



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE TAMBOPATA - 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTION PÚBLICA

AUTOR:

BR. BERTHA MARIA SUCSO AVENDAÑO

ASESOR:

DR. JIMMY NELSON PARICAHUA PERALTA

SECCIÓN:

CIENCIAS EMPRESARIALES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

PERÚ – 2018

Dedicatoria

Esta tesis la dedico primeramente a Dios por brindarme la vida e instruirme por el mejor camino y proporcionarme la fuerza adecuada en la búsqueda de perfección, sin decaer en los tropiezos que se presenta, ayudándome a salir de los infortunios sin dejar de lado la dignidad ni debilitarme en las pruebas, porque siempre estuvo conmigo en cada momento de mi existencia.

Al motivo de mi existencia, mi hijo bello Adrián Jesús quien es mi inspiración, por hacerme feliz con cada caricia suya.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy y siempre me apoyaron en todo momento.

A mis queridos peques Abigail, Keyci y Josué.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, ser Supremo por permitir este acontecimiento de tener otra victoria, darme su amor y sabiduría para alcanzar mis metas.

A la persona a quien amo mi querido hijo Adrián Jesús, por tener paciencia, porque cada día me brinda su alegría que me impulsa a seguir adelante en los proyectos que tengo en la vida.

A mis padres y hermanos que de una u otra forma impulsaron en el logro de este proyecto, por tenerme paciencia y brindarme su apoyo constante. Al padre de mi hijo, quien estuvo apoyándome en todo momento y quien fue participe de este proyecto.

A mis amigos quienes me impulsaron a realizar este trabajo y me brindaron palabras de aliento para seguir adelante: Juan Víctor, Rosita, Elenice y otros.

Br. Bertha María Sucso Avendaño

INDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad.....	v
Presentación	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	2
1.3. Teorías relacionadas con el tema	6
1.4. Formulación del problema.....	17
1.5. Justificación del estudio.....	17
1.6. Hipótesis	18
1.7. Objetivos	19
II. MÉTODO	20
2.1. Tipo de Investigación.....	20
2.2. Diseño de investigación.....	20
2.3. Variables y Operacionalización de variables.....	20
2.4. Operacionalización de variables.....	21
2.5. Población y Muestra	24
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
2.7. Validación y confiabilidad de los Instrumentos	26
2.8. Confiabilidad de los instrumentos.....	27
2.9. Procedimientos de recolección de datos	28
2.10 Método de análisis de datos	28
2.11.. Aspectos éticos.....	30

III. RESULTADOS	32
3.1. Resultados descriptivos	32
3.2 Estadísticos descriptivos	40
3.3 Prueba de normalidad.....	42
3.4 Prueba de hipótesis.....	42
IV. DISCUSIÓN	50
V. CONCLUSIONES	53
VI. RECOMENDACIONES	54
VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS	59

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable: Estrés Laboral.....	22
Tabla 2: Operacionalización de la variable: Desempeño Laboral.....	23
Tabla 3: Distribución de la población de estudio	24
Tabla 4: Distribución de la muestra de estudio.....	25
Tabla 5: Validación del Cuestionario ESTRÉS LABORAL	26
Tabla 6: Validación del DESEMPEÑO LABORAL.....	27
Tabla 7: Confiabilidad de los instrumentos.....	27
Tabla 8: Escala del nivel de validez de confiabilidad de los instrumentos.....	28
Tabla 9: Distribución de los Usuarios según el Nivel de Estrés Laboral.....	32
Tabla 10: Distribución de los usuarios que presentan Síntomas Físico	33
Tabla 11: Distribución de servidores de la dimensión Síntomas Psicológicos	34
Tabla 12: Distribución de los servidores de la dimensión Síntomas Conductuales...	35
Tabla 13: Distribución de los servidores variable DESEMPEÑO LABORAL	36
Tabla 14: Distribución de los servidores según la dimensión Productividad	37
Tabla 15: Distribución de los servidores según la dimensión eficacia.....	38
Tabla 16: Distribución de los servidores según la dimensión eficiencia	39
Tabla 17: Resultados Descriptivos para la variable ESTRÉS LABORAL	40
Tabla 18: Resultados Descriptivos para la variable DESEMPEÑO LABORAL	41
Tabla 19: Pruebas de normalidad	42
Tabla 20: ESTRÉS LABORAL*DESEMPEÑO LABORAL	43
Tabla 21: Síntomas físicos *DESEMPEÑO LABORAL.....	44
Tabla 22: síntomas psicológicos*DESEMPEÑO LABORAL.....	46
Tabla 23: síntomas conductuales *DESEMPEÑO LABORAL	48

ÍNDICE DE GRAFICOS

Figura 1: Distribuciones de Chi cuadrado con distintos grados de libertad.	30
Figura 2: Nivel de estrés laboral de los servidores de la Municipalidad	32
Figura 3: Distribución de los servidores según dimensión Síntomas Físicos.....	33
Figura 4: Distribución de los servidores según dimensión Síntomas Psicológicos....	34
Figura 5: Distribución de los servidores dimensión síntomas conductuales.....	34
Figura 6: Distribución de los servidores según el desempeño laboral.....	36
Figura 7: Distribución de los servidores según la dimensión productividad.....	37
Figura 8: Distribución de los servidores según la dimensión eficacia.....	38
Figura 9: Distribución de los servidores según la dimensión eficiencia	39

RESUMEN

La reciente investigación asumió el objetivo, determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018. La metodología que se utilizó en la realización de este estudio de investigación corresponde a un diseño no experimental, correlacional y transversal, el trabajo se realizó en la Municipalidad Provincial de Tambopata, con una muestra de 100 trabajadores quienes se dedican al área administrativa y tienen relación con el público en general (usuarios). Se tuvo dos instrumentos en la recolección de datos, esto fue mediante cuestionarios; primeramente para variable estrés laboral y un segundo cuestionario para el desempeño laboral, estos instrumentos fueron aplicados a los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata y luego mediante el programa estadístico SPSS realizar el análisis respectivo.

Los resultados obtenidos indicaron: el estrés provoca síntomas físicos, psicológicos y conductuales, lo que afecta el desempeño laboral. A través del análisis desarrollado se logró demostrar, la existencia de correlación inversa y significativa entre del estrés laboral en el desempeño laboral, siendo el $p < 0.05$, y un coeficiente $\rho = -0.270$; $r^2 = 0.0729$, lo que nos indica que en un 7.29% la variable estrés influye en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata mostrando un nivel bajo de estrés laboral.

Palabras Claves: estrés, desempeño laboral.

ABSTRACT

The recent investigation assumed the objective, to determine the influence of the job stress in the job performance of the worker of the Provincial Municipality of Tambopata - 2018. The methodology that used in the realization of this research study corresponds to no-experimental, correlational design and transversal, the work was carried out in the Provincial Municipality of Tambopata, with a sample of 100 workers who are dedicated to the administrative area and have relationship with the general public (users). We had two instruments in the data collection, this was through questionnaires; firstly for job stress variable and a second questionnaire for the job performance, It instruments were applied to the workers of the Provincial Municipality of Tambopata and then through the statistic program SPSS perform the respective analysis.

The results obtained indicated: stress causes physical, psychological and behavioral symptoms, which affects work performance. Through the developed analysis it was possible to demonstrate the existence of an inverse and significant correlation between work stress in the work performance, being $p < 0.05$, and a coefficient $\rho = -0.270$; $r^2 = 0.0729$, which indicates that in a 7.29% the stress variable influences the job performance of the servers of the Provincial Municipality of Tambopata showing a low level of job stress.

Key words: stress, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Nuestra sociedad hoy se conforma por diferentes instituciones públicas, en esta oportunidad trabajaremos con la Municipalidad Provincial de Tambopata, es una institución que brinda servicios públicos según la necesidad de la población, la institución realiza diferentes gestiones, mediante las cuales desea optimizar la condición de vida de los individuos de la provincia, también promueve el desarrollo económico de las pequeñas y microempresas existentes en la provincia de Tambopata.

En la municipalidad Provincial de Tambopata actualmente se encuentran trabajando 147 servidores aproximadamente, los cuales se encuentran en diferentes áreas administrativas, gerencias, subgerencias y jefaturas, quienes prestan servicio al público.

El estrés en la actualidad, es conocido como una enfermedad, los seres humanos a diario perciben en el centro de trabajo y su vida privada, circunstancias en las que se sienten recargadas, increpadas, nerviosas o inquietos, unos sienten cólera, rabia e impotencia se enojan con facilidad.

La tensión que se tiene en el centro de trabajo es un inconveniente para la salud que incomoda a la humanidad, debido que abrumba a las personas al generarles una ineptitud somática o psicológica en la realización de sus ocupaciones del trabajo, esto del mismo modo afecta a los gobernantes de las instituciones públicas.

El desempeño es una actitud positiva que se desprende del compromiso que pueda sentir el trabajador con respecto a su puesto de trabajo y organización.

La municipalidad Provincial de Tambopata tiene diferentes áreas de trabajo donde el personal se relaciona con diferentes usuarios y es necesario tener control

emocional ya que se encuentran expuestos a diferentes situaciones, donde se debe preservar la calma.

1.2. Trabajos previos

Las investigaciones que se han realizado acerca de las variables Estrés Laboral y Desempeño Laboral cuentan con el aporte:

Internacional:

González Acabal, Mayra R. (2014), Guatemala; en su investigación: Estrés y Desempeño Laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango) en la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala; teniendo el propósito: Constituir la conexión que existe entre el estrés con el desempeño laboral de los trabajadores de Servietica Altense S.A. el instrumento se aplicó en un amuestra de 50 personas que laboran en Servietica Altense S.A. Llegando a la conclusión donde: Se consiguió justificar la objetividad de una relación estadística entre estrés y desempeño laboral con un nivel Alpha de 0.05. También se puede decir que la tensión nerviosa en el ámbito de trabajo afecta el desempeño de personas que trabajan en una empresa y la prueba realizada arrojó que la mayor parte de los personales obtuvieron un nivel alto de estrés y esto fue 21%, siendo el normal entre 14% y 16%, el estrés laboral en las instituciones u organizaciones producen una baja productividad en el personal.

Álvarez Herly (2015), Venezuela; en su investigación: El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público, tuvo como propósito: Constituir la correlación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad de Carabobo núcleo la Morita así fortalecer el rendimiento de la organización. Se trabajó con una muestra de 41 personas que trabajan como administrativos en la Universidad Carabobo, Donde se concluye: la existencia de niveles inoportunos en los 04 elementos de riesgo, existe una relación que determina la salud del trabajador (física, Psíquica o

mental) y se genera efectos negativos en el absentismo y el rendimiento. El estrés dentro de una institución influye en la afinidad entre las personas, la producción y rendimiento, por otro lado también influye en la prosperidad y la condición de vida del personal universitario. El estrés tiene incidencia en los niveles de desempeño.

García Alvear, Jorge Luis (2016), Ecuador; en su investigación: Estudio del Estrés Laboral en la plana administrativa y los que trabajan en Universidad de Cuenca, el objetivo en esta investigación ha sido, analizar el estrés laboral en el trabajadores administrativos de la Universidad de Cuenca, con la finalidad de construir una oferta de prevenir y promocionar, en el año 2015. Se realizó la investigación con una muestra de 229 personas. Se llegó a la siguiente conclusión: en cuanto al análisis se logró constituir que hay una incompatibilidad de la demanda psicológica en cuanto a sexo, relación laboral y cargo, se demostró la presencia de alto % en los que trabajan y la plana administrativa quienes evidencian alarma en la salud física y mental estos están asociados con las situaciones de trabajo, por otro lado se evidencia que existe por lo menos dos veces más posibilidad de desarrollar padecimientos físico-mental en las personas con cargo administrativo que en aquellos que desarrollan un trabajo.

Zapata Rodas, Maira Yesenia (2015), Colombia; en su investigación: Medir el nivel de estrés en los asalariados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda. del Municipio de Amalfi. Su propósito fue: Calcular el nivel de estrés en los asalariados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda. del Municipio de Amalfi. Tomó como muestra 22 personas. Donde se concluye en el cuestionario de Maslach (MBI) se observó quienes tienen más puntuaciones fueron en genero las mujeres, en estado civil los solteros, de acuerdo a la edad fueron los 20 años, y en el nivel de escolaridad fueron los realizaron estudios tecnológicos.

Nacional:

Ruiz A. Italo y Vega C. Katherine (2016), en su investigación: Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales. Tuvo por propósito: Saber cómo influye el estrés laboral en el desempeño del personal administrativos de condición media, en una compañía de comercialización y servicios industriales, la realización de esta investigación se tuvo como muestra 102 trabajadores. En la conclusión se comprobó que el estrés provoca en los trabajadores síntomas fisiológicos y esto afecta el desempeño, podemos decir que el estrés afecta a todas las edades, pero los trabajadores de mayor edad tienden a estresarse más que los jóvenes, ahora cuando tiene más educación tendremos mayores instrumentos para enfrentar el estrés. Por medio de los análisis cuantitativos y cualitativos se halló: el estrés interviene en el desempeño laboral en las personas que trabajan en la empresa Metalurgia, esto no es de modo significativo. En dicha empresa según las herramientas empleadas arrojaron, un nivel bajo de estrés laboral y en cuanto al desempeño laboral un nivel alto, lo que está respaldado por opiniones de los trabajadores.

Machaca A. Janeth y Aquino T. Clar (2016), en su investigación: Influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa productora de gases industriales y medicinales OXYMAN Arequipa: Determinar la influencia de estrés y el desempeño laboral de las personas que trabajan en la empresa de gases industriales y medicinales OXYMAN - Arequipa. En esta investigación se trabajó con el 10% de la población determinada por 95 trabajadores. Cuya conclusión es: Las personas que trabajaban en la compañía de gases industriales y medicinales OXYMAN demostraron estrés que supera lo normal, en estrés fuerte, tiene síntomas psicológicos como son: no conciliar el sueño por preocupaciones, sufren para estar atentos en las cosas que hacen, sienten tensión en sus actividades del trabajo, con poca frecuencia logra resolver sus problemas, etc. Por otra parte también presentan síntomas físicos, malestares en el cuello,

hombro y brazo, también sufren dolores de espalda, cintura, también sufren para levantarse por las mañanas. Por otra parte en cuanto a la variable desempeño laboral, las personas que trabajan en la empresa no logran satisfacer las perspectivas de los empresarios, logrando alcanzar un nivel medio en el desempeño de su puesto de trabajo, el 49.5 % tienen una evolución regular, el 61% en desarrollo profesional y 55.8% en calidad en el desempeño de sus labores, entonces podemos decir: el estrés laboral interviene en la producción de las personas que trabajan en dicha empresa.

Iparraguirre S., Zulema y Yupanqui Á., Jenny (2016), en su investigación: El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016. Donde el su objetivo es: Establecer la correspondencia entre estrés laboral y desempeño laboral de las personas que trabajan en la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016. En esta investigación se trabajó con toda la población que estaba conformada por 22 trabajadores. Llegando a la conclusión: analizando el total de trabajadores que son 22 se obtuvo un 50% nunca presentan estrés laboral de los cuales el 27.3 % no les afecta en su desempeño laboral, se observó la existencia de una relación del estrés laboral y desempeño laboral.

