacando que una organización alcanza niveles óptimos cuando diseña estructuras claras, minimiza los tiempos improductivos y fomenta una cultura orientada al logro; estos aspectos permiten cumplir las metas institucionales mediante un uso racional de los recursos y una gestión estratégica del talento humano que garantiza la viabilidad de la organización.

Por otro lado, Sink (1985) enfatiza que la productividad es un fenómeno multidimensional que integra eficiencia, efectividad y calidad, de modo que no solo implica producir más sino producir mejor, asegurando que los procesos internos sean gestionados con precisión, que el personal posea las competencias necesarias y que los resultados obtenidos respondan a estándares de excelencia, lo cual requiere una coordinación constante entre las diversas dimensiones que conforman el sistema organizacional.

Asimismo, Porter (1990) explica que la productividad es el eje central de la competitividad empresarial porque determina la capacidad de la organización para generar valor mediante el uso inteligente y estratégico de sus recursos, promoviendo procesos de

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

innovación, mejora tecnológica, diferenciación de productos y generación de ventajas comparativas que permiten a la empresa posicionarse favorablemente frente a sus competidores y mantener una presencia sólida en el mercado.

Del mismo modo, Chiavenato (2011) señala que la productividad puede concebirse como el grado en que una organización transforma insumos en resultados mediante el empleo eficiente de procesos administrativos, recursos tecnológicos y capital humano, de forma que un aumento en la productividad refleja una adecuada planificación, coordinación interna, capacitación del personal y uso óptimo de los recursos, elementos que en conjunto posibilitan un funcionamiento institucional más dinámico y orientado a resultados.

Finalmente, Koontz y Weihrich (2012) sostienen que la productividad consiste en la capacidad de generar resultados de alto valor mediante la integración armónica de personas, tecnología y recursos materiales, ya que una organización productiva no solo incrementa su volumen de producción sino que mejora la calidad de sus procesos y servicios, garantizando rapidez, reducción de costos, eficiencia operativa y un cumplimiento eficaz de los objetivos estratégicos que aseguran su sostenibilidad en el tiempo.

Dimensión: Eficiencia

La eficiencia representa la habilidad de un gobierno local o entidad pública para emplear sus recursos financieros de forma óptima, procurando maximizar los resultados logrados con el mínimo de insumos disponibles, lo cual implica que cada proyecto se complete dentro del cronograma previsto, respetando rigurosamente el presupuesto asignado y evitando cualquier tipo de despilfarro, garantizando así que las metas establecidas se consigan de manera efectiva y sin superar las restricciones fiscales (Sanquez, 2024).

La gestión eficiente del gasto público se define como la optimización de los factores productivos para la generación de bienes y servicios que satisfagan las demandas sociales, donde la administración debe demostrar capacidad para reducir los costos operativos sin afectar la calidad de las intervenciones públicas, garantizando que la

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

utilización de los impuestos y transferencias del Estado se traduzca en una mejora sustancial de la productividad gubernamental en beneficio del administrado (Alfaro, 2021). Según Ramirez et al. (2022) explican que la eficiencia se refiere a la habilidad de una empresa o un proceso para producir con la menor cantidad posible de recursos, o sea, de insumos o materias primas. Este aspecto es uno de los elementos más relevantes en la evaluación de productividad. Asimismo, García (2005, citado por Huayta & Saravia, 2023) afirma que "la eficiencia es hacer las cosas con muy pocos recursos y utilizando lo mínimo posible para conseguir el efecto deseado, es decir, producir en cantidad y calidad, aumentando la productividad" (P. 39).

Dimensión: Eficacia

La dimensión de eficacia constituye el grado en que una entidad estatal logra el cumplimiento íntegro de sus metas programáticas mediante el uso de los fondos financieros transferidos, lo cual demanda que el gasto de los recursos públicos se realice con pertinencia y celeridad para asegurar que cada intervención se materialice bajo criterios de calidad y plazos previstos, pues esta categoría no se limita exclusivamente a verificar el agotamiento del presupuesto asignado sino que analiza si dicha inversión logró transformar la realidad social a través de beneficios concretos para la colectividad, vinculando de forma directa la capacidad operativa de la gestión con la transparencia y el aprovechamiento lógico del patrimonio estatal (Calvo et al., 2018a).

Desde una perspectiva complementaria, la eficacia en la administración pública se fundamenta en la capacidad institucional para cerrar brechas sociales mediante la ejecución de inversiones que posean un alto impacto en el bienestar ciudadano, lo cual exige que los gestores municipales no solo demuestren habilidad técnica en el devengado de los fondos sino también una alineación estratégica con las demandas prioritarias de la población, garantizando que el presupuesto se convierta en una herramienta de desarrollo real y no en un simple registro contable de cumplimiento administrativo (Rodriguez et al., 2013).

El trabajo en equipo representa la capacidad de los empleados para colaborar

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

armónicamente con otros en el cumplimiento de metas comunes, refleja la disposición del trabajador para cooperar, compartir información, resolver conflictos y aportar ideas, promoviendo la cohesión del grupo y la eficacia organizacional (Supo, 2024). Asimismo, Robbins y Judge (2009) señalan que el trabajo en equipo fomenta la sinergia y la complementariedad de habilidades, generando un ambiente de apoyo mutuo que potencia el rendimiento colectivo.

Dimensión: Efectividad

Molina (2019) define la efectividad como la relación entre los resultados obtenidos y los objetivos planeados, siendo una medida del grado en que se cumplen los objetivos establecidos.

Según Robbins y Coulter (2005) la efectividad se refiere a la entrega del producto en el plazo acordado con el cliente.

Por su parte, Bravo y Bravo (2022) conciben la efectividad como la relación entre lo alcanzado y lo planificado, lo que implica el cumplimiento de los objetivos, es el vínculo entre los resultados obtenidos y los resultados previstos, permitiendo evaluar en qué medida se han alcanzado los objetivos programados..

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Carga laboral: La carga laboral se refiere al conjunto de demandas, responsabilidades y tareas que un trabajador debe realizar durante su jornada laboral, puede ser tanto física como mental, y puede tener un impacto directo en la salud, el rendimiento y el bienestar general del empleado (Valdiviezo, 2013).

Eficacia: Capacidad de alcanzar los objetivos o metas previstas en un determinado periodo de tiempo, sin considerar los recursos utilizados para alcanzarlos, en la gestión pública y empresarial, la eficacia mide si se logran los resultados esperados en función de las metas establecidas, lo que implica cumplir con los objetivos sin importar los costos o esfuerzos necesarios (Lam y Hernández, 2008).

Eficiencia: Relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos, mide cuán bien se aprovechan los recursos disponibles para lograr un objetivo, busca hacerlo de la

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

mejor manera posible, optimizando el uso de los recursos (tiempo, dinero, materiales, etc.) para alcanzar el máximo rendimiento (Calvo et al., 2018b).

Efectividad: La efectividad se refiere al grado en que se alcanzan los objetivos establecidos en un proceso o actividad, sin importar los recursos utilizados, medida de la capacidad para lograr los resultados deseados, evaluando si lo planeado se ha cumplido de manera exitosa (Leonarte, 2017).

Productividad: La productividad es la medida de la eficiencia con la que se utilizan los recursos como el tiempo, el trabajo y el capital, para producir bienes o servicios, cantidad de producción generada por unidad de insumo (Bain, 2003).

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación negativa alta entre la carga laboral y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026.

2.3.1. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Existe relación negativa alta entre la carga física y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026.
- Existe relación negativa alta entre la carga mental y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026.
- Existe relación positiva alta entre la organización del servicio y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua – 2026.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La zona de estudio se circunscribe al Distrito de San Antonio, el cual forma parte de la provincia de Mariscal Nieto, en el departamento de Moquegua, situándose en la zona sur del territorio peruano; geográficamente, el distrito se ubica a una altitud aproximada de 1,510 metros sobre el nivel del mar y se localiza en las coordenadas 17°11′42″ de latitud sur y 70°55′53″ de longitud oeste; el distrito de San Antonio limita por el norte y por el este con el distrito de Moquegua, por el sur con el distrito de Samegua y por el oeste con el distrito de Moquegua, consolidándose como una jurisdicción de reciente creación política y de rápido crecimiento urbano y administrativo; el territorio se caracteriza por su dinamismo económico y su rol estratégico en la provincia, albergando una estructura poblacional en expansión donde la Municipalidad Distrital de San Antonio actúa como el principal ente gestor del desarrollo local y la prestación de servicios públicos esenciales para la ciudadanía.

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

Población

La población del estudio estuvo conformada por la totalidad del personal administrativo y técnico que labora en la Gerencia de Supervisión, Liquidación y Estudios de la Municipalidad Distrital de San Antonio, incluyendo a ingenieros supervisores, especialistas en liquidación, proyectistas y personal de apoyo administrativo que desempeña funciones durante el año 2026; en tal sentido, el universo de análisis quedó constituido por un total de 50 servidores públicos.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Muestra

La muestra fue determinada mediante un muestreo no probabilístico de tipo censal, por lo cual no se aplicaron fórmulas estadísticas para la extracción de un subgrupo representativo, sino que se optó por trabajar con el 100% de la población identificada.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

- **Métodos:**

La investigación fue de tipo básica, debido a que se orientó al enriquecimiento del conocimiento científico y al desarrollo de la teoría sin buscar una aplicación práctica inmediata de los resultados, centrándose en el análisis de las propiedades y relaciones de las variables bajo estudio (Carrasco, 2019).

El estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, el cual se basó en el uso de la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico (Hernández et al., 2014).

El diseño fue no experimental, porque no se manipulan variables, correlacional porque describe la relación entre variables y transversal porque los datos se recogen en un único momento (Hernández et al., 2014).

- **Técnicas**

Para las variables de estudio se utilizó la técnica de la encuesta.

- **El instrumento**

Para ambas variables se utilizó el instrumento cuestionario, con los siguientes instrumentos:

Para la variable carga laboral: Se utilizó un cuestionario de carga laboral, el instrumento fue realizado en Lima, por Susanibar (2021) consta de tres dimensiones: carga física (7 ítems), carga mental (12 ítems) y organización del servicio (14 ítems) en un total de 34 ítems.

Validez: La validación fue mediante juicio de 3 expertos, los jueces evaluaron pertinencia, relevancia y claridad, en los cuales los tres tuvieron una opinión de aplicable, el cual comprueba la validez del contenido (Susanibar, 2021).

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Confiabilidad: Se realizo mediante alfa de Cronbach de 0,844 para un total de 34 elementos (Susanibar, 2021).

Para la variable productividad: EL instrumento utilizado será el cuestionario de productividad laboral, fue realizado por Mamani (2023), consta de tres dimensiones: eficiencia (9 ítems), eficacia (7 ítems) y efectividad (4) en un total de 20 ítems.

Validez: La validación fue mediante el coeficiente KMO, con un valor de 0.831, considerándolo apto para su aplicación (Mamani, 2023).

Confiabilidad: Se realizo mediante alfa de Cronbach de 0,941 para un total de 20 elementos (Mamani, 2023).

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

3.4. IDENTIFICACIÓN DE LA VARIABLE

3.4.1. VARIABLES

Variable 01: Carga laboral

Variable 02: Productividad.

3.4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Categoría	Índice
Carga laboral	Es el volumen de trabajo que un empleado debe realizar en un tiempo determinado, incluyendo la cantidad y complejidad de las tareas.	Carga física Carga mental Organización del servicio	(1,2,3,4,5,6,7) (8,9,10,11,12, 13,14,1516,17, 18,19,) (20,21,22,23, 24,25,26,27,28, 29,30,31,32, 33,34)	Ordinal	Bajo 34-79 puntos Medio 80-125 puntos Alto 126-170 puntos
Productividad	Es la cantidad y calidad del trabajo realizado por un empleado en relación con los recursos utilizados, como tiempo y esfuerzo.	Eficiencia Eficacia Efectividad	(1,2,3,4,5,6,7,8, 9) (10,11,12,13, 14,15,16) (17,18,19,20)	Ordinal	Bajo 20-47 puntos Medio 48-73 puntos Alto 74-100 puntos

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

3.5. MÉTODO Y DISEÑO ESTADÍSTICO

El procesamiento de la información se inició con el conteo, codificación y calificación de los instrumentos, aplicando las escalas de medición correspondientes a cada variable. Posteriormente, los datos obtenidos se procesaron mediante el software estadístico IBM SPSS Statistics (versión 25), el cual permitió la organización sistemática de la información.

Para la presentación de los hallazgos, se elaboraron tablas de frecuencias y gráficos estadísticos que guardaron coherencia con las variables y los objetivos de investigación planteados. Finalmente, se procedió con la interpretación técnica de los resultados. Cabe precisar que, para la contrastación de las hipótesis, se utilizó la estadística inferencial mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, debido a la naturaleza cualitativa de las variables en escala ordinal, lo que permitió determinar el grado de relación entre la participación ciudadana y la ejecución presupuestaria.

Se aplicó el estadístico de correlación Rho de Spearman

$$r = 1 - \frac{6\left(\sum d^2\right)}{N(N^2-1)}$$

Donde:

N: Población o muestra

Σ=Sumatoria

d: diferencia de rangos X – Y

r: coeficiente de correlación

Para la prueba de hipótesis

Si $p < \alpha$ (0,05) se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha), es decir; existe relación entre las dos variables.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Tabla 01: Grado de correlación

Valor	Significado
1	Correlación negativa grande y 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
0,1 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
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 grande y perfecta

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

CAPITULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1: EXPOSICIÓN DE RESULTADOS

4.1.1. PARA EL OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la carga laboral y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026.

Tabla 02: Nivel de carga laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	34.0
Medio	8	16.0
Alto	25	50.0
Total	50	100.0

En la tabla se observa que el 50,0% del personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua, presenta un nivel alto de carga laboral, lo que evidencia que la mitad de los trabajadores percibe una elevada exigencia en el desarrollo de sus funciones diarias. Asimismo, el 34,0% de los encuestados señala que su carga laboral es de nivel bajo, mientras que el 16,0% considera que se encuentra en un nivel medio. Estos resultados reflejan una predominancia del nivel alto de carga laboral en la institución, situación que podría influir de manera significativa en el desempeño y productividad del personal municipal.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Tabla 03: Nivel de productividad

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	44.0
Medio	27	54.0
Alto	1	2.0
Total	50	100.0

En la tabla se observa que el 54,0% del personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua, presenta un nivel medio de productividad, lo que indica que la mayoría de los trabajadores alcanza un desempeño laboral aceptable en el cumplimiento de sus funciones. Asimismo, el 44,0% de los encuestados manifiesta un nivel bajo de productividad, evidenciando la presencia de dificultades que podrían estar afectando la eficiencia en el desarrollo de las actividades asignadas. En contraste, solo el 2,0% del personal alcanza un nivel alto de productividad. Estos resultados reflejan que, si bien predomina un nivel medio de productividad, existe una proporción significativa de trabajadores con bajo desempeño, lo cual representa un aspecto crítico a ser atendido por la gestión municipal.

4.1.2. PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Establecer la relación entre la carga física y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026

Tabla 04: Nivel de carga física

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	22.0
Medio	38	76.0
Alto	1	2.0
Total	50	100.0

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

En la tabla se evidencia que el 76,0% del personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua, presenta un nivel medio de carga física, lo que indica que la mayoría de los trabajadores realiza actividades que demandan un esfuerzo físico moderado durante su jornada laboral. Asimismo, el 22,0% de los encuestados manifiesta un nivel bajo de carga física, lo que sugiere que una parte del personal desempeña funciones con mínima exigencia corporal. En contraste, solo el 2,0% presenta un nivel alto de carga física. Estos resultados permiten inferir que, en general, la carga física no constituye una exigencia extrema para el personal municipal, predominando niveles moderados que podrían influir de manera diferenciada en la productividad laboral.

Tabla 05: Para usted. ¿Las actividades en la municipalidad le permiten combinar la posición de estar de pie a sentado y viceversa?