Salirrosas S, Elmer y Rodríguez A, Claudia (2015), realizaron su investigación: Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la esperanza. Donde su objetivo fue: Comprobar la correlación entre el estrés laboral y el desempeño en los asesores de Banca por teléfono del Banco de crédito del Perú, distrito La Esperanza; provincia de Trujillo. Se trabajó con una muestra de 121 asesores de la Banca. Donde concluye: la existencia de una relación contrariamente importante entre el grado de estrés laboral y desempeño de asesores de la Banca. Para probar el nivel de estrés a los colaboradores fue mediante CHI2 y se demostró un nivel de estrés alto; esto genera que mayor presión laboral repercute a que el nivel de desempeño sea

bajo. Se encontró que existe un desempeño deficiente solo una pequeña parte de las personas evidencian un desempeño eficiente.

Goicochea E. Leidy Y. (2016), realizó su investigación: El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir: cuyo propósito era: Establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de las personas que trabajan en dicha empresa. Trabajado dicha investigación teniendo una muestra de 38 trabajadores. Se logra como conclusión: se demostró que existe una correspondencia de nivel medio y significativo, el estrés con desempeño laboral, lo que indica que, si el estrés aumenta, disminuirá el desempeño de los personales. Se indica que los trabajadores no reciben apoyo y trabajan excesivas horas y no reciben una buena capacitación. Realizan trabajos bajo presión.

1.3. Teorías relacionadas con el tema

Estrés Laboral

Antecedentes Históricos del Estrés

La definición se da inicio en 1930, en lo que un joven estudiante de Austria de la Universidad de Praga de medicina presto atención que las personas enfermas, sin importar que enfermedad tenga, estos mostraban síntomas parecidos. El estudiante se llamaba Hans Selye (2001), lo llamo síntoma de mostrarse enfermo Desde diferentes puntos de vista los investigadores e instituciones mundiales han conceptualizado la palabra estrés que hizo conocer Hans Selye en 1936, como una manifestación en el cuerpo cuando este recibe cualquier tipo de mandato que se le asigne. Esto puede ser psicológico, físico.

Definición

La OMS determina que el estrés es la respuesta particular del cuerpo ante una petición fuera de contexto. Esta expresión proviene del inglés, también se agregó

a los demás idiomas, la explicación de estrés se albergó con facilidad en la conciencia de las personas.

El estrés se considera al conjunto de reacciones que la persona muestra frente a las circunstancias en que vive, son estados de ánimos que necesitan esfuerzo para adaptarse, de manera que un agente estresante es aquel impulso que genera un cambio en el sujeto, tenemos los siguientes factores: componente biológica, psicológica y socio-cultural.

La tensión viene a ser cambios psicológicos y físico, lo que da a conocer cuando algunas tipologías del ambiente incita a un individuo provocando una inestabilidad existente o reciente, de lo que se quiere y de la capacidad para adaptarse a ello, es un momento que se da una respuesta imprecisa.

La tensión es una contestación de acomodación, influida por tipologías y/o procesos psicológicos de la persona, es el resultado de una labor, circunstancias o acontecimiento de nuestro entorno que propone mayor rendimiento físico especiales a un individuo. Cuando hablamos del estrés resalta el entorno como una solución para la adaptación, en otra dimensiones e relacionan entre sí, como el requerimiento y el sujeto.

Los acontecimientos tanto buenos y malos, pueden desatar una contestación similar de tensión lo que resulta positivo o negativo. Así mismo podemos decir que el estrés no es una simple tensión nerviosa, el estrés nos puede generar un resultado positivo, el estrés no se puede evitar porque la falta de este puede ser causa de muertes. Con esto se da a conocer que el estrés es inevitable.

Por otra parte el estrés se observa en diferentes fases. En una situación tensa el individuo primeramente pasa por la fase de alarma, los servidores se enfrentan a una situación que causa el estrés, podemos decir que es un factor que hace el individuo suba la adrenalina y así la angustia aumente. En segundo lugar el individuo pasa la fase de resistencia, si la tensión persiste, los individuos persisten en dar una respuesta a él en la fase de resistencia, aquí tiene dos opciones atacar la tensión en forma directa y sobresalir y logra mayor productividad y creatividad. Si la tensión sigue, estos producen daños psicosomáticos, así estaría presentándose la última fase, que el agotamiento.

Los términos del estrés laboral: está considerado como un padecimiento que atenta contra la economía de países en sendas a desarrollarse, industrializados. Altera la producción, al atentar contra el bienestar físico, mental de los servidores de una institución. Muchos estudios epidemiológicos han logrado demostrar que nuestra salud se relaciona con factores psicosociales que se encuentran en el centro de trabajo, esto factores por el lado de nuestra salud como el origen del padecimiento de este, es de trayectoria general. Estos factores pueden ayudar a empeorar la enfermedad e intervenir en los medios de restablecimiento y sanar. Los síntomas físicos y psicológicos en un contexto de estrés pueden terminar con el agrado, creatividad y producción de un individuo. Los cambios de conducta que presenta un individuo puede acrecentar el nivel de estrés del individuo, lo que genera disminución en la eficacia y eficiencia de su labor.

De acuerdo a la OMS, la tensión consta de una acumulación de síntomas fisiológicos y estas ayudan en la preparación del cuerpo frente a una labor. Por su parte la Comisión Europea refiere que la tensión laboral es un esquema compuesto por síntomas psicológicos, físicos y de conducta a algunos aspectos contrarios o perjudiciales que sucedan dentro del trabajo, organización y el entorno del trabajo. Es una fase que se encuentra caracterizada por los niveles altos de exaltación, respuesta y una impresión de temor de afrontarlos

Por su parte **Piero** considera que el estrés laboral es una experiencia personal, causada por el conocimiento de que hay demandas enormes, difíciles de manejar y estas generar consecuencias negativas.

Según la OIT la palabra estrés hoy en día está siendo utilizada diferentes formas, refiriendo desde tener un malestar en la mañana hasta sentirse ansioso lo que origina una depresión. Algunos científicos han realizado estudios y llegaron a la conclusión, el estrés tiene indicadores buenos como malos.

OIT (2016), En nuestros días, la salud es una mezcla de actividades, emociones y comportamientos, no dejando de lado lo económico, el ambiente y la cultura. En caso de la OIT, el estrés se da a conocer mediante estados físicos y psicológicos por un desgaste, esto a causa de un desequilibrio de los requerimientos vistos, los

medios y capacidades dadas por un individuo y lograr las exigencias dadas. La OIT se encuentra inmersa en la determinación de relación del trabajo y el estrés, el trabajo como la relación que se tiene dan lugar cuando el cumplimiento de la labor que no le pertenece, excede sus capacidades, recursos del que labora, sino por necesidades cuando se enfrenta las exigencias pero no rinden las expectativas d la empresa o institución.

El estrés laboral es considerado una enfermedad ocupacional, al respecto, la Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (NT-01- 2008) la define como: “Los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio, en el que la trabajadora o el trabajador se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes”.

Para Trujillo y García (2007), El estrés se representa física y psicológicamente, esto porque la persona lo provoca por una circunstancia y produce un desequilibrio y se genera un problema. La tensión es la contestación físico y emocional incitada en la persona por un ambiente físico, psicológico o social lo hace producir una inestabilidad e incompatibilidad. Esto es liberado por un factor estresante de mayor fuerza y dimensión logrando que se note una tensión, haciendo que el cuerpo y la mente puedan enfrentar el problema o escaparse de él. El estrés se considera que si se da de manera fuerte y seguido esto genera malestares física y psicológicas, hasta podría producir la muerte.

Variedad de Estres

Wayne & Robert (2006), El estres en las personas da de diferentes formas, por lo que podemos decir es esto es único en la persona. Algunos sucesos genera mucha tensión en un individuo y en otro no genera nada. Ahora el efecto de la

tensión no siempre va ser malo, en algunos casos este mejora la producción y actúa de manera útil para generar nuevas ideas y ser creativos.

Hablaremos de dos variedades:

Las tensiones buenas, esto se da cuando un individuo mantiene una relación con su tensión logrando superar y demostrando una mentalidad abierta y manifiesta su creatividad, en este caso el individuo se prepara física y mentalmente para realizar su labor de la mejor forma pero esto se logra cuando en el entorno existe las condiciones adecuadas como un entorno alegre, los individuos presenten una armonía y sentirse con ánimos y fuerza para realizar su labor de la mejor forma.

Las tensiones malas, esto es lo inverso de las tensiones buenas, aquí observamos que las tensiones perjudica y esto genera una sobrecarga de la labor y no se aprovecha, esto genera un desequilibrio físico y psicológico y permite que la producción del individuo se reduzca, y genera un desgaste del cuerpo y por ende produce enfermedades.

Friedman y Rosenman (1959), encontraron ciertas características comunes de conducta en las personas con enfermedades coronarias. Actualmente destacan en este patrón: impaciencia, velocidad excesiva, urgencia temporal, esfuerzo por el logro, competitividad, agresividad, hostilidad y gestos bruscos y compromiso excesivo con el trabajo.

Síntomas de las tensiones

- **Síntomas Físicos:** Son tipologías que se relacionan con la forma y la carga de las tareas del trabajo y el entorno en el que se desempeña.

Las modificaciones físicas son repuestas del cuerpo ante las situaciones de tensión laboral:

- **Respiratorios.-** Esto es muestra de síntomas físicos que se presenta en el sistema respiratorio del individuo.

- Cardiovasculares.- Esto se manifiesta en el sistema cardiovascular del individuo.
- Gastrointestinales.- Esto son los síntomas de cuerpo pero se generan en el sistema gastrointestinal del individuo.
- Dermatológico.- Esto se presenta en el cuerpo son síntomas generados en el sistema cutáneo del individuo.
- Osteomuscular. Esto síntomas se presentan físicamente en el sistema osteomuscular del individuo.

• **Síntomas Psicológicos:** Están representadas por las tipologías psicológicas de la persona que generan una formación atareada, esto se genera al interior de la persona y esto define su conducta y la manera de pensar ante situaciones de tensión.

- Atención y concentración.- Son caracteres de capacidad de un sujeto de prestar atención y concentrarse al realizar una actividad.
- Depresión.- da a conocer signos de decadencia de energía y/o esfuerzo de una persona.
- Irritabilidad.- es una forma de reaccionar con ira, malestar de un servidor ante una negatividad de su contexto.
- Trastorno de sueño.- se manifiesta mediante la cantidad y calidad del tiempo que una persona duerme.

• **Síntomas Conductuales:** Estos se refieren a los cambios de conducta que se observa en un individuo durante algún momento en la que se genera una tensión como son: consumo de cigarrillos, morderse las uñas, etc.

- Evitar responsabilidades
- Mayor uso de alcohol, drogas o cigarrillos
- Exhibir comportamientos más nerviosos.- como morderse las uñas, inquietud y caminar.
- Se disminuye la productividad en las tareas laborales ya sea la cantidad o la calidad.

- Índices elevados de ausentismo laboral
- Relaciones laborales pobres
- Mal clima en la organización
- No existe satisfacción en la realización como persona, las retribuciones y el en Falta de satisfacción relacionadas con el desempeño, las retribuciones y el reconocimiento del individuo en el trabajo.
- Exigencias del personal mediante protestas.
- Tardanzas, entrega tardía de los trabajos
- Menos participación y poca motivación en el trabajo.

Hall J. (1999), La relación entre las personas de un entorno es muy importante a la hora de observar el estrés. La relación del personal y el ambiente influye en la salud del individuo y de la organización. Se mantiene relaciones de desconfianza, sin cooperar y destructivas generan niveles de tensión en los individuos de la organización de empresa.

El Desempeño Laboral

El Desempeño Laboral alude al nivel de jefes y autoridades que logran su servicio, de acuerdo a su labor, esto es de acuerdo a los resultados que logra.

D' Vicente (2012), define en cuanto han logrado cumplir con su trabajo de acuerdo a las metas dadas en un tiempo dado. El desempeño está dado por los trabajos que se observa y mide también aquellos que se deducen.

Chiavenato (2002), lo considera como la eficacia de los individuos que trabajan dentro de una institución, organización, lo que es importante para la institución, el trabajador debe mostrar su empeño, y satisfacción. Entonces el desempeño es una mezcla del comportamiento y los objetivos alcanzados, para esto deben ver lo que se hace en el trabajo y medir las operaciones.

El desempeño, es un hecho o actuación que se observa en las personas que son notables para lograr el objetivo de la institución. El mejor desempeño laboral que tiene una institución es la fuerza.

(Chiavenato, 2000), El desempeño es el rendimiento laboral, la capacidad que posee un individuo así elaborar, generar, crear, lograr un trabajo a menor tiempo, con poco esfuerzo, así lograr una buena calidad.

Por otra parte se puede decir, el desempeño está influenciado por las perspectivas de los individuos sobre la labor que realicen, su manera de observar las metas, la conformidad con lo que lo haga. Entonces podemos decir que la mente y cuerpo son necesarios para el individuo, para lograr las metas de las instituciones.

El desempeño está compuesta por: la estimulación, destrezas y formas de la persona; claridad y tolerancia de la relación; ocasiones para cumplir la satisfacción personal.

El desempeño de los que laboran en una institución tiene que contar con las actitudes y aptitudes para lograr las metas que se desea lograr, apoyado por normas, misión y visión de la institución. Tenemos las siguientes teorías sobre desempeño laboral:

- **Teorías de satisfacción laboral:** esto tiene referencia al deleite que se siente cuando realizamos una aspiración, meta; es decir el gusto de algo ya experimentado. Tenemos las diferentes teorías :
 - **Ajuste en el ámbito laboral.-** Es una de las más perfeccionadas del desempeño de lo que se necesita y de los valores. La teoría se centra en la relación del ambiente y la persona; nos referimos al ambiente de trabajo, esto se logra mediante un proceso permanente y eficiente logrado por los individuos que laboran en un lugar determinado. El deleite no necesariamente es cuando se logra las necesidades de los individuos, sino del ambiente laboral a quien de atiende, particularmente de las necesidades y valores de los que trabajan en la institución.
 - **Grupo de referencia social.-** Se fundamenta que los servidores tienen como antecedente para examinar la labor, norma, valor de un equipo y tipos

socioeconómicas del lugar donde desarrolla su labor, estas atribuciones donde se hacen evaluaciones de la labor que establecerán un nivel de satisfacción.

- **Discrepancia.** Podemos decir que la satisfacción laboral se basa más en los valores más significativos para los individuos que logran por medio del trabajo y sus propias necesidades. Las personas tienen sus valores de acuerdo a la importancia. Con las emociones se dan a conocer cómo se siente la producción o el fracaso de acuerdo a tenencia de un valor. La satisfacción laboral se ve cuando te sientes satisfecho con el trabajo realizado, como te permiten realizarlo, por ende los valores son de vital importancia en los individuos.

- **Eventos situacionales.-** Existen:

Tipos de situaciones, son aspectos de la labor que evalúa el individuo antes de decidirse por el trabajo, sueldo, ocasiones de fomento, circunstancias de trabajo, el manejo de la institución y la inspección, esto se da a conocer antes de empezar o aceptar el trabajo

Programas de las situaciones, son los aspectos laborales que no hay necesidad de examinarlas, sino que se da cuando el individuo cuando está trabajando, continuamente esto no se espera pero causan sorpresa a los individuos.