	Frecuencia	**Porcentaje**
Nunca	0	0.0
Casi nunca	9	18.0
Indiferente	15	30.0
Casi siempre	24	48.0
Siempre	2	4.0
Total	50	100.0

En la tabla se observa que el 48,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Antonio considera que casi siempre sus actividades les permiten alternar entre la posición de estar de pie y sentado, mientras que el 30,0% señala que esto ocurre con indiferencia. No obstante, un 18,0% manifiesta que casi nunca puede realizar dicha alternancia y solo un 4,0% indica que siempre. Estos resultados evidencian que, si bien existe cierta flexibilidad postural en el desarrollo de las labores, esta no se presenta de manera constante en todos los puestos, lo que podría influir en la aparición de fatiga física durante la jornada laboral.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Tabla 06: Para usted. ¿Mantiene la columna en posición recta cuando se encuentra digitando algún documento encomendado?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	27	54.0
Indiferente	9	18.0
Casi siempre	14	28.0
Siempre	0	0.0
Total	50	100.0

Se evidencia que el 54,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Antonio manifiesta que casi nunca mantiene la columna en posición recta al momento de digitar documentos, seguido del 18,0% que indica que lo hace con indiferencia. En contraste, solo el 28,0% señala que casi siempre adopta una postura adecuada. Esta situación refleja deficiencias en prácticas ergonómicas, lo cual podría incrementar la carga física y afectar el desempeño laboral.

Tabla 07: ¿Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	12.0
Casi nunca	9	18.0
Indiferente	7	14.0
Casi siempre	20	40.0
Siempre	8	16.0
Total	50	100.0

En la tabla se aprecia que el 40,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Antonio considera que casi siempre mantiene los brazos por debajo del nivel de los

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

hombros, mientras que el 16,0% indica que siempre lo hace. No obstante, un 44,0% se distribuye entre nunca, casi nunca e indiferente, evidenciando que una proporción significativa del personal adopta posturas que podrían generar sobrecarga muscular.

Tabla 08: Para usted ¿Las actividades que usted realiza requieren de desplazamientos dentro de la municipalidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	4.0
Casi nunca	17	34.0
Indiferente	6	12.0
Casi siempre	16	32.0
Siempre	9	18.0
Total	50	100.0

Los resultados muestran que el 32,0% de los trabajadores señala que casi siempre sus actividades requieren desplazamientos dentro de la Municipalidad Distrital de San Antonio, seguido del 18,0% que indica siempre. En contraste, el 34,0% manifiesta que casi nunca y el 12,0% con indiferencia, lo que evidencia diferencias en la movilidad laboral según las funciones asignadas.

Tabla 09: ¿Las actividades que realiza en su oficina son de esfuerzo muscular?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	24.0
Casi nunca	23	46.0
Indiferente	12	24.0
Casi siempre	3	6.0
Siempre	0	0.0
Total	50	100.0

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

En la tabla se observa que el 46,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Antonio considera que casi nunca realiza actividades que impliquen esfuerzo muscular, mientras que el 24,0% señala que nunca. Solo el 6,0% manifiesta que casi siempre realiza este tipo de esfuerzo, evidenciando que la carga física en oficina es predominantemente baja.

Tabla 10: ¿Se manipulan cargas inferiores a 3 kilos?

	Frecuencia	**Porcentaje**
Nunca	16	32.0
Casi nunca	12	24.0
Indiferente	8	16.0
Casi siempre	11	22.0
Siempre	3	6.0
Total	50	100.0

Los resultados reflejan que el 32,0% de los trabajadores indica que nunca manipula cargas menores a 3 kilos y el 24,0% señala que casi nunca lo hace. Por otro lado, un 22,0% manifiesta que casi siempre y un 6,0% que siempre, lo que confirma que la manipulación de cargas ligeras no es una actividad frecuente para la mayoría del personal.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Tabla 11: ¿Se tiene siempre presente al personal de mantenimiento para apoyarles en algún sobre esfuerzo que se desea realizar en su oficina?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	16.0
Casi nunca	23	46.0
Indiferente	6	12.0
Casi siempre	12	24.0
Siempre	1	2.0
Total	50	100.0

Se evidencia que el 46,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Antonio considera que casi nunca se cuenta con apoyo del personal de mantenimiento ante situaciones de sobreesfuerzo, seguido del 16,0% que indica nunca. Solo un 24,0% y 2.0% manifiesta que casi siempre o siempre dispone de dicho apoyo, reflejando una debilidad en el soporte organizacional.

4.1.3. PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 2:

Establecer la relación entre la carga mental y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026

Tabla 12: Nivel de carga mental

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	32.0
Medio	9	18.0
Alto	25	50.0
Total	50	100.0

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

En la tabla se observa que el 50,0% del personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua, presenta un nivel alto de carga mental, lo que evidencia que la mitad de los trabajadores percibe una elevada exigencia cognitiva en el desarrollo de sus actividades laborales, asociada a la concentración, toma de decisiones y manejo de información. Asimismo, el 32,0% de los encuestados señala que su carga mental es de nivel bajo, mientras que el 18,0% manifiesta un nivel medio. Estos resultados reflejan una predominancia del nivel alto de carga mental en la institución, lo cual podría incidir directamente en el desempeño y la productividad del personal municipal.

Tabla 13: ¿El nivel de atención que usted tiene en sus actividades es elevado?

	Frecuencia	**Porcentaje**
Nunca	3	6.0
Casi nunca	12	24.0
Indiferente	3	6.0
Casi siempre	16	32.0
Siempre	16	32.0
Total	50	100.0

En la tabla se observa que el 32,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital considera que casi siempre mantiene un nivel de atención elevado en sus actividades, mientras que otro 32,0% señala que siempre lo hace. No obstante, un 24,0% indica que casi nunca mantiene un alto nivel de atención y un 6,0% que nunca, lo que evidencia que una parte del personal podría verse afectada por factores de carga laboral o distracción, influyendo en su desempeño.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Tabla 14: ¿Usted comete algún error cuando realizan dos actividades a la vez?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	6.0
Casi nunca	35	70.0
Indiferente	8	16.0
Casi siempre	4	8.0
Siempre	0	0.0
Total	50	100.0

Los resultados muestran que el 70,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital señala que casi nunca comete errores al realizar dos actividades a la vez, seguido del 6,0% que manifiesta que nunca incurre en errores. Sin embargo, un 16,0% indica que lo realiza con indiferencia y un 8,0% que casi siempre comete errores, lo cual sugiere que, aunque la mayoría logra manejar la multitarea, existe un grupo que podría experimentar dificultades asociadas a la sobrecarga cognitiva.

Tabla 15: ¿Su ritmo de trabajo se debe a causas externas?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	6.0
Casi nunca	36	72.0
Indiferente	6	12.0
Casi siempre	5	10.0
Siempre	0	0.0
Total	50	100.0

En la tabla se evidencia que el 72,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital considera que casi nunca su ritmo de trabajo se debe a causas externas, mientras que un 6,0% señala que nunca ocurre. No obstante, un 12,0% manifiesta que lo realiza con

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

indiferencia y un 10,0% que casi siempre su ritmo laboral está condicionado por factores externos, lo que refleja que ciertos procesos o demandas externas pueden influir en la dinámica de trabajo de algunos colaboradores.

Tabla 16: ¿El ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador con experiencia?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	4.0
Casi nunca	18	36.0
Indiferente	9	18.0
Casi siempre	19	38.0
Siempre	2	4.0
Total	29	100.0

Los resultados indican que el 38,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital considera que casi siempre el ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador con experiencia, mientras que un 4,0% señala que siempre lo es. Sin embargo, un 36,0% indica que casi nunca y un 18,0% con indiferencia, evidenciando percepciones divididas respecto a la exigencia del ritmo laboral, incluso para personal experimentado.

Tabla 17: ¿Su trabajo se basa en el tratamiento de información; procesos autorizados, informática, etc.?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	8.0
Casi nunca	16	32.0
Indiferente	6	12.0
Casi siempre	15	30.0
Siempre	9	18.0
Total	50	100.0

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

En la tabla se aprecia que el 30,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital señala que casi siempre su trabajo se basa en el tratamiento de información, mientras que el 18,0% manifiesta que siempre lo hace. No obstante, un 32,0% indica que casi nunca y un 12,0% con indiferencia, lo que evidencia que el nivel de carga informativa varía según el área o funciones desempeñadas dentro de la institución.

Tabla 18: ¿La información que usted da a los usuarios en Gerencia de supervisión, liquidación y estudios de la municipalidad se percibe correctamente?