Factores del desempeño laboral

Existen 02 factores que ayudan a mejorar la producción:

- Factores internos. Estos tienden a cambiar con facilidad, y existen; los factores duros está compuesto por productos, tecnología, equipos y materia prima.
 - Factores blandos.- contienen la potencia de trabajo, métodos y formas de organización, las formas de dirección y las técnicas de trabajo.
 - Factores duros.- La producción del factor simboliza el nivel que el producto compensa los requerimientos de los usuarios. Con este factor se tiende a mejorar la atención, el uso, la antigüedad, la innovación, el precio, la transformación, el sostenimiento y el esparcimiento de la capacidad, la revisión de los inventarios, la organización entre otros.

- Factores externos. Cuando se habla de producción esta es la que determina los ingresos, inflación, competencia y prosperidad de la población, por ello las instituciones buscan saber por qué el crecimiento o disminución de una producción.
- Ajustes estructurales. En la sociedad existen cambios estructurales y estos influyen en la producción ya sea privada o pública.
- Recursos naturales. Está comprendida por: mano de obra, capacidad técnica, formación, fortaleza, cualidades, estimulaciones, y progreso profesional.

Desempeño Laboral: Dimensiones

- **Productividad.**- Productividad se relaciona con los medios manipulados, la aplicación eficientemente de los medios en la productividad de capitales y asistencia. Se dice es la dependencia de los resultados logrados y los medios manipulados y el lapso que se logra obtener.

La productividad involucra el perfeccionamiento del transcurso fructífero. El perfeccionamiento es comparar, la cantidad de medios manipulados y el capital y la asistencia brindada. La productividad es el resultado entre el capital y asistencia y otros factores de producción entre ellos están la gestión, mano de obra, etc. Entonces lograr una producción es lograr la eficiencia. Para esto la labor principal es lograr un resultado de la elaboración y elementos fructíferos. La productividad es el conjunto servicios realizados con los recursos manejados.

Productividad = cant. de servicios prestados * cant. de recursos usados

Cuanto más eficiente usemos los recursos y se realice la innovación de estos recursos, más productivos lograremos ser. La productividad es una correspondencia entre lo producido y lo consumido. Productividad laboral, designada como productividad laboral, esto se calcula mediante la dependencia entre producción lograda y cantidad de trabajo asociado en

transcurso fructífero en un tiempo determinado. La productividad se mide en ámbito de una institución, empresa, sector público.

- **Eficacia**

La eficacia se trata de hacer las cosas de forma correcta, que el trabajo realizado logre los objetivos establecidos.

Entonces la eficacia se relaciona con lograr los objetivos o los resultados planteados, por lo tanto al realizar las actividades, permite lograr metas establecidas. Podemos decir que la eficacia es una medida con la que se logra la meta. La eficacia es la capacidad para lograr lo que se espera. Por último Koontz refiere que la eficacia es el cumplimiento de objetivos.

- **Eficiencia**

Según Chiavenato 2010; la eficiencia es el buen manejo de los recursos disponibles podemos dar a conocer con una igualdad.

$$E=P$$

Dónde:

P: Producto resultante

R: recurso usados

La eficiencia es el logro de los objetivos a base de la menor cantidad de recursos. Según Coulter 2010, refiere que la eficiencia reside en lograr mayor resultado a base de una mínima inversión, esto quiere decir aplicar de manera en que los recursos logren ser usados de forma más adecuada. Esto se refiere al cumplimiento de la labor entonces es la relación existente entre la cantidad de medios usados y cantidad de medios programado y el nivel que se aprovechan los medios usados transformándolos en producto.

Por otra parte la efectividad es el nivel en que se logra el objetivo. Entonces la manera que se logra un resultado es la efectividad, pero la manera que se usan los medios para lograrlos decimos que es la eficiencia. Existe una proporción entre la eficacia y eficiencia, como la producción y la capacidad de producción.

Si hablamos de efectividad, se hace un inca pie a la capacidad y/o destreza que tiene un individuo, animal, aparato, mecanismo con el fin de obtener un resultado de la acción realizada. Es una relación entre resultado obtenido y el resultado planteado, facilita el nivel de lograr las metas planificadas.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

- ¿Cómo influye el estrés en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018?

1.4.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel del estrés de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018?
- ¿Qué nivel de desempeño tienen los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018?
- ¿Cómo influye los síntomas físicos en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018?
- ¿De qué manera los síntomas psicológicos influyen en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018?
- ¿Cómo influye los síntomas conductuales en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018?

1.5. Justificación del estudio

Esta investigación aportara:

Teórica.- la presente investigación se orienta a analizar si el estrés laboral influye en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018, estas pueden servir de utilidad para considerar en próximos estudios que también pretendan realizar investigaciones similares.

Práctica.- Al término de la presente investigación permitirá iniciar la prevención de los conflictos psicosociales que incidan en la aparición del estrés laboral y se logre brindar un buen servicio a la sociedad, de esa manera se mejorara el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata eficiente y eficaz.

Por otro lado los servidores cada vez que hay un cambio de gobierno local el personal nuevamente tiene que adecuarse a un nuevo entorno

Social.- Actualmente contamos con instituciones, empresas quienes prestan servicio, dentro de ello existen problemas en el trato servidor-usuario, jefe-subalterno, la relación entre compañeros, sentirse satisfecho con la labor que realiza, autoestima institucional, sentido de logro y reconocimiento. Estos escenarios de alguna manera influyen en el desempeño laboral que realizan los servidores de dicha institución, por ello la presente investigación trata obtener mayor información lo que permita realizar un diagnóstico y prevenir el estrés en los servidores de la institución, de esa manera lograr un desempeño laboral favorable para la institución.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

- El estrés laboral influye inversamente significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

- Los síntomas físicos influyen inversamente significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.
- Los síntomas psicológicos influyen inversamente significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018.

- Los síntomas conductuales influyen inversamente significativa en el desempeño de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

- Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

- Analizar la influencia de los síntomas físicos en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.
- Analizar la influencia de los síntomas psicológicos en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.
- Analizar la influencia de los síntomas conductuales en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018

II. MÉTODO

2.1. Tipo de Investigación

Según Sanchez y Reyes (2000), el presente trabajo es una investigación descriptiva, porque se orienta a describir, explicar y predecir la incidencia de las modalidades o niveles de una a mas variables de una población determinada, lo que permite organizar los resultados científicos.

2.2. Diseño de investigación

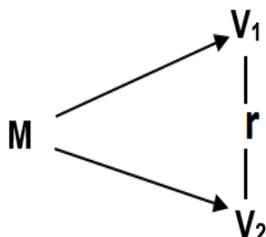
El diseño que utilizaremos es descriptivo correlacional de corte transversal no experimental, pues según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) en este tipo de investigación no existe manipulación de variables y tiene como finalidad conocer el grado de asociación o la relación que existe entre dos o más variables en un contexto en particular. Asimismo, se describirá las relaciones entre dos o más variables en un solo momento. El esquema es el siguiente:

Dónde:

M: muestra

V1: Estrés laboral

V2: Desempeño laboral



2.3. Variables y Operacionalización de variables

2.3.1 Variables de estudio

La investigación a realizar medirá la influencia de variable Estrés Laboral en la variable Desempeño. A continuación las mencionaremos:

a) Variable 1 (V1)

- Estrés laboral

b) Variable 2 (V2)

- Desempeño Laboral

2.4 Operacionalización de variables

Según señala Carrasco (2009) la Operacionalización de Variables es un proceso metodológico que consiste en descomponer deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico con la finalidad de convertir un concepto abstracto en uno empírico, susceptible de ser medido a través de la aplicación de un instrumento (p.6). A continuación, se muestra la Operacionalización de la variable dependiente:

Tabla 1: Operacionalización de la variable: Estrés Laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valor final
El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar. Cooper (1990)	Puntaje total obtenido y categorizado por el Cuestionario sobre estrés laboral el cual consta de 30 ítems agrupados en tres dimensiones: Síntomas Físico Síntomas Psicológicos Síntomas Conductuales	Síntomas Físico	Respiratorios. - Se refiere a las manifestaciones físicas de una enfermedad del sistema respiratorio de individuo. Cardiovasculares. - Se refiere a las manifestaciones físicas de una enfermedad del sistema cardiovascular del individuo. Gastrointestinales. - Se refiere a las manifestaciones físicas de una enfermedad del sistema gastrointestinal del individuo. Cutáneo o dermatológico. - Se refiere a las manifestaciones físicas de una enfermedad del sistema cutáneo del individuo. Osteomuscular Se refiere a las manifestaciones físicas de una enfermedad del sistema osteomuscular del individuo.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8,9,10	Ordinal 0:Nunca 1:Casi nunca 2:Casi siempre 3: Siempre
		Síntomas Psicológicos	Atención y concentración.- Son los signos de la capacidad del individuo de atender y concentrarse en una actividad determinada. Depresión.- Se refiere a los signos de decaimiento de ánimo o de voluntad del individuo. Irritabilidad.- Es la reacción de malestar o de ira del individuo ante un cambio negativo en su entorno. Trastorno de sueño.- Es la manifestación de alteración de la calidad y cantidad del periodo que el individuo está dormido.	11,12, 13,14,15 16,17,18,19,20	
		Síntomas Conductuales	Cambios en el apetito. Evitar responsabilidades Mayor uso de alcohol, drogas o cigarrillos Exhibir comportamientos más nerviosos.- como morderse las uñas, inquietud y caminar	21,22,23,24,25 26,27,28,29,30	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2: Operacionalización de la variable: Desempeño Laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valor final
Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. Fuente: Chiavenato (2000)	Puntaje total obtenido y categorizado por el Cuestionario sobre desempeño el cual consta de 30 ítems agrupados en tres dimensiones: Productividad Laboral Eficacia Eficiencia	Productividad Laboral	Eficiencia del trabajador. Eficacia del trabajador. Nivel de producción del personal. Cumplimiento de las metas del trabajador	31,3 2,33, 34, 35, 36, 37,38,39,40	
		Eficacia	Percepción del nivel de calidad de trabajo. Metas logradas. Cumplimiento de las tareas asignadas. Conocimiento dentro del puesto de trabajo.	41,42,43,44, 45,46,47,48, 49,50	Ordinal 0: Nunca 1: Casi nunca 2: Casi siempre 3: Siempre
		Eficiencia	Responsabilidad del personal. Nivel de conocimientos técnicos. Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo. Nivel de adaptabilidad del trabajador	51,52,53,54,55 56,57,58,59,60	

Fuente: Elaboración propia

2.5. Población y Muestra

2.5.1. Población

La población de estudio está conformada por los 147 servidores

Tabla 3: Distribución de la población de estudio

UNIDAD ORGANICA	Población
Órgano de apoyo a la alcaldía	5
Órgano de asesoramiento	14
Órgano de apoyo	31
Gerencias de rentas	25
Gerencia de gestión ambiental	31
Gerencia de desarrollo urbano rural	41
Total	147

Fuente: CAP – 2014

2.5.2. Muestra

Para el cálculo de la muestra se aplicó el muestro aleatorio simple. En esta técnica, cada miembro de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado como sujeto. Todo el proceso de toma de muestras se realiza en un paso, en donde cada sujeto es seleccionado independientemente de los otros miembros de la población.

El muestreo aleatorio simple ofrece facilidad al investigador para armar la muestra. También se considera una forma justa de seleccionar una muestra a partir de una población, ya que cada miembro tiene igualdad de oportunidades de ser seleccionado.

$$n = \frac{N Z_{\alpha}^2 p q}{e^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

Dónde:

N : Total de la población = 134

Z : 1.96, nivel de confianza es del 95%

P : Proporción esperada 50% = 0.50

q : 1 – p, 50% = 0.50

e : Precisión o margen de error de 5% = 0.05.

De acuerdo a la formula se ha obtenido una muestra de 100 servidores.

$$n_o = \frac{134 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(134 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 100$$

Tabla 4: Distribución de la muestra de estudio

Unidad Orgánica	Población
Órgano de apoyo a la alcaldía	4
Órgano de asesoramiento	10
Órgano de apoyo	23
Gerencias de rentas	19
Gerencia de gestión ambiental	21
Gerencia de desarrollo urbano rural	23
Total	100

Fuente: Elaboración Propia

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La encuesta. - Se va a obtener información y datos importantes los cuales constituyen un aporte estadístico valioso que serán manejados en el análisis cuantitativo sobre la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral a los servidores involucrados de la Municipalidad de Tambopata de Madre de Dios, describiendo y explicando de la mejor manera al problema.

Instrumento

El cuestionario.- Para medir la variable estrés laboral y desempeño laboral se elaboraron dos cuestionarios: Ambos instrumentos presentan 30 ítems distribuidos en tres dimensiones: Síntomas Físico, Síntomas Psicológicos, Síntomas Conductuales para el primer cuestionario, así mismo, Productividad Laboral, Eficacia, Eficiencia, para el segundo cuestionario. Para la recolección de datos de las variables se utilizará cuestionario Estrés Laboral y Desempeño Laboral para medir la percepción de los trabajadores.

2.7. Validación y confiabilidad de los Instrumentos

Las herramientas diseñadas, presentaron y reunieron todas las exigencias de confianza, seguridad e integridad, cuyos datos alcanzados son estimados y evaluados. Para la validación del instrumento se toma como referencia los “resultados generales del juicio de expertos mediante indicadores por criterios” que se encuentra en el apartado de Anexos.

Tabla 5: Validación del Cuestionario ESTRÉS LABORAL

Nº	Criterios	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Promedio
1	Redacción.	70%	50%	70%	63%
2	Claridad.	90%	70%	90%	83%
3	Objetividad.	90%	50%	70%	70%
4	Actualidad.	70%	50%	90%	70%
5	Suficiencia.	90%	70%	70%	77%
6	Intencionalidad.	90%	90%	90%	90%
7	Organización.	70%	70%	90%	77%
8	Consistencia	70%	90%	70%	77%
9	Coherencia.	70%	90%	90%	83%
10	Metodología.	90%	90%	70%	83%
Promedio					77 %

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6: Validación del DESEMPEÑO LABORAL

N°	Criterios	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Promedio
1	Redacción.	70%	50%	70%	63%
2	Claridad.	90%	70%	90%	83%
3	Objetividad.	90%	50%	70%	70%
4	Actualidad.	70%	50%	90%	70%
5	Suficiencia.	90%	70%	70%	77%
6	Intencionalidad.	90%	90%	90%	90%
7	Organización.	70%	70%	90%	77%
8	Consistencia.	70%	90%	70%	77%
9	Coherencia.	70%	90%	90%	83%
10	Metodología.	90%	90%	70%	83%
Promedio					77%

Fuente: Elaboración propia

2.8. Confiabilidad de los instrumentos

Para identificar el nivel de confiabilidad de los instrumentos se aplicó una prueba piloto al total de la población. Luego los resultados fueron analizados por el Paquete estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS V22). Los coeficientes obtenidos son:

Tabla 7: Confiabilidad de los instrumentos

Cuestionario	Coficiente
ESTRÉS LABORAL.	0.923
DESEMPEÑO LABORAL	0.879

Fuente: SPSS. V.22

Los resultados muestran que indican una excelente confiabilidad de los instrumentos. Resultados que se pueden contrastar con la tabla siguiente.

Según Hernández (2000), los niveles de confiabilidad se resumen de la siguiente forma:

Tabla 8: Escala del nivel de validez de confiabilidad de los instrumentos

Valores	Nivel de confiabilidad
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Fuente: SPSS. V.22

2.9 Procedimientos de recolección de datos

Luego de haber realizado el trabajo de campo y de haber concluido con la aplicación del cuestionario se creará una base de datos. La información clasificada será procesada usando el software estadístico SPSS versión 22, para obtener los cuadros estadísticos. Se trabajará en **función de** las diversas técnicas estadísticas como la correlación de rho Spearman y Chi Cuadrado.

2.10 Método de análisis de datos

Se efectuara el análisis Bivariado, se manejará la prueba estadística de rho de spearman, chi cuadrada para establecer la asociación entre las variables en estudio, así mismo se calculara el grado de correlación.

Test de Chi cuadrado

1. Los datos consisten en **frecuencias observadas (O)**, esto es, cuantos ítems o sujetos caen en cada categoría.

2. Se calculan las **frecuencias esperadas (E)** bajo H_0 , esto es, las frecuencias que esperamos ver en cada categoría si la correspondiente hipótesis nula es correcta.
3. Comparamos las frecuencias observadas con las esperadas por medio del test estadístico que será una medida de cuán cerca están las frecuencias observadas de las frecuencias esperadas bajo H_0 . Entonces, si la "distancia" es grande, tenemos evidencia para rechazar H_0 . El test de Chi cuadrado es:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

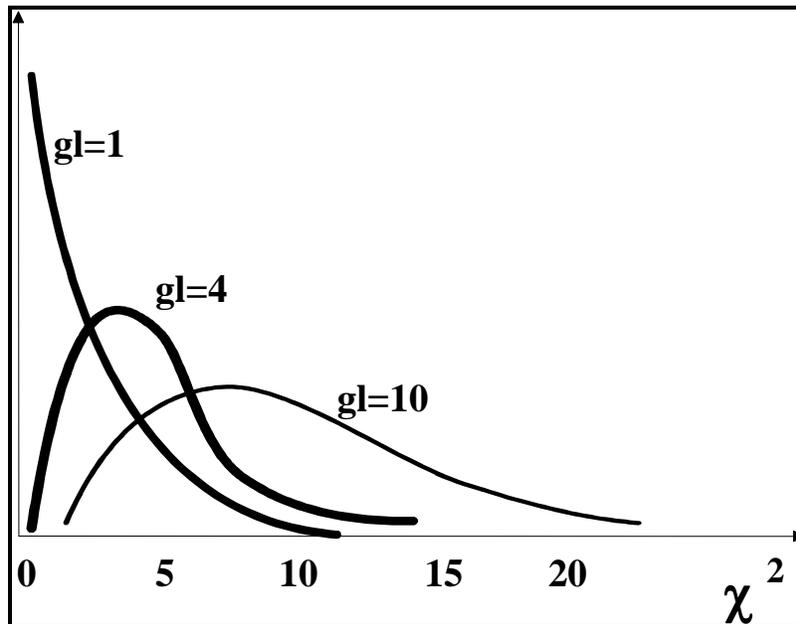
Si las frecuencias observadas están cerca de las frecuencias esperadas bajo H_0 , entonces el estadístico de χ^2 debe ser chico. Valores grandes del estadístico indican diferencias entre lo observado y lo esperado. Como sólo valores grandes son evidencia a favor de la hipótesis alternativa, los test de Ji cuadrado son unilaterales y la dirección del extremo es hacia la derecha. El valor-p será la probabilidad de observar un test estadístico igual o mayor al calculado, asumiendo que la hipótesis nula es cierta.

4. La relación entre el test y la distribución funciona bien siempre cuando el número esperado es al menos
5. En general los softwares estadísticos verifican este supuesto.

Propiedades de la distribución de Chi cuadrado

- La distribución no es simétrica, es sesgada a la derecha
- Sus valores son cero o positivos, no negativos.
- La distribución está definida por el número de grados de libertad.
- El promedio de la distribución de Ji-cuadrado es igual a sus grados de libertad.
- La varianza de la distribución de Ji-cuadrado es dos veces sus grados de libertad (2 gl).

Figura 1: Distribuciones de Chi cuadrado con distintos grados de libertad.



2.11. Aspectos éticos

En el presente estudio se cuidará la identidad de las personas que intervienen en responder a las preguntas o ítems en los instrumentos formulados, considerando también éticos la confidencialidad en donde estos resultados serán intensamente resguardados para fines propios, sin divulgarlo, asimismo para el consentimiento informado se solicitara la autorización para poder tomar el nombre de la de la institución que se está realizando la investigación donde se practicara la encuesta, por otro lado para la libre participación no se obligara a nadie, también se resguardará anonimidad de los participantes, por ética las respuestas que puedan brindar de forma sincera.

Test de rho de Spearman

El coeficiente de correlación de Spearman, ρ (rho) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias (tanto continuas como discretas). Para calcular ρ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

donde

D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de $x - y$. N es el número de parejas de datos.

Se tiene que considerar la existencia de datos idénticos a la hora de ordenarlos, aunque si éstos son pocos, se puede ignorar tal circunstancia

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

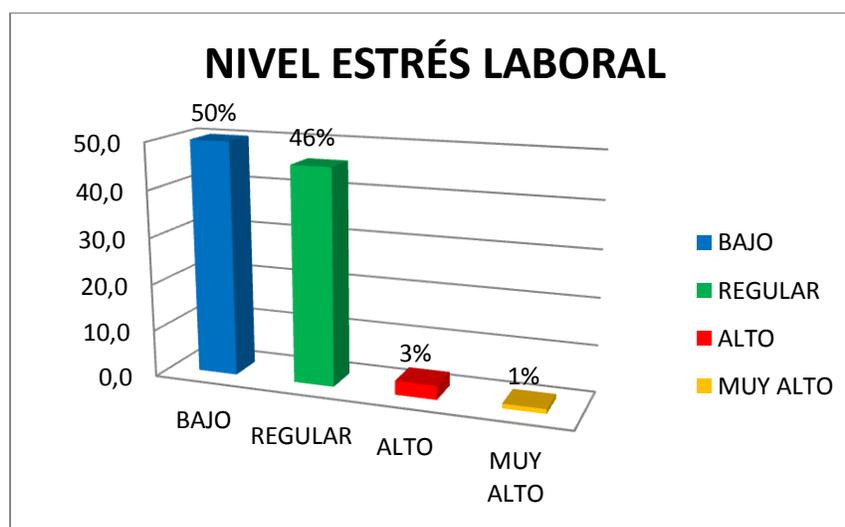
3.1.1. Resultados descriptivos para la variable Estrés laboral

Tabla 9: Distribución de los Servidores según el Nivel de Estrés Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
BAJO	50	50.0	50.0
REGULAR	46	46.0	96.0
ALTO	3	3.0	99.0
MUY ALTO	1	1.0	100.0
Total	100	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 2: Nivel de estrés laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial Tambopata - 2018



Fuente: Elaboración propia

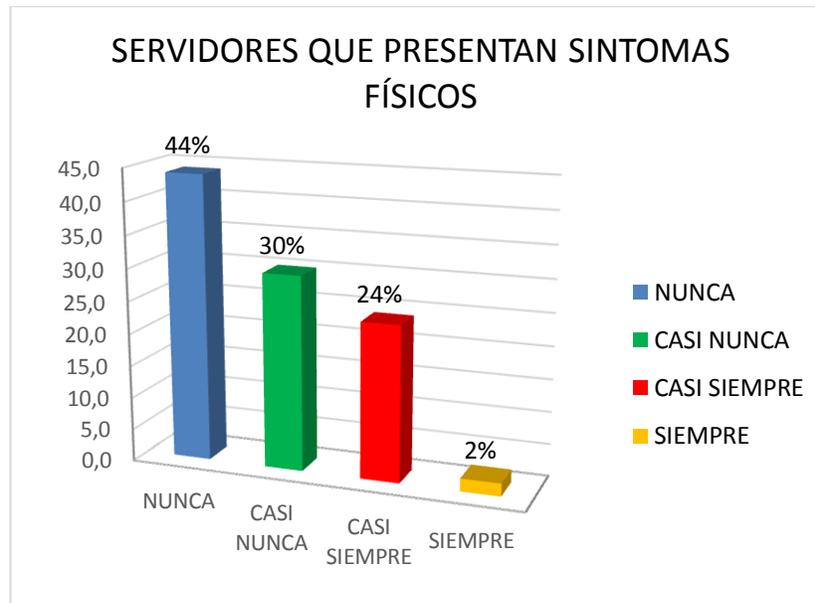
De acuerdo a la tabla 9 y la figura 2 se aprecia que el 50% de los servidores de la municipalidad de Tambopata de Madre de Dios perciben un nivel de estrés bajo, 46% como regular, el 3% como alto y el 1% como muy alto respectivamente.

Tabla 10: Distribución de los usuarios que presentan Síntomas Físico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	44	44.0	44.0
Casi nunca	30	30.0	74.0
Casi siempre	24	24.0	98.0
Siempre	2	2.0	100.0
Total	100	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 3: Distribución de los servidores según la dimensión síntomas físicos



Fuente: Elaboración propia

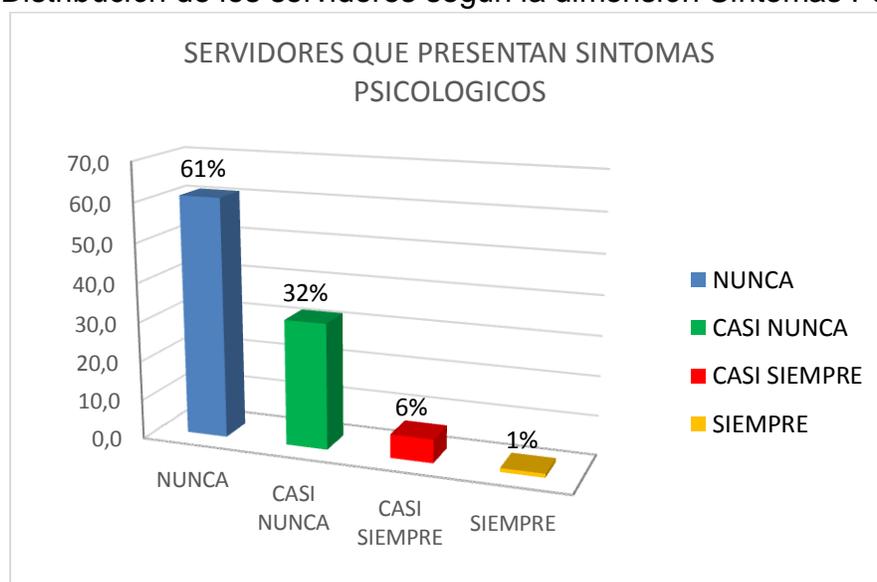
De acuerdo a la tabla 10 y la figura 3 se aprecia respecto a la dimensión síntomas físico el 44% de los servidores de la municipalidad de Tambopata de Madre de Dios nunca presentan síntomas físicos, 30% presentan algunas veces, 24% casi siempre y 2% presentan siempre

Tabla 11: Distribución de los trabajadores según la dimensión Síntomas Psicológicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	61	61.0	61.0
Casi nunca	32	32.0	93.0
Casi siempre	6	6.0	99.0
Siempre	1	1.0	100.0
Total	100	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 4: Distribución de los servidores según la dimensión Síntomas Psicológicos



Fuente: Elaboración propia

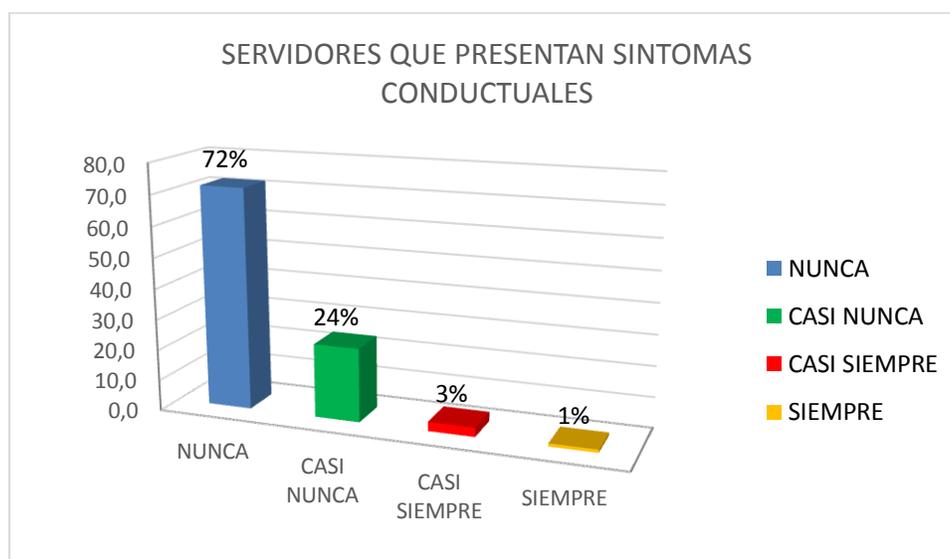
De acuerdo a la tabla 11 y la figura 4 se aprecia respecto a la dimensión síntomas psicológicos el **61%** de los servidores de la municipalidad de Tambopata de Madre de Dios nunca presentan síntomas psicológicos, 32% presentan casi nunca, 6% casi siempre y 1% presentan siempre

Tabla 12: Distribución de los servidores según la dimensión Síntomas Conductuales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	72	72.0	72.0
Casi nunca	24	24.0	96.0
Casi siempre	3	3.0	99.0
Siempre	1	1.0	100.0
Total	100	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 5: Distribución de los servidores según la dimensión síntomas conductuales



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 12 y la figura 5 se aprecia respecto a la dimensión síntomas conductuales el 72% de los servidores de la municipalidad de Tambopata de Madre de Dios nunca presentan síntomas conductuales, 24% casi nunca presentan, 3% casi siempre y 1% presentan siempre.