	Frecuencia	**Porcentaje**
Nunca	1	2.0
Casi nunca	18	36.0
Indiferente	4	8.0
Casi siempre	13	26.0
Siempre	14	28.0
Total	50	100.0

Los resultados muestran que el 28,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital, específicamente en la Gerencia de supervisión, liquidación y estudios, considera que siempre la información brindada a los usuarios se percibe correctamente, mientras que el 26,0% indica que casi siempre. Sin embargo, un 36,0% señala que casi nunca, lo que evidencia la existencia de dificultades comunicativas que podrían afectar la calidad del servicio al ciudadano.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Tabla 19: ¿Usted atiende con facilidad y principios éticos?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	4,0
Casi nunca	16	32,0
Indiferente	2	4,0
Casi siempre	8	16,0
Siempre	22	44,0
Total	50	100,0

En la tabla se observa que el 44,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital manifiesta que siempre atiende con facilidad y principios éticos, seguido del 16,0% que señala que casi siempre. No obstante, un 32,0% indica que casi nunca, lo que revela la necesidad de fortalecer competencias éticas y de atención en un sector del personal para garantizar un servicio público adecuado.

Tabla 20: ¿Usted recibe información razonable para el desempeño de sus actividades?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2,0
Casi nunca	16	32,0
Indiferente	5	10,0
Casi siempre	18	36,0
Siempre	10	20,0
Total	50	100,0

Los resultados evidencian que el 36,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital considera que casi siempre recibe información razonable para el desempeño de sus actividades, mientras que el 20,0% indica que siempre. Sin embargo, un 32,0%

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

manifiesta que casi nunca, lo que sugiere deficiencias en los canales de comunicación interna que podrían incrementar la carga mental del personal.

Tabla 21: ¿La información que recibe es sencilla captarla, se evita la memorización excesiva de datos?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	4,0
Casi nunca	15	30,0
Indiferente	8	16,0
Casi siempre	12	24,0
Siempre	13	26,0
Total	50	100,0

En la tabla se aprecia que el 26,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital considera que siempre la información que recibe es sencilla de captar, mientras que el 24,0% señala que casi siempre. No obstante, un 30,0% indica que casi nunca y un 16,0% con indiferencia, evidenciando que una parte importante del personal enfrenta dificultades en la comprensión de la información, lo que podría generar sobrecarga cognitiva.

Tabla 22: ¿Usted tiene la experiencia en el cargo que ocupa?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	14,0
Casi nunca	10	20,0
Indiferente	4	8,0
Casi siempre	13	26,0
Siempre	16	32,0
Total	50	100,0

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Los resultados muestran que el 32,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital considera que siempre cuenta con experiencia en el cargo que ocupa, seguido del 26,0% que señala que casi siempre. Sin embargo, un 20,0% manifiesta que casi nunca y un 14,0% que nunca, lo que evidencia diferencias significativas en el nivel de experiencia del personal, factor que puede influir en la eficiencia laboral.

Tabla 23: ¿Usted realiza su trabajo sin interrupciones?

	Frecuencia	**Porcentaje**
Nunca	2	4,0
Casi nunca	18	36,0
Indiferente	2	4,0
Casi siempre	22	44,0
Siempre	6	12,0
Total	50	100,0

En la tabla se observa que el 44,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital indica que casi siempre realiza su trabajo sin interrupciones, mientras que el 12,0% señala que siempre. No obstante, un 36,0% manifiesta que casi nunca, lo que refleja que las interrupciones laborales constituyen un factor relevante que podría afectar la concentración y productividad del personal.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Tabla 24: ¿El entorno físico facilita las actividades de los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	14,0
Casi nunca	10	20,0
Indiferente	9	18,0
Casi siempre	10	20,0
Siempre	14	28,0
Total	50	100,0

Los resultados evidencian que el 28,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital considera que siempre el entorno físico facilita sus actividades, seguido del 20,0% que señala que casi siempre. Sin embargo, un 20,0% indica que casi nunca y un 14,0% que nunca, lo que sugiere que las condiciones físicas del entorno laboral no son percibidas de manera uniforme y podrían influir en el desempeño de los trabajadores.

4.1.4. PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 3:

Establecer la relación entre la organización del servicio y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026

Tabla 25: Nivel de organización del servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	24.0
Medio	19	38.0
Alto	19	38.0
Total	50	100.0

En la tabla se aprecia que el 38,0% del personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua, percibe un nivel medio de

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

organización del servicio, porcentaje que es igual al 38,0% que considera que dicho nivel es alto. Estos resultados evidencian que una proporción significativa de trabajadores reconoce una adecuada estructuración y coordinación de las actividades dentro de la institución. No obstante, el 24,0% de los encuestados señala que la organización del servicio es de nivel bajo, lo que pone de manifiesto la existencia de debilidades en la planificación, distribución de funciones y procesos internos. En conjunto, los resultados reflejan una organización del servicio predominantemente entre niveles medio y alto, situación que podría influir favorablemente en la productividad del personal municipal.

Tabla 26: ¿El trabajo implica la realización continuada de tareas cortas, muy sencillas y repetitivas?

	Frecuencia	**Porcentaje**
Nunca	4	8,0
Casi nunca	20	40,0
Indiferente	15	30,0
Casi siempre	9	18,0
Siempre	2	4,0
Total	50	100,0

En la tabla se observa que el 40,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital considera que casi nunca su trabajo implica la realización continuada de tareas cortas, muy sencillas y repetitivas, mientras que el 30,0% señala que es indiferente a ello. Por otro lado, un 18,0% indica que casi siempre y un 4,0% que siempre, evidenciando que, aunque la mayoría no percibe un alto nivel de repetitividad, existe un grupo de trabajadores que sí desarrolla actividades monótonas, lo que podría incidir en la motivación y carga mental.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Tabla 27: ¿El trabajo permite la ejecución de varias actividades?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	16,0
Casi nunca	16	32,0
Indiferente	4	8,0
Casi siempre	20	40,0
Siempre	2	4,0
Total	50	100,0

Los resultados muestran que el 40,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital manifiesta que casi siempre su trabajo permite la ejecución de varias actividades, seguido del 4,0% que indica que siempre. Sin embargo, un 32,0% señala que casi nunca y un 16,0% que nunca, lo que refleja diferencias significativas en la polivalencia de funciones según el área o cargo desempeñado.

Tabla 28: ¿La preparación de los trabajadores está en concordancia con las actividades que realizan?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	16,0
Casi nunca	11	22,0
Indiferente	8	16,0
Casi siempre	10	20,0
Siempre	13	26,0
Total	50	100,0

En la tabla se evidencia que el 26,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital considera que siempre su preparación está en concordancia con las actividades que realiza, mientras que el 20,0% señala que casi siempre. No obstante, un 22,0% indica

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

que casi nunca y un 16,0% que nunca y otro 16.0% con indiferencia, lo que sugiere que una parte del personal podría estar desempeñando funciones que no se ajustan plenamente a su formación, afectando su desempeño y eficiencia.

Tabla 29: ¿Usted conoce la totalidad de sus actividades diarias a realizar?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	14,0
Casi nunca	11	22,0
Indiferente	2	4,0
Casi siempre	19	38,0
Siempre	11	22,0
Total	50	100,0

Los resultados muestran que el 38,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital señala que casi siempre conoce la totalidad de sus actividades diarias a realizar, seguido del 22,0% que manifiesta que siempre. Sin embargo, un 22,0% indica que casi nunca y un 14,0% que nunca, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la planificación y claridad de funciones en determinados puestos.

Tabla 30: ¿Usted tiene iniciativa en la resolución de problemas?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	16,0
Casi nunca	10	20,0
Indiferente	2	4,0
Casi siempre	15	30,0
Siempre	15	30,0
Total	50	100,0

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

En la tabla se observa que el 30,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital considera que casi siempre tiene iniciativa en la resolución de problemas, mientras que otro 30,0% señala que siempre. No obstante, un 20,0% indica que casi nunca y un 16,0% que nunca, evidenciando que aún existe un grupo de trabajadores con limitada proactividad frente a situaciones problemáticas.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Tabla 31: ¿Cuándo usted se ausenta las actividades en su oficina se paralizan?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	17	34,0
Casi nunca	15	30,0
Indiferente	16	32,0
Casi siempre	2	4,0
Siempre	0	0.0
Total	29	100.0

Los resultados evidencian que el 34,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital señala que nunca se paralizan las actividades de su oficina cuando se ausenta, seguido del 30,0% que indica que casi nunca. Sin embargo, un 32,0% manifiesta indiferencia, lo que sugiere que, en determinados casos, la ausencia del personal sí puede generar retrasos o dificultades operativas.