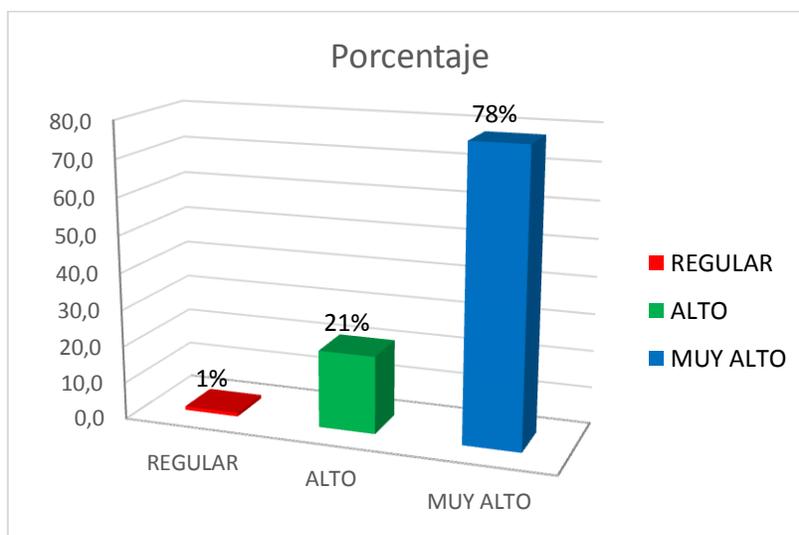
3.1.2. Resultados descriptivos para la variable desempeño laboral

Tabla 13: Distribución de los servidores según la variable DESEMPEÑO LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	1	1.0	1.0
Alto	21	21.0	22.0
Muy alto	78	78.0	100.0
Total	100	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 6: Distribución de los servidores según el desempeño laboral



Fuente: Elaboración propia

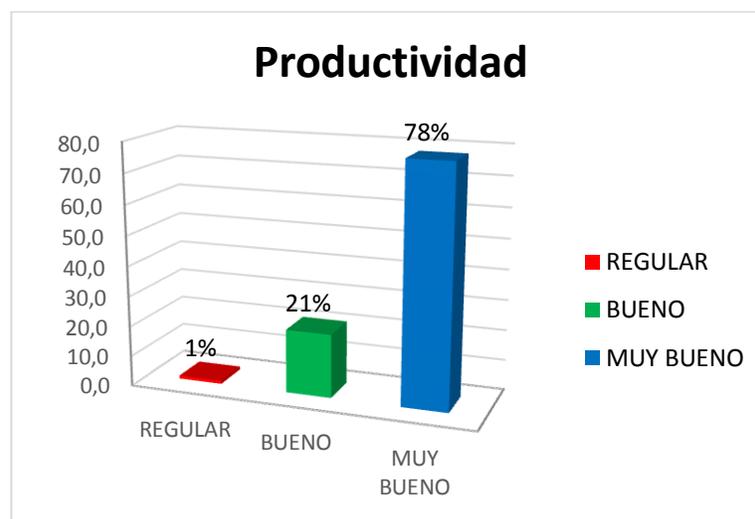
De acuerdo a la tabla 13 y la figura 6 se aprecia respecto a la variable desempeño laboral el **78%** de los servidores de la municipalidad de Tambopata de Madre de Dios presentan muy alto desempeño laboral, 21% alto y el 1% regular

Tabla 14: Distribución de los servidores según la dimensión Productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	1	1.0	1.0
Bueno	21	21.0	22.0
Muy bueno	78	78.0	100.0
Total	100	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 7: Distribución de los servidores según la productividad



Fuente: Elaboración propia

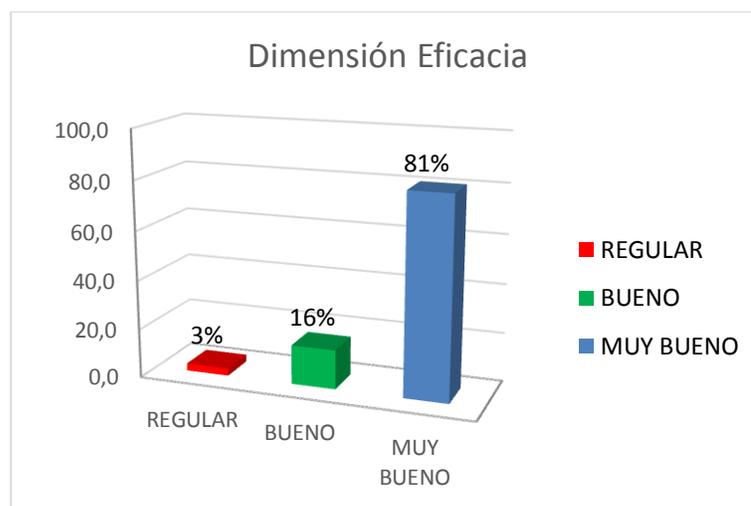
De acuerdo a la tabla 14 y la figura 7 se aprecia respecto a la dimensión productividad el 78% de los servidores de la municipalidad de Tambopata de Madre de Dios presentan muy buena productividad, 21% buena y el 1% regular

Tabla 15: Distribución de los servidores según la dimensión eficacia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	3	3.0	3.0
Bueno	16	16.0	19.0
Muy bueno	81	81.0	100.0
Total	100	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 8: Distribución de los servidores según la dimensión eficacia



Fuente: Elaboración propia

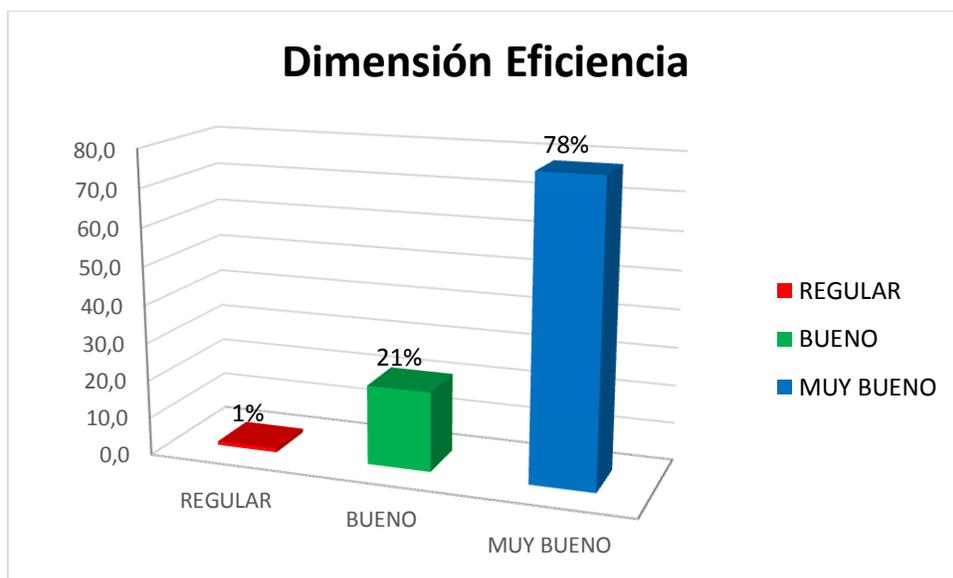
De acuerdo a la tabla 15 y la figura 8 se aprecia respecto a la dimensión eficacia el **81%** de los servidores de la municipalidad de Tambopata de Madre de Dios presentan muy buena eficacia, 16% bueno y el 3% regular

Tabla 16: Distribución de los servidores según la dimensión eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	1	1.0	1.0
Bueno	21	21.0	22.0
Muy bueno	78	78.0	100.0
Total	100	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 9: Distribución de los servidores según la dimensión eficiencia



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 16 y la figura 9 se aprecia respecto a la dimensión eficiencia el **78%** de los servidores de la municipalidad de Tambopata de Madre de Dios presentan muy buena eficiencia, 21% bueno y el 1% regular

3.2 Estadísticos descriptivos

Tabla 17: Resultados Descriptivos para la variable ESTRÉS LABORAL

		ESTRÉS LABORAL	Síntomas Físico	Síntomas Psicológicos	Síntomas Conductuales
N	Válido	100	100	100	100
Media		22,44	9,92	7,10	5,42
Error estándar de la media		1,334	,597	,482	,426
Mediana		22,50	9,00	6,00	5,00
Moda		14 ^a	6	5	5
Desviación estándar		13,337	5,969	4,819	4,264
Asimetría		,903	,399	,865	1,670
Error estándar de asimetría		,241	,241	,241	,241
Curtosis		2,272	-,639	1,486	5,608
Error estándar de curtosis		,478	,478	,478	,478
Mínimo		0	0	0	0
Máximo		78	26	26	26
Suma		2244	992	710	542
Percentiles	25	14,00	6,00	3,25	3,00
	50	22,50	9,00	6,00	5,00
	75	29,00	15,75	10,00	8,00

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Fuente: SPSS. V.22

De los resultados presentados en la tabla 17, se puede observar que el nivel de estrés laboral obtuvo una puntuación media de 22.44 ± 2.62 correspondiente a un nivel bajo, tal como lo señala el 50% de los servidores de la municipalidad.

Por otro lado, respecto a la dimensión síntomas físicos se obtuvo una puntuación media de 9.92 ± 1.17 correspondiente a un nivel nunca, tal como lo señala el 44% de los de los servidores de la municipalidad. Por otro lado, respecto a la dimensión síntomas psicológicos se obtuvo una puntuación media de 7.10 ± 0.95 correspondiente a un nivel nunca tal como lo señala el 61% de los servidores de la municipalidad. Por otro lado, respecto a la dimensión síntomas conductuales se obtuvo una puntuación media de 5.42 ± 0.84 correspondiente a un categoría nunca, tal como lo señala el 72% de los de los servidores de la municipalidad.

Tabla 18: Resultados Descriptivos para la variable DESEMPEÑO LABORAL

		DESEMPEÑO LABORAL	Productividad	Eficacia	Eficiencia
N	Válido	100	100	100	100
Media		73,74	24,41	25,05	24,28
Error estándar de la media		,896	,303	,370	,366
Mediana		75,00	25,00	25,00	24,00
Moda		75	26	26	23
Desviación estándar		8,960	3,029	3,702	3,663
Asimetría		-1,062	-,918	-1,436	-,703
Error estándar de asimetría		,241	,241	,241	,241
Curtosis		2,763	1,123	3,938	1,131
Error estándar de curtosis		,478	,478	,478	,478
Mínimo		34	13	10	11
Máximo		90	30	30	30
Suma		7374	2441	2505	2428
Percentiles	25	68,00	23,00	23,00	23,00
	50	75,00	25,00	25,00	24,00
	75	80,00	26,75	28,00	26,75

Fuente: SPSS. V.22

De los resultados presentados en la tabla 18, se puede observar que el nivel de desempeño laboral obtuvo una puntuación media de 73.74 ± 1.76 correspondiente a un nivel muy alto, tal como lo señala el 78% de los servidores de la municipalidad.

Por otro lado, respecto a la dimensión productividad se obtuvo una puntuación media de 24.41 ± 0.59 correspondiente a un nivel muy bueno, tal como lo señala el 78% de los de los servidores de la municipalidad. Por otro lado, respecto a la dimensión eficacia se obtuvo una puntuación media de 25.05 ± 0.73 correspondiente a un nivel muy bueno tal como lo señala el 81% de los servidores de la municipalidad. Por otro lado, respecto a la dimensión eficiencia se obtuvo una puntuación media de 24.28 ± 0.72 correspondiente a un categoría muy bueno, tal como lo señala el 78% de los de los servidores de la municipalidad.

3.3 Prueba de normalidad

Tabla 19: Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ESTRÉS LABORAL	,085	100	,069	,948	100	,001
Síntomas Físicos	,144	100	,000	,957	100	,002
Síntomas Psicológicos	,118	100	,002	,946	100	,000
Síntomas Conductuales	,131	100	,000	,867	100	,000
DESEMPEÑO LABORAL	,106	100	,008	,941	100	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS. V.22

Se observa que los datos recogidos sobre estrés y desempeño laboral, en base a los resultados obtenidos en tanto en el estadístico Kolmogorov y nivel de significancia, muestran el empleo de prueba no paramétrica.

3.4 Prueba de hipótesis

3.4.1 Prueba de hipótesis general

a) Formulación de hipótesis estadística

H₁: El estrés laboral influye inversamente significativo en el desempeño de los trabajadores de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.

H₀: El estrés laboral no influye inversamente significativo en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.

b) Elección de la prueba

Esta prueba se realizó mediante el estadístico de prueba apropiado, es coeficiente r de Pearson

c) Nivel de significación

En la presente investigación el porcentaje de error dispuesto a correr al realizar la prueba fue de $\alpha=0,05$.

d) Prueba estadística

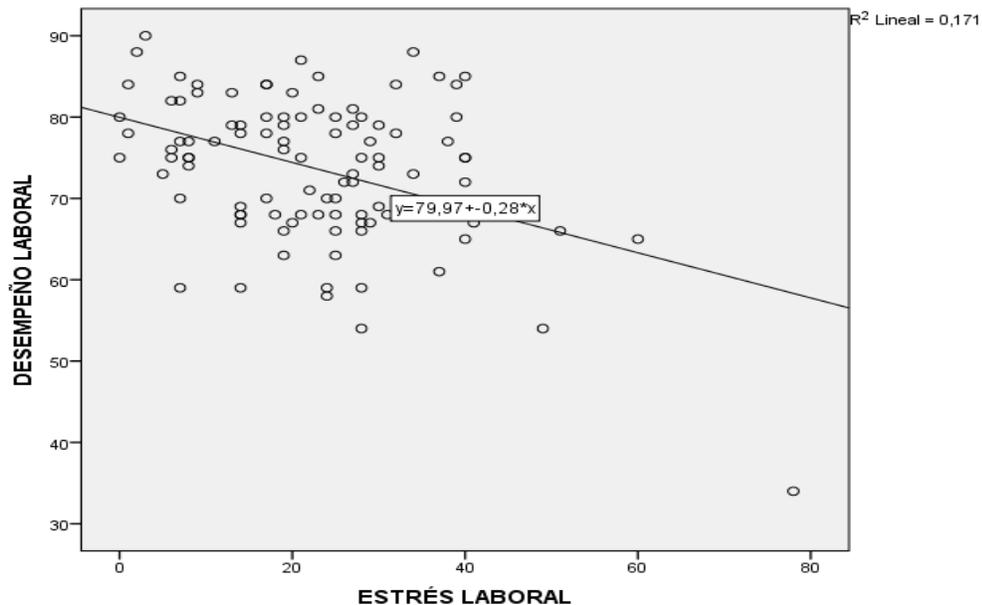
Tabla 20: ESTRÉS LABORAL*DESEMPEÑO LABORAL

			ESTRÉS LABORAL	DESEMPEÑO O LABORAL
Rho de Spearman	ESTRÉS LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	-,270**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	100	100
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	-,270**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	100	100

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS. V.22

Figura 10: Dispersión de la variables estrés y desempeño laboral



Fuente: SPSS. V.22

e) Conclusión

En la tabla 20 se observa que el $p < 0.05$, lo que indica que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la alterna, el coeficiente $\rho = -0.270$, nos indica que existe una correlación inversamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral, el $r^2 = 0.171$, nos indica que en un 7.29% la variable estrés influye en el desempeño laboral.

3.4.2 Prueba de hipótesis específica 1

a) Formulación de hipótesis estadística

H_1 : Los síntomas físicos influyen Inversamente significativos en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.

H_0 : Los síntomas físicos no influyen inversamente significativos en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018

b) Elección de la prueba

Esta prueba se realizó mediante el estadístico de prueba coeficiente r de Pearson

c) Nivel de significación

En la presente investigación el porcentaje de error dispuesto a correr al realizar la prueba fue de $\alpha = 0,05$.

d) Prueba estadística

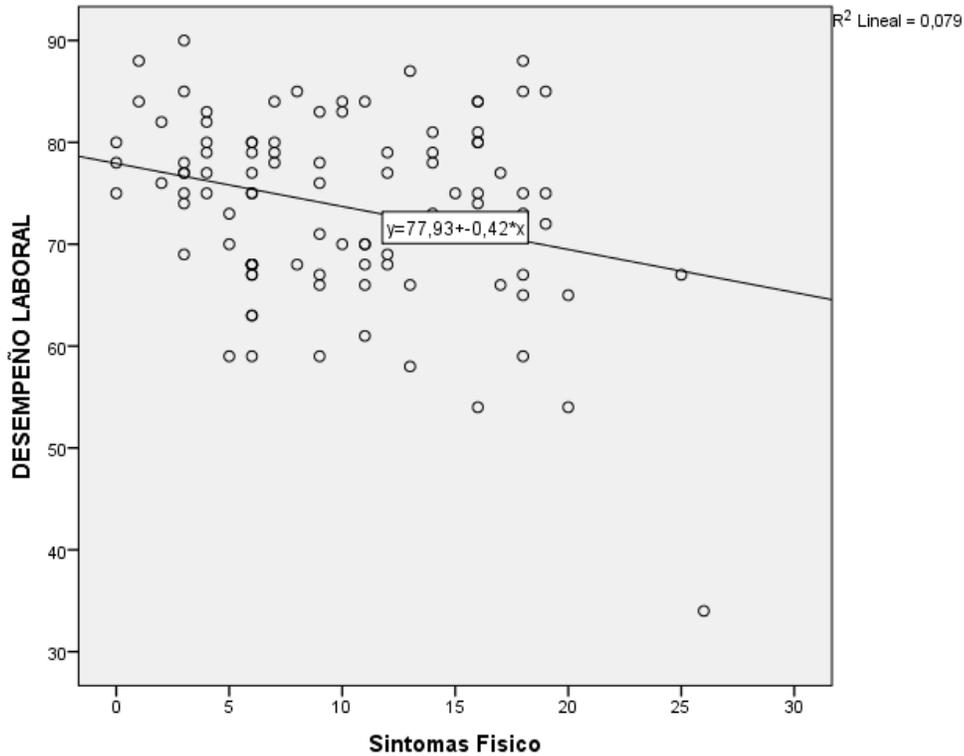
Tabla 21: Síntomas físicos *DESEMPEÑO LABORAL

		Síntomas Físicos	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Síntomas Físicos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 -,199* 100
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,199* ,047 100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: SPSS. V.22

Figura 11: Dispersión de la dimensión síntomas físicos y desempeño laboral



Fuente: SPSS. V.22

e) Conclusión

En la tabla 21 se observa que el $p < 0.05$, lo que indica que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la alterna, el coeficiente $r = -0.199$, nos indica que existe una correlación inversamente significativa entre los síntomas físicos y el desempeño laboral, el $r^2 = 0.079$, nos indica que en un 3.9% la dimensión síntomas físicos influye en el desempeño laboral.

3.4.3 Prueba de hipótesis específica 2

a) Formulación de hipótesis estadística

H_1 : Los síntomas psicológicos influyen inversamente significativos en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.

H_0 : Los síntomas psicológicos no influyen inversamente significativos en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018

b) Elección de la prueba

Esta prueba se realizó mediante el estadístico de prueba coeficiente r de Pearson

c) Nivel de significación

En la presente investigación el porcentaje de error dispuesto a correr al realizar la prueba fue de $\alpha=0,05$.

d) Prueba estadística

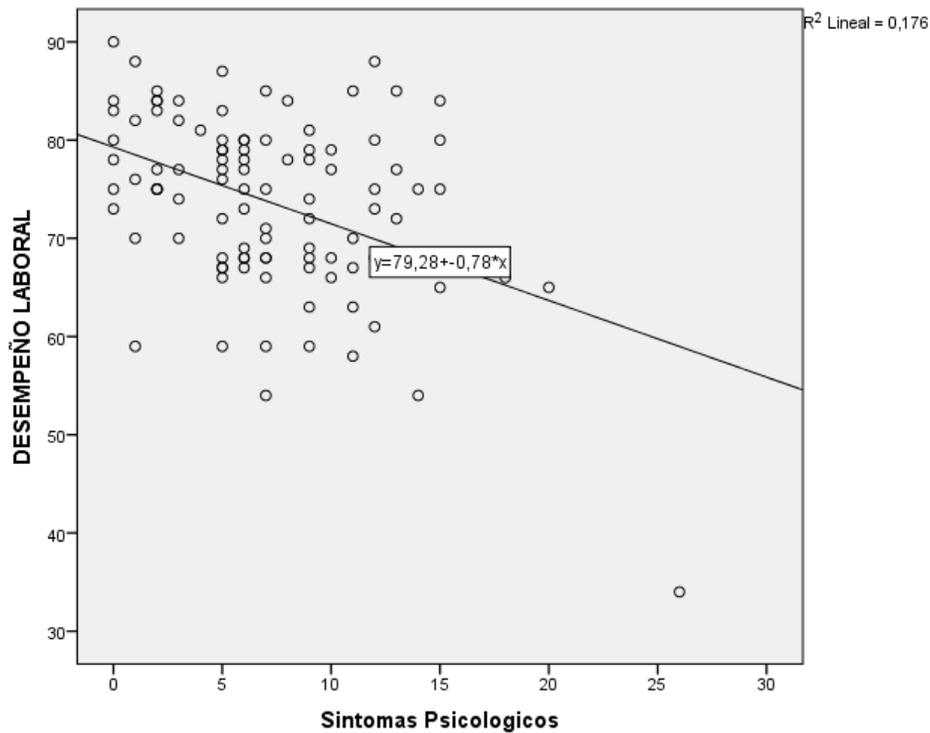
Tabla 22: síntomas psicológicos*DESEMPEÑO LABORAL

			Síntomas Psicológicos	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de	Síntomas	Coeficiente de correlación	1,000	-,323**
Spearman	Psicológicos	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	100	100
	DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	-,323**	1,000
	LABORAL	Sig. (bilateral)	,001	.
		N	100	100

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS. V.22

Figura 12: Dispersión de la dimensión síntomas psicológicos y desempeño laboral



Fuente: SPSS. V.22

e) Conclusión

En la tabla 22 se observa que el $p < 0.05$, lo que indica que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la alterna, el coeficiente $r = -0.323$ nos indica que existe una correlación inversamente significativa entre los síntomas psicológicos y el desempeño laboral, el $r^2 = 0.176$, nos indica que en un 10.4% la dimensión síntomas psicológicos influye en el desempeño laboral.

3.4.4 Prueba de hipótesis específica 3

a) Formulación de hipótesis estadística

H₁: Los síntomas conductuales influyen inversamente significativos en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.

H₀: Los síntomas conductuales no influyen inversamente significativos en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018.

b) Elección de la prueba

Esta prueba se realizó mediante el estadístico de prueba coeficiente r de Pearson.

c) Nivel de significación

En la presente investigación el porcentaje de error dispuesto a correr al realizar la prueba fue de $\alpha=0,05$.

d) Prueba estadística

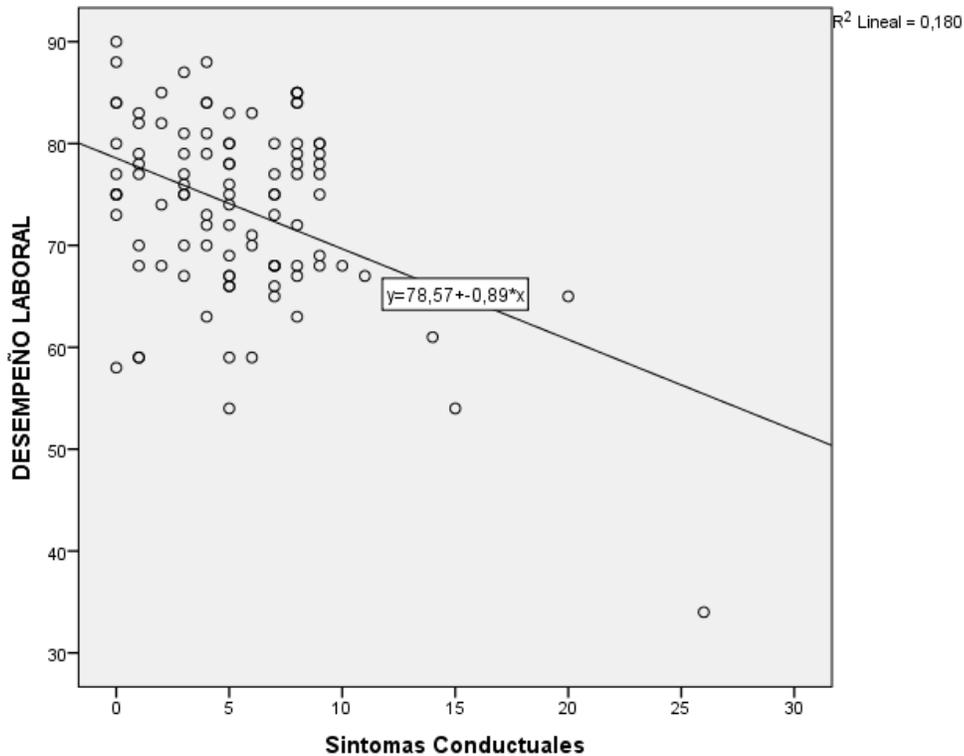
Tabla 23: síntomas conductuales *DESEMPEÑO LABORAL

Correlaciones			Síntomas Conductuales	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de	Síntomas	Coefficiente de correlación	1,000	-,219*
Spearman	Conductuales	Sig. (bilateral)	.	,029
		N	100	100
	DESEMPEÑO	Coefficiente de correlación	-,219*	1,000
	LABORAL	Sig. (bilateral)	,029	.
		N	100	100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: SPSS. V.22

Figura 13: Dispersión de la dimensión síntomas conductuales y desempeño laboral



e) Conclusión

En la tabla 23 se observa que el $p < 0.05$, lo que indica que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la alterna, el coeficiente $r = -0.219$ nos indica que existe una correlación inversamente significativa entre los síntomas conductuales y el desempeño laboral, el $r^2 = 0.180$, nos indica que en un 4.8% la dimensión síntomas conductuales influye en el desempeño laboral.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la influencia inversamente significativa del estrés en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

Un primer hallazgo se ha demostrado la existencia de correlación inversamente significativa entre del estrés laboral en el desempeño laboral, siendo el $p < 0.05$, y un coeficiente $\rho = -0.270$; $r^2 = 0.0729$, nos indica que en un 7.29% la variable estrés influye en el desempeño laboral, lo cual implica que a mayor nivel estrés laboral menor es el desempeño. Resultados que guardan relación con los estudios de Gonzales M. (2014) en su tesis realizada en Guatemala realizado en una empresa, refiere que el estrés en el ámbito laboral afecta el desempeño del personal que laboran en una empresa. Sierra, Ortega y Zubidat (2003) mencionan que hay varias situaciones por las cuales el estrés afecta significativamente en el desempeño. Lo cual se demuestra en la figura 10 de dispersión, con una línea de regresión negativa. Salirrosas S, Elmer y Rodríguez A, Claudia (2015), menciona la existencia de una relación inversamente significativa entre el grado de estrés laboral y desempeño de asesores de la Banca. Para probar el nivel de estrés a los colaboradores fue mediante CHI2 y se demostró un nivel de estrés alto; esto genera que mayor presión laboral repercute a que el nivel de desempeño sea bajo.

Los síntomas físicos influyen inversamente significativos en el desempeño de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018. Esta prueba se realizó mediante el estadístico de prueba coeficiente r de Pearson, el coeficiente $r = -0.199$, nos indica que existe una correlación inversa entre los síntomas físicos y el desempeño laboral, el $r^2 = 0.0396$, nos indica que en un 3.9% la dimensión síntomas físicos influye en el desempeño laboral. Por su parte Trujillo y García (2007), refiere que el estrés se representa física y psicológicamente, esto porque la persona lo provoca por una circunstancia y produce un desequilibrio y se genera un problema. El estrés es la respuesta física y emocional incitada en la persona

por un ambiente físico, psicológico o social lo hace producir una inestabilidad e incompatibilidad. Esto es liberado por un factor estresante de mayor fuerza y dimensión logrando que se note una tensión, haciendo que el cuerpo y la mente puedan enfrentar el problema o escaparse de él. También tenemos a Ruiz A. Italo y Vega C. Katherine (2016), quien concluye que el estrés provoca en los trabajadores síntomas fisiológicos y esto afecta el desempeño, podemos decir que el estrés afecta a todas las edades,

Los síntomas psicológicos influyen inversamente significativos en el desempeño de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018. Esta prueba se realizó mediante el estadístico de prueba coeficiente r de Pearson, el coeficiente $r = -0.323$ nos indica que existe una correlación inversamente significativa entre los síntomas psicológicos y el desempeño laboral, el $r^2 = 0.104$, nos indica que en un 10.4% la dimensión síntomas psicológicos influye en el desempeño laboral. En la tabla 22 se observa que el $p < 0.05$, lo que indica que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la alterna. Machaca A. Janeth y Aquino T. Clar (2016), en su investigación, recalca que las personas tienen estrés tiene síntomas psicológicos como son: no conciliar el sueño por preocupaciones, sufren para estar atentos en las cosas que hacen, sienten tensión en sus actividades del trabajo, con poca frecuencia logra resolver sus problemas, etc. Por otra parte también presentan síntomas físicos, malestares en el cuello, hombro y brazo, también sufren dolores de espalda, cintura, también sufren para levantarse por las mañanas. Por otra parte en cuanto a la variable desempeño laboral, las personas que trabajan en la empresa no logran satisfacer las perspectivas de los empresarios, logrando alcanzar un nivel medio en el desempeño de su puesto de trabajo, el 49.5 % tienen una evolución regular, el 61% en desarrollo profesional y 55.8% en calidad en el desempeño de sus labores, entonces podemos decir: el estrés laboral interviene en la producción de las personas que trabajan en dicha empresa.

Los síntomas conductuales influyen en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018. Esta prueba se realizó mediante el estadístico de prueba coeficiente r de Pearson, el coeficiente $r = -0.219$ nos indica que existe una correlación inversa entre los síntomas conductuales y el desempeño laboral, el $r^2 = 0.048$, nos indica que en un 4.8% la dimensión síntomas conductuales influye en el desempeño laboral. Friedman y Rosenman (1959), encontraron ciertas características comunes de conducta en las personas con enfermedades coronarias. Actualmente destacan en este patrón: impaciencia, velocidad excesiva, urgencia temporal, esfuerzo por el logro, competitividad, agresividad, hostilidad y gestos bruscos y compromiso excesivo con el trabajo.

V. CONCLUSIONES

Se demostró que existe una correlación inversamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral, siendo su coeficiente $\rho = -0.27$, $p < 0.05$; y $r^2 = 0.0729$, lo que nos indica que en un 7.29% la variable estrés influye en el desempeño laboral, como se muestra en la tabla 20.

Se logró demostrar que existe una correlación inversamente significativa entre los síntomas físicos y el desempeño laboral, siendo el coeficiente $r = -0.199$, y $r^2 = 0.0396$, lo que nos indica que en un 3.9% la dimensión síntomas físicos influye en el desempeño laboral. Como se muestra en la tabla 21. Gracias a la información proporcionada por la municipalidad, se determinó que el estrés provoca en el trabajador síntomas fisiológicos que conllevan a afectar el desempeño.