Tabla 32: ¿Usted tiene control sobre las actividades que realiza?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	8,0
Casi nunca	15	30,0
Indiferente	2	4,0
Casi siempre	11	22,0
Siempre	18	36,0
Total	50	100,0

En la tabla se aprecia que el 36,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital considera que siempre tiene control sobre las actividades que realiza, mientras que el 22,0% señala que casi siempre. No obstante, un 30,0% indica que casi nunca, lo que

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

evidencia percepciones desiguales respecto al nivel de autonomía y control en el desarrollo de las labores.

Tabla 33: ¿A usted le dan claras las ordenes de trabajo, instrucciones y procedimientos?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	21	42,0
Indiferente	4	8,0
Casi siempre	18	36,0
Siempre	7	14,0
Total	50	100,0

Los resultados muestran que el 42,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital considera que casi nunca recibe órdenes de trabajo, instrucciones y procedimientos de manera clara, mientras que el 36,0% señala que casi siempre. Asimismo, un 14,0% indica que siempre, lo que refleja debilidades en la comunicación interna que podrían generar confusión y aumentar la carga laboral.

Tabla 34: ¿Usted puede pedir ayuda a su compañero en alguna actividad que no pueda realizarla?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	19	38,0
Indiferente	11	22,0
Casi siempre	11	22,0
Siempre	9	18,0
Total	50	100,0

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

En la tabla se observa que el 38,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital señala que casi nunca puede pedir ayuda a un compañero cuando no puede realizar alguna actividad, mientras que el 22,0% indica indiferencia y otro 22,0% que casi siempre. Estos resultados evidencian que el trabajo colaborativo no se encuentra plenamente fortalecido en todas las áreas.

Tabla 35: ¿Cuándo se le asigna tareas, tiene en cuenta la opinión de sus compañeros de trabajo?

	Frecuencia	**Porcentaje**
Nunca	0	0.0
Casi nunca	20	40,0
Indiferente	11	22,0
Casi siempre	7	14,0
Siempre	12	24,0
Total	50	100,0

Los resultados evidencian que el 40,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital considera que casi nunca se tiene en cuenta la opinión de los compañeros cuando se asignan tareas, mientras que el 24,0% señala que siempre y el 14,0% que casi siempre y el 22.0% Indiferente. Esto evidencia una limitada participación del personal en la toma de decisiones operativas.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Tabla 36: ¿Solicita usted a los jefes que se le asigne un equipo y/o actividades cuando llegan nuevos?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	20	40,0
Indiferente	10	20,0
Casi siempre	13	26,0
Siempre	7	14,0
Total	50	100,0

En la tabla se observa que el 40,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital indica que casi nunca solicita a los jefes la asignación de equipos o actividades cuando llegan nuevos trabajadores, mientras que el 26,0% señala que casi siempre y el 14,0% que siempre y 20.0% Indiferente, lo que evidencia una integración parcial del personal nuevo en los equipos de trabajo.

Tabla 37: ¿Su oficina tiene un ambiente laboral de relación amistosa?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	13	26,0
Indiferente	10	20,0
Casi siempre	14	28,0
Siempre	13	26,0
Total	50	100,0

Los resultados muestran que el 28,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital considera que casi siempre su oficina cuenta con un ambiente laboral de relación amistosa, seguido del 26,0% que indica que siempre y casi nunca. No obstante, un 26,0%

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

señala que casi nunca y siempre, lo que refleja percepciones diversas sobre el clima laboral existente.

Tabla 38: ¿Cuándo en su oficina se tiene buenas relaciones interpersonales y sucede algún conflicto, se busca la forma de darle solución de forma inmediata?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	13	26,0
Indiferente	4	8,0
Casi siempre	14	28,0
Siempre	19	38,0
Total	50	100,0

En la tabla se evidencia que el 38,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital considera que siempre se busca resolver de forma inmediata los conflictos cuando existen buenas relaciones interpersonales, mientras que el 28,0% señala que casi siempre. Sin embargo, un 26,0% indica que casi nunca, lo que sugiere oportunidades de mejora en la gestión de conflictos.

Tabla 39: ¿Si usted realiza en un lugar asilado sus actividades encomendadas, cuenta un sistema de comunicación con las demás oficinas y con otras dependencias externas?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	10	20,0
Indiferente	7	14,0
Casi siempre	21	42,0
Siempre	12	24,0
Total	50	100,0

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

En la tabla se observa que el 42,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital manifiesta que casi siempre cuenta con un sistema de comunicación con las demás oficinas y dependencias externas cuando realiza sus actividades en lugares aislados, mientras que el 24,0% indica que siempre dispone de dichos mecanismos. No obstante, un 20,0% señala que casi nunca cuenta con un sistema de comunicación y un 14,0% refiere que esto ocurre con indiferencia. Estos resultados evidencian que, si bien la mayoría de trabajadores percibe una adecuada disponibilidad de canales de comunicación, aún existe un grupo significativo que enfrenta limitaciones en la coordinación, lo cual podría afectar la continuidad y seguridad de las actividades laborales.

Tabla 40: ¿En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personal externo, se ha establecido algún protocolo de seguridad?

	Frecuencia	**Porcentaje**
Nunca	8	16,0
Casi nunca	18	36,0
Indiferente	18	36,0
Casi siempre	2	4,0
Siempre	4	8,0
Total	50	100,0

Los resultados muestran que el 36,0% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital considera que casi nunca se han establecido protocolos de seguridad ante el riesgo de exposición a conductas violentas de personal externo, mientras que otro 36,0% señala indiferencia existen dichos protocolos. Asimismo, un 16,0% manifiesta que nunca se han implementado medidas de este tipo. Por el contrario, solo un 4,0% indica que casi siempre y un 8,0% que siempre se cuenta con protocolos de seguridad. Esta distribución refleja una percepción mayoritaria de insuficiencia en las medidas de seguridad, lo que

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

representa una debilidad importante en la gestión de riesgos laborales dentro de la institución.

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.2.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS PARA EL OBJETIVO GENERAL

			Carga laboral	Productividad
Rho de Spearman	Carga laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-0,875
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	50	50
	Productividad	Coeficiente de correlación	-0,875	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

H_1: Existe relación negativa alta entre la carga laboral y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026.

H_0: No **existe** relación negativa alta entre la carga laboral y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026.

Estadísticamente mediante la prueba de Rho de Spearman se determinó la relación negativa alta entre la carga laboral y la productividad, con un coeficiente de correlación de -0,875 y se ubica en un nivel de correlación negativa alta, asimismo, el valor p es de 0.000, lo cual es menor al valor de significancia de 0,05. Por lo tanto, se valida la hipótesis alterna de la investigación.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

4.2.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

			Carga física	Productividad
Rho de Spearman	Carga física	Coeficiente de correlación	1.000	-0,701
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	50	50
	Productividad	Coeficiente de correlación	-0,701	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

H_1: Existe relación negativa alta entre la carga física y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026.

H_0: No **e**xiste relación negativa alta entre la carga física y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026.

Estadísticamente mediante la prueba de Rho de Spearman se determinó la relación negativa alta entre la carga física y la productividad, con un coeficiente de correlación de -0,701 y se ubica en un nivel de correlación negativa alta, asimismo, el valor p es de 0.000, lo cual es menor al valor de significancia de 0,05. Por lo tanto, se valida la hipótesis alterna de la investigación.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

4.2.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

			Carga mental	Productividad
Rho de Spearman	Carga mental	Coeficiente de correlación	1.000	-0,868
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	50	50
	Productividad	Coeficiente de correlación	-0,868	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

H_1: Existe relación negativa alta entre la carga mental y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026.

H_0: No **e**xiste relación negativa alta entre la carga mental y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026.

Estadísticamente mediante la prueba de Rho de Spearman se determinó la relación negativa alta entre la carga mental y la productividad, con un coeficiente de correlación de -0,868 y se ubica en un nivel de correlación negativa alta, asimismo, el valor p es de 0.000, lo cual es menor al valor de significancia de 0,05. Por lo tanto, se valida la hipótesis alterna de la investigación.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

4.2.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

			Organización del servicio	Productividad
Rho de Spearman	Organización del servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0,715
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	50	50
	Productividad	Coeficiente de correlación	0,715	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

H_1: Existe relación **posi**tiva alta entre la organización del servicio y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026.