Se demuestra que existe una correlación inversamente significativa entre los síntomas psicológicos y el desempeño laboral, siendo el coeficiente $r = -0.323$ y $r^2 = 0.104$, lo que nos indica que en un 10.4% la dimensión síntomas psicológicos influye en el desempeño laboral. Como se muestra en la tabla 22.

Se demuestra que existe una correlación inversa significativa entre síntomas conductuales y desempeño laboral, siendo el coeficiente $r = -0.219$ y $r^2 = 0.048$, nos indica que en un 4.8% la dimensión síntomas conductuales influye en el desempeño laboral. Como se muestra en la tabla 23.

VI. RECOMENDACIONES

En nuestra investigación solo se abarco el 27% de un total por lo tanto se recomienda a otros investigadores realizar investigación en otras dimensiones como son: las condiciones laborales, la infraestructura, el ambiente de relaciones interpersonales, lo que permitirá mejorar el desempeño laboral.

Brindar tratamiento individual o grupal a los servidores que se encuentren con nivel alto de estrés en diferentes dimensiones del estrés, esto orientado a la relajación, para que el servidor cuente con la capacidad de autocontrol, gestión de emociones, para reducir el estrés (síntomas físicos, psicológicos y conductuales).

Realizar capacitaciones como parte de la formación de los servidores en los aspectos relacionados con el desarrollo, ofreciéndoles programas de autoestima, manejo de emociones y del estrés, programas para el entrenamiento de habilidades sociales, asertividad, solución de programas orientados al desarrollo de liderazgo.

La municipalidad debería contar un profesional en psicología para los Recursos Humanos quien se encargue de diseñar programas y talleres de estrategias sobre el manejo del estrés y lograr un desempeño laboral.

VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alarcón Navarro, N. (2008). Psicología del trabajo, las organizaciones y los recursos humanos en España. Papeles del Psicólogo, vol. 29, núm. 1, enero-abril, 2008. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/778/77829101.pdf>

Álvarez Herly(2015), El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público. Tesis para optar el grado de Magister en Administración. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo. La Morita. Venezuela. Disponible en: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3060/Halvarez?sequence=1>

Bleger J. (1998). Psicología de la conducta. Buenos Aires, Paidós.

Chiavenato. (2000). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2002). Gestión de Recursos Humanos. Colombia. Editorial Mc Graw Hill.

D'Alessio, (2012). Administración de las Operaciones Productivas (1ª Ed.). México: Pearson

Friedman, M. y Rosenman, H. (1959). Association of specific overt behaviour patterns with blood and cardiovascular findings-Blood cholesterol level, blood clotting time, incidence of arcus senilis, and clinical coronary artery disease. Journal of American Medical Association.

García Alvear, Jorge Luis (2016), Estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Tesis para optar el grado de Magister en Seguridad e Higiene Industrial. Facultad de Ciencias Químicas. Universidad Cuenca. Cuenca. Ecuador. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>

Germán F. Vieco Gómez, M. S. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el caribe* ISSN 0123-417x (impreso), ISSN 2011-7485 (on line) Vol. 31, N° 2. <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/5544/9131>

Goicochea Espinola, Leidy Ysamar El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. Perú. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/502/goicochea_el.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González Acabal, Mayra Raquel (2014), Estrés y Desempeño Laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango). Tesis para optar el título de Psicóloga Industrial/Organizacional. Facultad de Humanidades. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>

Gordon, J. (1997). *Comportamiento organizacional*. 5a. Edición, Prentice Hall, México.

HALL J. (1999). *La calidad de las relaciones interpersonales relacionado al estrés*.

Hernández, Fernández & Baptista (2010), *Metodología de la Investigación*, 5ª edición. México

Instituto del Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. (04 de 01 de 2016). [issste.gob.mx](http://www.issste.gob.mx). Obtenido de [issste.gob.mx](http://www.issste.gob.mx): <http://www.issste.gob.mx/images/downloads/instituto/prevencion-riesgostrabajo/Guia-para-el-Estres.pdf>

Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (2008). Norma Técnica Programa de seguridad y salud en el trabajo (NT-01- 2008), publicado en Gaceta Oficial N° 38.910. Caracas-Venezuela.

Iparraguirre Santillán, Zulema y Yupanqui Álvarez, Jenny (2016), El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa JC TRANSERV. Tesis para optar el título de licenciado en Administración. Facultad de Negocios. Universidad Privada del Norte. Cajamarca. Perú. Disponible en: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12054>

Machaca A. Janeth y Aquino T. Clara (2016), Influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa productora de gases industriales y medicinales OXYMAN Arequipa. Tesis para optar el Título de Licenciadas en Relaciones Industriales. Facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias de la Comunicación. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3780>

Moleiro, O. y Rodríguez, R. (2004). Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento. Revista Internacional de Psicología ISSN 1818-1023. Vol.03 No.01 Enero 2002. Universidad Marta Abreu de Las Villas. Cuba.

Municipalidad Provincial de Tambopata (2014), ORDENANZA N° 014 - 2014 CMPT-SO. Ordenanza que aprueba la estructura orgánica, el reglamento de organización y funciones (ROF) y el cuadro de asignación de personal (CAP) de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

Organización Internacional del Trabajo. (28 de 04 de 2016). OIT. Recuperado el 05 de julio de 2018, Estrés en el Trabajo, un reto colectivo: <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Ruiz A. Italo y Vega C. Katherine (2016), Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios

industriales. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Gestión, con mención en Gestión Empresarial. Facultad de Gestión y Alta Dirección. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Perú. Disponible en:

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%C3%B3ndor_Influencia_estr%C3%A9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salirrosas Solano, Elmer Fujimori y Rodríguez Alayo, Claudia Fiorella (2015), estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito de la Esperanza. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú.

Sánchez y Reyes (2006), Metodología de la Investigación, 5ª edición. Perú.

Selye H. (2001). Trabajo y Estrés. Editorial Karpos. España
Trujillo, C., y García, C. (2007). Impacto del estrés laboral en la institución financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia.

Wayne, M., & Robert, N. (2006). Administración de recursos humanos. 9ª Edición. México. México.

Zapata Rodas, Maira Yesenia (2015) Medir el nivel de estrés en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda. del Municipio de Amalfi. Tesis para optar el título de Psicología. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Universidad de Antioquia. Amalfi. Colombia. Disponible en: http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/359/1/ZapataMaira_estreslaboralemployadoscooperativaahorrocreditoriachonamalfi.pdf

(2007). "El Estrés Laboral como Síntoma de una Empresa". PERSPECTIVAS, núm. 20, julio-diciembre, 2007, pp. 55-66 Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, Bolivia. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331005.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO:				
ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPLAIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA - 2018				
PROBOLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018? <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel del estrés de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018? ¿Qué nivel de desempeño tienen los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018? ¿Cómo influye los síntomas 	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018 <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar la influencia de los síntomas físicos en el desempeño de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018. Analizar la influencia de los síntomas psicológicos 	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> El estrés laboral influye inversamente significativo en el desempeño de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018. <p>HIPOTESIS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Los síntomas físicos influyen inversamente significativo en el desempeño de los servidores de la Municipalidad Provincial 	<p>VARIABLE 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> ESTRÉS LABORAL <p><u>DIMENSIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Síntomas físicos Síntomas psicológicos Síntomas conductuales <p>VARIABLE 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> DESEMPEÑO <p><u>DIMENSIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Productividad laboral Eficacia 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Correlacionar de corte transversal</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <pre> graph LR M --> V1 M --> V2 V1 -.- r --- V2 </pre> <p>POBLACIÓN</p> <p>147 servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata</p> <p>MUESTRA</p> <ul style="list-style-type: none"> Selección: Probabilístico Tamaño: 100 servidores de la

<p>físicos en el desempeño de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera los síntomas psicológicos influyen en el desempeño de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018? • Como influye los síntomas conductuales en el desempeño de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018? 	<p>en el desempeño de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar la influencia de los síntomas conductuales en el desempeño de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018 	<p>de Tambopata - 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los síntomas psicológicos influyen inversamente significativo en el desempeño de los servidores del hospital Santa Rosa-2018. • Los síntomas conductuales influyen inversamente significativo en el desempeño de los servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018. 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia 	<p>Municipalidad Provincial de Tambopata.</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS Técnica: Encuesta Instrumento: 02 cuestionarios</p> <p>TECNICAS DE ANALISIS DE DATOS Tablas, gráficos estadísticos descriptivos, inferenciales y prueba de hipótesis.</p>
--	---	---	--	---

ANEXO 2: INSTRUMENTO

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Buenos días, la presente encuesta es parte de una investigación sobre el desempeño, para lo cual pido su apoyo. La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser los más sincero posible.

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Edad: () Sexo ()

Ocupación: 1. Profesional () 2. Técnico () 3. Auxiliar () 4. Otro ()

0	1	2	3
Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre

N°	ITEMS	0	1	2	3
1	Requiere supervisión frecuente en el trabajo				
2	Realiza y cumple las tareas encomendadas				
3	Optimiza tiempo para realizar sus funciones				
4	Cumple con eficacia su trabajo dentro de la institución				
5	Logra eficientemente las tareas asignadas				
6	Llega a cumplir las metas establecidas dentro de la institución				
7	Contribuye con el cumplimiento de los objetivos				
8	Posee habilidades para realizar trabajos bajo presión				
9	Busca realizar sus trabajos con mayor eficiencia				
10	Investiga sobre innovaciones tecnológicas				
11	Emplea sus conocimientos correctamente en la practica				
12	Termina su trabajo oportunamente				
13	Trabaja horas extras fuera del horario establecido				
14	Cumple con las tareas asignadas				
15	Conoce las funciones que se desarrolla dentro de su trabajo				
16	Logra desarrollar su trabajo con calidad				
17	Es importante tener conocimiento especializado para laborar en esta institución				

- 18 Promueve la búsqueda de resultados
- 19 El nivel de conocimiento técnico que posee permite su desenvolvimiento dentro de su trabajo.
- 20 Procura ver siempre el lado positivo de las cosas
- 21 Utiliza los recursos proporcionado por la institución
- 22 Mantiene buenas relaciones interpersonales con los equipos de trabajo
- 23 No comenta con las demás personas la situación del usuario sin fundamento.
- 24 Aporta con soluciones que beneficien a la institución
- 25 Se muestra cortés con los usuarios internos y externos
- 26 Evita conflictos con sus compañeros
- 27 Se solidariza con sus compañeros
- 28 Logra desarrollar con liderazgo y cooperación su trabajo
- 29 Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno presenta iniciativas en las reuniones de trabajo
- 30 Se observan lazos de amistad y compañerismo entre los trabajadores

ANEXO 3: INSTRUMENTO

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Buenos días, la presente encuesta es parte de una investigación sobre el estrés laboral, para lo cual pido su apoyo. La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser lo más sincero posible.

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Edad: () Sexo ()

Ocupación: 1. Profesional () 2. Técnico () 3. Auxiliar () 4. Otro ()

0	1	2	3
Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre

N°	ITEMS	0	1	2	3
1	Ante situaciones conflictivas en el trabajo se le altera la respiración				
2	Se ha dado cuenta que últimamente tiende a enfermarse de gripe más de lo habitual				
3	Ha sentido hormigueo en los brazos o piernas mientras realiza sus actividades laborales.				
4	Ha sentido dolor en el pecho mientras desarrolla sus actividades laborales				
5	Ante situaciones de tensión en el trabajo siente que se acelera el pulso				
6	Sufre de ardor estomacal varias veces por semana				
7	Desde hace tiempo ha notado que se le cae mucho el cabello.				
8	Sufro de dolor de espalda de forma continua				
9	Sufre de jaquecas o dolor de cabeza frecuentemente				
10	Sin realizar esfuerzo físico siente que se ahoga durante la jornada de trabajo.				
11	Ha tenido la urgencia de salir del área de trabajo a respirar aire puro				
12	Ha sentido como un ruido en los oídos durante el desarrollo de su trabajo				
13	Le cuesta concentrarse cuando se pone a trabajar				
14	Se distrae con facilidad de la actividad que está realizando				
15	En ocasiones se le olvida hacia donde iba o que iba hacer				
16	Se ha sentido triste sin razón aparente				
17	Se enfada fácilmente con las personas con las que trabaja				
18	Los problemas laborales le ponen agresivo en su centro de trabajo				

- 19 A veces no escucha cuando le están hablando sus compañeros por estar pensando en otras cosas.
- 20 Se siente defraudado con su trabajo
- 21 Tiende a gritar cuando alguien le altera
- 22 El pensar en el trabajo hace que pierda el apetito
- 23 En algunas ocasiones, desea que le dejen solo
- 24 Se enfada fácilmente con las personas con las que trabaja
- 25 Se ha vuelto criticón y solo busca defectos en su centro de trabajo
- 26 En algunas situaciones tiende a morderse las uñas
- 27 Consume cigarrillos continuamente
- 28 Falta continuo a la institución donde trabaja.
- 29 No es participativo en su institución
- 30 Llega tarde a su centro de trabajo

ANEXO 4: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA



"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"
"MADRE DE DIOS - CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERÚ"



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA

ALCALDÍA - SECRETARÍA GENERAL

Av. León Velarde N° 230 - Telefax: (082) 571220 - Puerto Maldonado - Madre de Dios

CONSTANCIA DE APLICACIÓN

EL SR. *HELBERTH MERMA ANCCO* ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA, DEL DEPARTAMENTO DE MADRE DE DIOS, QUIEN SUSCRIBE:

HACE CONSTAR QUE LA SRA.

BERTHA MARIA SUCSO AVENDAÑO

DNI N° 46145410

OBTIENE PERMISO PARA REALIZAR UNA ENCUESTA AL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN Y ASI REALIZAR SU TRABAJO DE INVESTIGACIÓN SOBRE "**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LO SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOAPTA-2018**" PARA OPTAR EL GRADO DE MAGISTER.

SE EXPIDE LA PRESENTE A SOLICITUD DE LA PARTE INTERESADA PARA LOS FINES QUE ESTIME POR CONVENIENCIA.

PUERTO MALDONADO, JUNIO DEL 2018


Municipalidad Provincial de Tambopata
Madre de Dios

.....
Helberth Merma Ancco
ALCALDE

ANEXO 5: validación de instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA - 2018”.

Nombre del instrumento: Cuestionario para Servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

Investigador (a): Bertha Maria Sucso Avendaño

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítemes están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					X
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítemes son adecuados en cantidad y profundidad.					X
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					X
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítemes, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					X

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Sello y Firma

Dr.: NESTOR GALEGOS R.

DNI: 01235884

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA - 2018".

Nombre del instrumento: Cuestionario para Servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

Investigada: Bertha Maria Sucso Avendaño

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: NESTOR GALLEGOS RAMOS

Lugar y fecha: PTO. MALDONADO

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

EXCELENTE

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

MUY BUENO

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

MUY BUENO

IV. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....
.....

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse



Sello y Firma

Dr.: NESTOR GALLEGOS R.