H_0: No **e**xiste relación **posi**tiva alta entre la organización del servicio y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026.

Estadísticamente mediante la prueba de Rho de Spearman se determinó la relación positiva alta entre la organización del servicio y la productividad, con un coeficiente de correlación de 0,715 y se ubica en un nivel de correlación positiva alta, asimismo, el valor p es de 0.000, lo cual es menor al valor de significancia de 0,05. Por lo tanto, se valida la hipótesis alterna de la investigación.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

CONCLUSIONES

PRIMERO: Se concluye que existe una relación negativa alta entre la carga laboral y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua – 2026, evidenciada por un coeficiente Rho de Spearman de -0,875 y un nivel de significancia de p = 0,000 < 0,05. Este resultado demuestra que, a mayores niveles de carga laboral, se asocia una disminución significativa en la productividad del personal, confirmando que una sobrecarga de trabajo afecta negativamente el desempeño laboral y la eficiencia en el cumplimiento de las funciones municipales.

SEGUNDO: Se concluye que existe una relación negativa alta entre la carga física y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, sustentada por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,701 y un valor de significancia de p = 0,000 < 0,05. Este resultado indica que el incremento de las exigencias físicas durante la jornada laboral se relaciona con una reducción del nivel de productividad, evidenciando la necesidad de mejorar las condiciones ergonómicas y físicas para preservar el rendimiento del personal municipal.

TERCERO: Se concluye que existe una relación negativa alta entre la carga mental y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, con un coeficiente Rho de Spearman de -0,868 y un nivel de significancia de p = 0,000 < 0,05. Este hallazgo evidencia que una elevada carga cognitiva, asociada a la concentración constante, la toma de decisiones y el manejo intensivo de información, impacta desfavorablemente en la productividad laboral, resaltando la importancia de una adecuada gestión de la carga mental para optimizar el desempeño del personal.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

CUARTO: Se concluye que existe una relación positiva alta entre la organización del servicio y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, respaldada por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,715 y un valor de significancia de $p = 0,000 < 0,05$. Este resultado evidencia que una mejor planificación, coordinación, claridad de funciones y organización de los procesos internos se asocia directamente con mayores niveles de productividad, confirmando que la organización del servicio constituye un factor clave para el fortalecimiento del desempeño laboral en la gestión municipal.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

RECOMENDACIONES

PRIMERO: A la Gerencia Municipal de la Municipalidad Distrital de San Antonio se recomienda implementar estrategias de redistribución equitativa de la carga laboral, tales como la asignación adecuada de funciones, la rotación de tareas y la planificación realista de actividades, con la finalidad de reducir la sobrecarga de trabajo y mejorar la productividad del personal, garantizando un desempeño laboral eficiente y sostenible.

SEGUNDO: Al área de Recursos Humanos se recomienda fortalecer las condiciones físicas y ergonómicas del trabajo, mediante la adecuación del mobiliario, la promoción de pausas activas y la reducción de esfuerzos físicos innecesarios, con el propósito de disminuir la carga física y optimizar el rendimiento y bienestar del personal municipal.

TERCERO: A los jefes de área y responsables de oficina se recomienda adoptar medidas de gestión de la carga mental, como la priorización de tareas, la reducción de la multitarea y el establecimiento de tiempos adecuados para la toma de decisiones, con el fin de disminuir el desgaste cognitivo y favorecer un incremento de la productividad laboral en el personal.

CUARTO: A la gerencia de la Municipalidad Distrital de San Antonio se recomienda fortalecer la organización del servicio, mediante la mejora de la planificación operativa, la definición clara de funciones, la estandarización de procedimientos y el fortalecimiento del trabajo en equipo, con la finalidad de potenciar la productividad del personal y optimizar la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

BIBLIOGRAFÍA

Alfaro, F. (2021). *El presupuesto participativo y la eficiencia de la gestión en la municipalidad distrital de los Aquijes – Ica, años 2018-2019* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional San Luis Gonzaga]. https://repositorio.unica.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0aca33e6-6004-44fa-bc07-e799ea26df74/content

Arauco, K. (2024). Satisfacción laboral y productividad en el área de negocio de una entidad bancaria. *Revista Científica de La UCSA*, *11*(1), 19–29. http://revista.ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/135/143

Aspiazu, L., & Esquivel, R. (2025). Gestión de talento humano y productividad en funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado, Mocache, Ecuador. *Gestio et Productio*, *7*(12). https://doi.org/10.35381/gep.v7i12.200

Bain, D. (2003). *Productividad: La solución a los problemas de la empresa*. Bogotá: McGraw-Hill.

Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, *29*(3).

Bravo, B., & Bravo, H. (2022). *Salario emocional y la efectividad en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Martín de Pangoa, año 2022 (Tesis)*. Universidad Privada Antenor Orrego.

Bustamante, K. (2021). *Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los Servicios de Emergencia*. Tesis de especialidad, Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Calvo, J., Gil, M., & Pelegrin, A. (2018a). Enfoques teóricos de la eficiencia, eficacia y calidad en el primer nivel de atención primaria de salud en Costa Rica. *Revista Cubana de Finanzas y Precios*, *2*(2). https://www.mfp.gob.cu/revista/index.php/RCFP/article/view/04_V2N22018_JCRyOTROS/04_V2N22018_JCRyOTROS

Calvo, J., Gil, M., & Pelegrin, A. (2018b). Enfoques teóricos de la eficiencia, eficacia y

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

calidad en el primer nivel de atención primaria de salud en Costa Rica. *Revista Cubana de Finanzas y Precios*, *2*(2). https://ideas.repec.org/a/ris/rcubfp/0052.html

Carrasco, S. (2019). *Metodologia de la investigacion cientifica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial san marcos E I R LTDA.

Carrillo, M., Salinas, R., Real, G., Belmont, E., & Gonzales, M. (2013). Organización e involucramiento en el trabajo. Un estudio de caso. *Entreciencias: Dialogos En La Sociedad Del Conocimiento*, *1*(1), 61–75. https://www.redalyc.org/pdf/4576/457645123006.pdf

Castaño, M. (2013). *Sistema de medición de cargas laborales para las áreas administrativas de Audifarma S.A. con el fin de diseñar un modelo adecuado que permita monitorear las necesidades de RRHH y proyectar las variaciones en dicho recurso según los cambios en la demanda* [Tesis de Licenciatua, Universidad Tecnológica de Pereira]. https://repositorio.utp.edu.co/entities/publication/00a00d3f-3a11-4597-ba95-2f14f8171abc

Castillo, L., Ordoñez, C., & Calvo, A. (2020). Carga física, estrés y morbilidad sentida osteomuscular en trabajadores administrativos del sector público. *Universidad y Salud*, *22*(1). https://doi.org/10.22267/rus.202201.170 %0A

Chiavenato, I. (2011a). *Administración de Recursos Humanos.* MCGRAW HILL.

Chiavenato, I. (2011b). *Gestion del talento humano* (9.ed. Mexi). Graw - Hill.

Coll Morales, F. (2020). *Productividad laboral. Economipedia.com*. https://economipedia.com/definiciones/productividad-laboral.html

Comezaquira, C., Terán, G., & Quijada, J. (2021). Carga laboral y obstáculos de rendimiento del personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. *Revista Cubana de Enfermería*, *37*(4).

Contreras, A. (2023). *Hostilidad laboral y productividad laboral en colaboradores de una entidad financiera privada en Trujillo* [Tesis de Maestría, Universidad Privada del

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Norte].
https://repositorio.upn.edu.pe/item/5e09cd24-42c3-4228-baa6-4c471293f384

Cortes, M. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales* (12th ed.). Editorial Tébar, S.L.

Corvo, H. (2019). *Desempeño Laboral: Características y ejemplos*. Lifeder. https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/

Delgado, P., & Quintanilla, R. (2023). *Desempeño y productividad laboral del sector de telecomunicaciones en el distrito de San Isidro, 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. https://hdl.handle.net/20.500.14005/13737

Gonzales, E., & Gutierrez, R. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, *38*(2), 259–270.

Hermoza, Z. (2023). *Carga laboral y estrés en el profesional de Enfermería en el Servicio de Hospitalización Hospital Víctor Alfredo Lazo Peralta ESSALUD Madre de Dios 2022*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). Mc Graw-Hill.

Huayta, S., & Saravia, A. (2023). *La gestión de mantenimiento y su relación con la productividad en el área de costura de la empresa Textil del Valle SA, Chincha, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. https://hdl.handle.net/20.500.14441/2203

Instituto Peruano de Economía - IPE. (2007). *Productividad laboral*. 12 de Julio. https://www.ipe.org.pe/portal/productividad-laboral/

Jaramillo, J. (2015a). *Incidencia de la carga laboral en el rendimiento de los colaboradores del área de producción de la empresa PROLOGIC S.A, de la ciudad de Guayaquil, año 2014* [Tesis de Maestría, Escuela Superior Politécnica del Litoral]. https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/35649

Jaramillo, J. (2015b). *Incidencia de la carga laboral en el rendimiento de los*

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

colaboradores del área de producción de la empresa PROLOGIC S.A, de la ciudad de Guayaquil, año 2014. Tesis de Maestría, Escuela Superior Politécnica del Litoral.

Julca, E. (2023). *Carga laboral y calidad de vida del personal de salud en el servicio de emergencia del hospital público, Lima – 2023*. Tesis de especialidad, Universidad Norbert Wiener.

Lam, R., & Hernández, P. (2008). Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud? *Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter*. http://www.enlinea.cij.gob.mx/Cursos/Hospitalizacion/pdf/EficaciaEfici.pdf

Leonarte, J. (2017). *Transparencia y Acceso a la Informacion y un Efectivo Control del Estado*. *01*.

Llanesa, F. (2009). *Ergonomía y psicosociología aplicada : manual para la formación del especialista.* (2nd ed.). Valladolid: Grafolex.

Mamani, N. (2023). *El absentismo laboral y su relación con la productividad del personal en la Municipalidad Distrital de Kelluyo, Provincia de Chucuito y Región Puno, 2023* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/20985

Molina, I. (2019). *Efectividad del sistema integrado de gestión administrativa en la gestión de la Municipalidad de Los Olivos, 2017 (Tesis)* [Univeridad Nacional de Educaciòn, Lima]. https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3635/TM AD-Gp 4690 M1 - Molina Sedano Ines .pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montero, M., Rivera, P., & Araque, R. (2013). El modelo de demandas-control-apoyo y su relación con el riesgo percibido de enfermedad-accidente. *Revista Internacional de Sociologia*, *71*(3).

Moreno, E. (2023). *Carga laboral y ausentismo del personal de enfermería de un hospital nacional, Lima 2023*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo.

Organizacion Internacional del Trabajo. (2019). *Una ordenación del tiempo de trabajo*

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

equilibrada. OIT.

Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés : estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. OMS. https://www.who.int/es/publications/i/item/9241590475

Parra, M. (2002). *Conceptos básicos en salud labora* (1st ed.). Central Unitaria de Trabajadores de Chile.

Quijia, J., Guevara, C., & Ramírez, J. (2021). Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009-2014. *Revista Politécnica*, *47*(1), 17–26. https://doi.org/10.33333/rp.vol47n1.02

Ramirez, G., Magaña, D., & Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*, *7*(20).

Restrepo, L., Dominguez, L., & Hoyos, J. (2006a). Valoración de la carga laboral en una empresa de servicios. *Scientia Et Technica*, *3*(32). https://moodle2.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/6297

Restrepo, L., Dominguez, L., & Hoyos, J. (2006b). Valoración de la carga laboral en una empresa de servicios. *Scientia Et Technica*, *3*(32).

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (8va ed.). Pearson Educación.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13th ed.). Pearson Educación.

Rodriguez, E., Pedraja, L., & Araneda, C. (2013). El proceso de toma de decisiones y la eficacia organizativa en empresas privadas del norte de Chile. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, *21*(3).

Rojas, J. (2023). *Estrés laboral y productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Oyón, 2022* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7768

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Rubio, J. (2005). *Manual para la formación de nivel superior en prevención de riesgos laborales* (1st ed.). Ediciones Díaz de Santos, S. A.

Sanquez, C. (2024). *Inquietud en Colombia ante el desajuste en las cuentas públicas más agudo en 20 años*. América Colombia. https://elpais.com/america-colombia/2024-09-25/inquietud-en-colombia-ante-el-desajuste-en-las-cuentas-publicas-mas-agudo-en-20-anos.html

Solano, Y. (2021). *Influencia de la carga laboral sobre la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del sector privado de Lima Metropolitana*. Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola.

Supo, A. (2024). *Eficacia del trabajo en equipo en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marangani-2023* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/22876

Susanibar, K. (2021). *carga laboral incide en el estrés de personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, Año 2020*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Jose Faustino Sanches Carrion.

Trujillo, B. (2021). *Implementación de la metodología 5s para mejorar la productividad en el taller de confección de una empresa textil de Lima* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. https://hdl.handle.net/20.500.14005/11623

Urbina, L. (2023). *Clima organizacional y productividad laboral de los colaboradores del Instituto Técnico Profesional Moquegua, 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui]. https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1830

Venegas, C., & Leyva, A. (2020). La fatiga y la carga mental en los teletrabajadores: a propósito del distanciamiento social. *Revista Española de Salud Pública*. https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11582980/

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

ANEXOS

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

CARGA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN EL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN ANTONIO, PROVINCIA MARISCAL NIETO, DEPARTAMENTO MOQUEGUA - 2026.				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones
General	General	General	VI Carga laboral	Carga física
¿Cuál es la relación entre la carga laboral y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026?	Determinar la relación entre la carga laboral y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026.	Existe relación negativa alta entre la carga laboral y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026.		Carga mental Organización del servicio
Específicos	Específicos	Específicos		
¿Cuál es la relación entre la carga física y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026? ¿Cuál es la relación entre la carga mental y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026? ¿Cuál es la relación entre la organización del servicio y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026?	Establecer la relación entre la carga física y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026. Establecer la relación entre la carga mental y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026. Establecer la relación entre la organización del servicio y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026.	Existe relación negativa alta entre la carga física y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026. Existe relación negativa alta entre la carga mental y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026. Existe relación positiva alta entre la organización del servicio y la productividad en el personal de la Municipalidad Distrital de San Antonio, provincia Mariscal Nieto, departamento Moquegua - 2026.	V2 Productividad	Eficiencia Eficacia Efectividad

repositorio.upsc.edu.pe

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Anexo 02: Instrumento de la variable carga laboral

INDICACIONES

Marque con una (X) en el recuadro que le sea conveniente según la escala siguiente:

1	Nunca
2	Casi nunca
3	Indiferente
4	Casi siempre
5	Siempre

N.º	Dimensión Carga Física	1	2	3	4	5
1	Las actividades en la Municipalidad le permiten combinar la posición de estar de pie a sentado y viceversa.					
2	Mantiene la columna en posición recta cuando se encuentra digitando algún documento encomendado.					
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros.					
4	Las actividades que usted realiza requieren de desplazamientos dentro de la Municipalidad.					
5	Las actividades que realiza en su oficina son de esfuerzo muscular.					
6	Se manipulan cargas inferiores a 3 kilos.					
7	Se tiene siempre presente al personal de mantenimiento para apo- yarles en algún sobre esfuerzo que se desea realizar en su oficina.					
	Dimensión Carga Mental					
8	El nivel de atención que usted tiene en sus actividades es elevado.					
9	Usted comete algún error cuando realizan dos actividades a la vez.					
10	Su ritmo de trabajo se debe a causas externas.					
11	El ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador con experiencia.					
12	Su trabajo se basa en el tratamiento de información (procesos autorizados, informática, etc.)					
13	La información que usted da a los usuarios en la Gerencia de supervisión, liquidación y estudios de la Municipalidad se percibe correctamente.					
14	Usted atiende con facilidad y principios éticos.					
15	Usted recibe información razonable para el desempeño de sus actividades.					
16	La información que recibe es sencilla captarla, se evita la memorización excesiva de datos.					
17	Usted tiene la experiencia en el cargo que ocupa					
18	Usted realiza su trabajo sin interrupciones.					
19	El entorno físico facilita las actividades de los trabajadores.					
	Dimensión Organización del servicio					
20	El trabajo implica la realización continuada de tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.					
21	El trabajo permite la ejecución de varias actividades.					

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

22	La preparación de los trabajadores está en concordancia con las actividades que realizan.					
23	Usted conoce la totalidad de sus actividades diarias a realizar.					
24	Usted tiene iniciativa en la resolución de problemas.					
25	Cuando usted se ausenta las actividades en su oficina se paralizan.					
26	Usted tiene controlar sobre las actividades que realiza.					
27	A usted le dan claras las ordenes de trabajo, instrucciones y procedimientos.					
28	Usted puede pedir ayuda a su compañero en alguna actividad que no pueda realizarla.					
29	Cuando se le asigna tareas, tiene en cuenta la opinión de sus compañeros de trabajo.					
30	Solicita usted a los jefes que se le asigne un equipo y/o actividades cuando llegan nuevos.					
31	Su oficina tiene un ambiente laboral de relación amistosa.					
32	Cuando en su oficina se tiene buenas relaciones interpersonales y sucede algún conflicto, se busca la forma de darle solución de forma inmediata.					
33	Si usted realiza en un lugar asilado sus actividades encomendadas, cuenta un sistema de comunicación con las demás oficinas y con otras dependencias externas.					
34	En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personal externo, se ha establecido algún protocolo de seguridad.					

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Anexo 03: Instrumento de la variable productividad

INDICACIONES

Marque con una (X) en el recuadro que le sea conveniente según la escala siguiente:

1	Nunca
2	Casi nunca
3	Indiferente
4	Casi siempre
5	Siempre

PRODUCTIVIDAD						
	ITEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión eficiencia					
1	Usted organiza sus actividades al empezar a trabajar.					
2	Dispone de criterios de evaluación, priorizando según necesidades.					
3	Usted coordina la ejecución de los pendientes directamente con sus compañeros de trabajo.					
4	Usted se capacita para hacer bien su trabajo y obtener mejores resultados.					
5	Las atenciones que usted realiza son acordes a los criterios de calidad de atención.					
6	Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional.					
7	Cuenta con los recursos necesarios para efectuar sus labores.					
8	Considera usted que las capacitaciones y/o cursos contribuyen al logro de los objetivos y metas.					
9	Hace uso de los materiales de la municipalidad de manera correcta evitando su mal uso.					
	Dimensión eficacia					
10	La interacción con los clientes durante su desempeño laboral es adecuada.					
11	Usted consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.					
12	Contribuye con sus colegas, sus conocimientos y experiencias para resolver eventualidades en el trabajo.					
13	Usted da el 100% de su capacidad y actitud durante el trabajo.					
14	Usted conoce cuáles son los objetivos y metas de la institución y se identifica con ella.					
15	Efectúa usted aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a la municipalidad.					
16	Usted es puntual con la entrega de trabajos que se le asigna.					
	Dimensión efectividad					
17	En ausencia de su inmediato superior, usted asume la responsabilidad.					
18	Aunque no se le solicite, usted brinda más tiempo del requerido en la municipalidad.					
19	Usted es proactivo en el logro de sus objetivos establecidos en la municipalidad.					
20	Considera usted que su desempeño laboral es el adecuado.					

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Anexo 04: Base de datos variable carga laboral

Carga laboral																																			
Carga fisica							Carga mental												Organización del servicio																
P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22	P.23	P.24	P.25	P.26	P.27	P.28	P.29	P.30	P.31	P.32	P.33	P.34
4	4	4	4	1	2	3	5	2	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	2	2	5	5	5	2
4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	2	4	5	3	3	4	4	4	4	3
3	4	4	4	3	1	2	5	2	2	4	3	5	5	3	5	5	4	3	3	4	3	5	5	2	5	4	4	5	4	5	5	5	2
4	2	5	5	2	1	1	5	2	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	1	5	4	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1
2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	2
4	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
3	4	3	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	4	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	2	2	5	4	5	2	3	4	4	5	5	4	3	4	5	5	3	3	5	4	4	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3
3	4	4	5	3	4	2	5	2	2	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	2	4	5	3	4	2	3	3	4	3	5	4	2
2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	2
2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3
4	4	5	3	2	3	4	4	2	2	3	5	5	5	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	3	5	4	3	5	5	3	5	4	3
4	4	3	2	2	4	4	3	3	2	4	2	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	1	4	5	5	5	3	5	5	5	3
2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4
4	2	2	4	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4	3
4	4	5	3	2	3	4	4	2	2	3	5	5	5	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	3	5	4	3	5	5	3	5	4	3
4	3	3	2	3	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	2	5	5	2	1	1	5	2	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	1	5	4	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	1	2	3	5	2	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	2	2	5	5	5	2
3	2	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4	3
4	3	4	3	1	2	3	4	2	2	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	2	2	5	5	3	2
2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

2	5	1	1	2	2	3	2	5	1	2	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3	4	1	3
5	5	4	4	5	5	4	2	5	4	2	4	3	4	3	3	4	4	2	4	5	4	4	4
5	5	4	4	5	5	2	2	5	4	2	2	4	4	3	3	5	4	2	5	5	5	4	4
5	4	4	4	5	5	2	2	5	4	2	2	5	4	3	3	4	3	2	3	5	3	4	4
4	5	4	4	4	2	2	2	5	4	2	2	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3
5	5	4	4	5	2	2	2	5	4	2	2	4	2	2	3	3	3	2	2	5	5	4	4
4	5	4	4	4	5	2	2	5	4	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	5	3	3
4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	5	4	4
5	5	4	4	5	5	2	2	5	4	1	2	2	2	3	3	5	4	2	2	5	4	4	5
2	1	4	2	2	3	1	1	1	4	1	2	2	2	3	3	3	3	2	1	3	1	2	3
5	4	5	4	5	5	4	1	4	5	2	1	2	2	3	3	4	5	2	1	5	4	2	4
5	4	4	4	4	5	5	2	4	4	1	1	2	2	3	3	4	4	1	2	5	4	4	4
3	5	5	3	3	5	5	1	5	5	2	2	2	1	3	3	5	2	4	4	4	1	3	4
4	1	5	4	4	4	4	2	1	5	2	1	2	1	3	3	3	4	2	4	4	2	4	2
3	2	5	5	3	4	4	2	2	5	1	2	1	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4
3	5	5	4	4	4	4	1	2	5	1	2	1	2	3	3	5	4	2	3	4	4	4	4
4	5	4	2	4	4	4	1	5	5	2	2	2	2	3	3	5	4	2	2	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	2	1	1	2	3	3	4	4	2	2	5	3	2	4
5	5	4	4	5	5	4	2	5	4	2	2	2	2	3	3	3	4	1	2	5	5	2	4
5	5	4	2	5	4	3	2	5	4	2	2	2	2	3	3	5	5	2	2	5	4	2	4
5	4	5	4	5	5	4	2	4	5	1	2	2	2	3	3	5	5	2	2	5	5	2	5
3	5	4	4	4	5	5	2	5	4	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	4	4	2	4
3	5	2	4	3	4	4	2	5	2	1	2	2	2	3	3	4	5	2	2	5	5	2	4
4	4	3	2	4	4	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3	4	5	3	4	3	4	2	4
2	2	1	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	4
2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	5	5	2	4	3	2	4	3
5	5	5	4	5	2	4	2	5	5	4	2	2	1	3	3	5	5	2	4	4	1	4	4
2	1	4	2	2	3	4	1	1	4	2	2	1	2	3	4	4	2	4	3	4	1	2	5
3	2	2	2	1	2	1	2	2	4	3	1	1	2	3	3	2	2	4	2	2	1	2	3
4	5	4	4	4	4	2	1	5	4	4	2	2	2	3	3	5	5	2	4	3	2	4	5
4	5	4	2	4	4	4	2	2	5	4	1	1	2	3	3	4	4	2	3	4	2	2	4
3	2	2	2	4	4	2	2	2	4	5	3	2	2	3	3	3	4	2	3	4	4	2	3

Anexo 05: Base de datos de la variable productividad

Productividad																			
Eficiencia									Eficacia							Efectividad			
P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2
5	5	2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
5	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
4	2	4	4	4	4	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3
3	2	3	2	3	2	3	2	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	5
4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4
5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	2	4	2	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	5
5	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	5	4
4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5
3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	5	4
4	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	5	5
4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
5	5	2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
5	5	2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	5	5	5
5	5	2	3	2	3	2	3	2	3	5	4	2	3	2	3	2	3	2	3
5	5	2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
2	3	2	3	2	3	2	3	5	2	3	2	3	2	3	2	3	5	5	5
5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
5	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	5	5	4
4	2	4	4	4	4	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	3	5	5
4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	3	4
5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	2	4	2	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.