DNI: 01235859

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA - 2018”.

Nombre del instrumento: Cuestionario para Servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

Investigador (a): Bertha Maria Sucso Avendaño

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.			X		
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X		
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					X
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.					X
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					X
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					X

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse


 Sello y Firma
 Dr.: Mg. George Jhon Cruz Visa
 DNI: 43319154

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA - 2018”.

Nombre del instrumento: Cuestionario para Servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

Investigada: Bertha Maria Sucso Avendaño

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos:

Lugar y fecha:

Mg. George Jhon Cruz Visa
Pto Maldonado - 0

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Bueno

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

Muy Bueno

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

Muy Bueno

IV. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....
.....

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
Debe corregirse



Sello y Firma

Dr.: Mg. George Jhon Cruz Visa
DNI: 43314159

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA - 2018”.

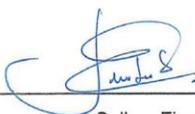
Nombre del instrumento: Cuestionario para Servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

Investigador (a): Bertha Maria Sucso Avendaño

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítemes están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					X
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
	5. SUFICIENCIA	Los ítemes son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					X
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					X
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítemes, indicadores, dimensiones y variables					X
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse


 Sello y Firma
 Dr.: Mg. Jaffet Sillo Sosa
 DNI: 80020600

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA - 2018”.

Nombre del instrumento: Cuestionario para Servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

Investigada: Bertha Maria Sucso Avendaño

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Jaffet Silla Sosa

Lugar y fecha: Pto. Maldonado Junio 2018

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Muy Bueno

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

Excelente

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

Muy Bueno

IV. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....
.....

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
Debe corregirse


Sello y Firma

Dr.: Mg. Jaffet Silla Sosa
DNI: 80020600

ANEXO 6: Base de Datos

ESTRÉS LABORAL																															
n	Síntomas Físico										Síntomas Psicológicos										Síntomas Conductuales										
	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	
1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	2	1
2	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
3	0	2	1	0	1	1	0	3	2	1	0	1	2	2	2	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	
4	1	1	1	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	
5	0	1	0	1	3	3	3	2	3	2	0	0	1	1	0	2	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0
6	0	0	0	0	1	2	2	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	2	1	1	1	1	1	0	2	0	1	0	
7	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	
8	0	2	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
9	0	2	2	2	2	2	3	3	1	0	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	3	2	0	0	2	0	0	0	0	
10	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	
11	1	0	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	2	1	0	0	0	1	
12	1	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	1	
13	2	1	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	1	3	0	
14	1	0	0	0	0	0	2	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
15	1	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	1	2	2	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	
16	1	2	2	11	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	
17	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1	2	0	1	1	0	0	1	0	1	
18	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	
19	2	2	2	3	2	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	0	
20	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	
21	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	3	0
22	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	0	0	0	2	2	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	2	2	
23	1	1	1	0	1	2	1	2	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	0	0	1	1	
24	0	1	1	0	0	2	1	1	1	2	2	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2	1	2	1	0	1	1	1	1	
25	2	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
26	0	0	0	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
27	0	0	3	0	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	
28	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1	2	1	2	3	2	1	
29	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	0	0	0	0	
30	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	
31	1	0	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	
32	0	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	0	0	2	2	1	1	1	0	0	0	1	
33	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	
34	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	1
35	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
36	2	1	0	0	1	1	0	2	2	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	2	0	1	2	1	0	0	1	0	2	1	
37	2	2	3	1	2	3	1	3	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	0	0	0	0	1	0
38	0	1	0	0	1	0	2	0	2	0	1	0	2	1	1	0	0	0	1	0	0	2	0	1	0	1	0	0	3	1	
39	2	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
40	1	2	0	1	1	2	3	1	3	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	3	1	
41	0	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
42	0	1	2	2	2	0	3	2	2	0	2	1	0	1	1	3	0	0	1	0	1	0	2	2	0	1	0	0	3	0	
43	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	0
44	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	
45	0	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
46	0	1	0	0	1	1	1	0	2	0	3	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
47	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
48	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	
49	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	
50	2	1	1	1	1	2	0	2	2	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	
51	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
52	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	
53	2	1	1	1	2	3	3	3	2	0	1	2	0	1	2	2	1	1	1	0	0	0	1	0	0	3	0	0	3	1	0
54	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
55	1	0	0	0	1	0	2	1	1	0	0	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0
56	1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0
57	0	0	0	0	1	2	2	3	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	1	1
58	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
59	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	0
60	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1
61	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1
62	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	2	1	0	1	1											

65	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	2	2	0	1	0	1	1	0	2	1	0	2	1	
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
67	1	2	2	1	1	2	3	2	3	0	0	2	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	3	3	2	1	2	0	0	1	
68	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
69	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
71	2	0	0	0	1	2	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
72	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
73	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	2	2	1	1	0	0	0	2	0
74	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	2	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	
75	2	2	1	0	3	3	0	1	0	1	0	1	0	2	2	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
76	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	2	2	0	1	0	1	1	0	2	1	0	2	1	
77	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	2	2	0	1	0	1	1	0	2	1	0	2	1	
78	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
79	0	1	0	0	1	1	1	0	0	3	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
80	1	0	0	0	1	0	2	1	1	0	0	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	0	1	2	2	0	0	0	0	0	
81	1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
82	0	0	0	0	1	2	2	3	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	0	0	1	1	
83	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0
84	0	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	0	
85	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	
86	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	
87	0	0	0	1	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	2	1	0	1	1	0	3	2	1	1	0	0	0	2	0	
88	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	2	1	
89	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	
90	0	2	1	0	1	1	0	3	2	1	0	1	2	2	2	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	
91	1	1	1	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	
92	0	1	0	1	3	3	3	2	3	2	0	0	1	1	0	2	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3	0	
93	0	0	0	0	1	2	2	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	2	1	1	1	1	1	1	0	2	0	1	0
94	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1
95	0	2	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
96	0	2	2	2	2	2	2	3	3	1	0	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	3	2	0	0	2	0	0	0	0	
97	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	2	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	
98	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	
99	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	
##	0	0	0	1	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	2	1	0	1	1	0	3	2	1	1	0	0	0	2	0	

51	0	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	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	
55	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	
56	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	0	2	3	3	3	3	2	
57	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	
58	0	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	
59	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	
60	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	0	2	3	2	3	3	3	
61	1	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	
62	0	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	
63	0	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	3	3	
64	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	2	1	3	3	2	2	
65	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	
66	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	
67	0	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	
68	1	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	
69	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	3	3	3	2	0	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	0	3	3	3	0	2	0	3	3	3	3	
71	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	
72	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	
73	1	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2	1	3	2	3	2	
74	1	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	1	3	2	2	1	
75	0	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	
76	3	3	3	3	3	3	2	0	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	0	3	3	3	0	2	0	3	3	3	3	
77	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	2	1	3	3	2	2	
78	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	
79	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	2	1	3	3	2	2	
80	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	
81	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
82	0	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	
83	1	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	
84	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	3	3	
85	3	3	3	3	3	3	2	0	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	0	3	3	3	0	2	0	3	3	3	3	
86	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	
87	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	
88	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	0	3	3	2	3	3	3	
89	1	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	3	3	3	0	2	3	3	3	3	3	
90	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	
91	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
92	1	2	1	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	1	
93	0	3	3	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	
94	0	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
95	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	0	2	2	2	2	2	3	2
96	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	
97	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	0	3	3	2	2	3	3	
98	0	3	3	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	
99	0	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
##	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	0	3	3	3	3	3	3	2	

ANEXO 7: BAREMOS

Tabla 1: Baremo para la Variable ESTRÉS LABORAL

Categorías	Puntaje	Descripción	Ítems
Alto	[68; 90]	El nivel de estrés laboral de los trabajadores de Municipalidad de TAMBOPATA – MDD es alto.	Del 1 al 30
Regular	[45; 68>	El nivel de estrés laboral de los trabajadores de Municipalidad de TAMBOPATA – MDD es regular.	Total ítems.30
Bajo	[23 ;45>	El nivel de estrés laboral de los trabajadores de Municipalidad de TAMBOPATA – MDD es bajo.	Puntaje máximo por ítems =
Muy bajo	[00 ; 23 >	El nivel de estrés laboral de los trabajadores de Municipalidad de TAMBOPATA – MDD es bajo.	3

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2: Baremo para la dimensión Síntomas Físico

Categorías	Puntaje	Descripción	Ítems
Siempre	[23;30]	Los servidores de la Municipalidad Provincial de TAMBOPATA – MDD, siempre presentan síntomas Físicos	
Casi siempre	[15; 23>	Los servidores de la Municipalidad Provincial de TAMBOPATA – MDD, casi siempre presentan síntomas Físicos	Del 1 al 10 Total 10 ítems.
Casi nunca	[08 ;15>	Los servidores de la Municipalidad Provincial de TAMBOPATA – MDD, casi nunca presentan síntomas Físicos	Puntaje máximo por ítems = 3
Nunca	[00 ; 08 >	Los servidores de la Municipalidad Provincial de TAMBOPATA – MDD, nunca presentan síntomas Físicos	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3: Baremo para la dimensión Síntomas Psicológicos

Categorías	Puntaje	Descripción	Ítems
Siempre	[23;30]	Los servidores de la Municipalidad Provincial de TAMBOPATA – MDD, siempre presentan síntomas Psicológicos	Del 11 al 20 Total 10 ítems. Puntaje máximo por ítems = 3
Casi siempre	[15; 23>	Los servidores de la Municipalidad Provincial de TAMBOPATA – MDD, casi siempre presentan síntomas Psicológicos	
Casi nunca	[08 ;15>	Los servidores de la Municipalidad Provincial de TAMBOPATA – MDD, casi nunca presentan síntomas Psicológicos	
Nunca	[00 ; 08 >	Los servidores de la Municipalidad Provincial de TAMBOPATA – MDD, nunca presentan síntomas Psicológicos	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4: Baremo para la dimensión Síntomas Conductuales

Categorías	Puntaje	Descripción	Ítems
Siempre	[23;30]	Los servidores de la Municipalidad Provincial de TAMBOPATA – MDD, siempre presentan síntomas Conductuales.	
Casi siempre	[15; 23>	Los servidores de la Municipalidad Provincial de TAMBOPATA – MDD, casi siempre presentan síntomas conductuales.	Del 21 al 30 Total 10 ítems.
Casi nunca	[08 ;15>	Los servidores de la Municipalidad Provincial de TAMBOPATA – MDD, casi nunca presentan síntomas conductuales.	Puntaje máximo por ítems = 3
Nunca	[00 ; 08 >	Los servidores de la Municipalidad Provincial de TAMBOPATA – MDD, nunca presentan síntomas conductuales.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5: Baremo para la Variable DESEMPEÑO LABORAL

Categorías	Puntaje	Descripción	Ítems
Muy alto	[68; 90]	El nivel del desempeño laboral de los servidores de la municipalidad Provincial de Tambopata – MDD es muy alto	Del 1 al 30
Alto	[45; 68>	El nivel del desempeño laboral de los servidores de la municipalidad Provincial de Tambopata – MDD es alto	Total ítems.30
Regular	[23 ;45>	El nivel del desempeño laboral de los servidores de la municipalidad Provincial de Tambopata – MDD es regular.	Puntaje máximo por ítems = 3
Bajo	[00 ; 23 >	El nivel del desempeño laboral de los servidores de la municipalidad Provincial de Tambopata – MDD es Bajo.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6: Baremo para la dimensión Productividad

Categorías	Puntaje	Descripción	Ítems
Muy bueno	[23;30]	Los servidores de la Municipalidad Provincial de TAMBOPATA – MDD, perciben muy buena productividad laboral.	Del 1 al 30 Total, ítems.3
Bueno	[15; 23>	Los servidores de la Municipalidad Provincial de TAMBOPATA – MDD, perciben buena productividad laboral.	0
Regular	[08 ;15>	Los servidores de la Municipalidad Provincial de TAMBOPATA – MDD, perciben regular productividad laboral.	Puntaje máximo por ítems =
Bajo	[00 ; 08 >	Los servidores de la Municipalidad Provincial de TAMBOPATA – MDD, perciben baja productividad laboral.	3

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7: Baremo para la dimensión Eficacia

Categorías	Puntaje	Descripción	Ítems
Muy bueno	[23;30]	Los servidores de la Municipalidad Provincial de TAMBOPATA – MDD, perciben muy buena eficacia.	Del 1 al 30
Bueno	[15; 23>	Los servidores de la Municipalidad Provincial de TAMBOPATA – MDD, perciben buena eficacia.	Total, ítems. 30
Regular	[08 ;15>	Los servidores de la Municipalidad Provincial de TAMBOPATA – MDD, perciben regular eficacia.	Puntaje máximo por ítems = 3
Bajo	[00 ; 08 >	Los servidores de la Municipalidad Provincial de TAMBOPATA – MDD, perciben baja eficacia	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8: Baremo para la dimensión Eficiencia

Categorías	Puntaje	Descripción	Ítems
Muy bueno	[23;30]	Los servidores de la Municipalidad Provincial de TAMBOPATA – MDD, perciben muy buena eficiencia.	Del 1 al 30
Bueno	[15; 23>	Los servidores de la Municipalidad Provincial de TAMBOPATA – MDD, perciben buena eficiencia.	Total, ítems.30
Regular	[08 ;15>	Los servidores de la Municipalidad Provincial de TAMBOPATA – MDD, perciben regular eficiencia.	Puntaje máximo por ítems = 3
Bajo	[00 ; 08 >	Los servidores de la Municipalidad Provincial de TAMBOPATA – MDD, perciben baja eficiencia.	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 8: FOTOS



Aquí la trabajadora que atiende en mesa de partes de la Municipalidad Provincial de Tambopata rellenando las encuestas.



Aquí la trabajadora que atiende en obras y liquidaciones de la Municipalidad Provincial de Tambopata rellenando las encuestas.



Aquí la trabajadora que atiende en secretaria general de la Municipalidad Provincial de Tambopata relleno las encuestas.



Aquí la trabajadora que atiende en asesoría legal de la Municipalidad Provincial de Tambopata relleno las encuestas.



Aquí con la secretaria general de la Municipalidad Provincial de Tambopata entregando la encuesta para su relleno.



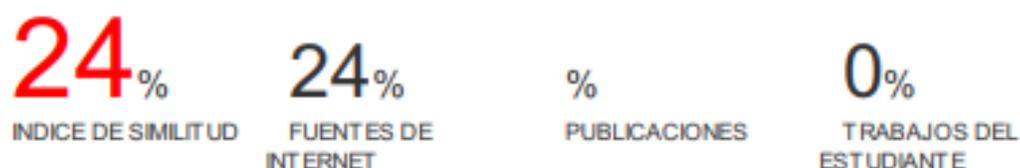
Aquí la trabajadora que atiende en gerencia general de la Municipalidad Provincial de Tambopata relleno las encuestas.



Aquí explicando al regidor de la Municipalidad Provincial de Tambopata sobre el trabajo que se está realizando con las encuestas.

Estrés laboral y desempeño de los servidores de la municipalidad provincial de Tambopata 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	dta.otalca.cl Fuente de Internet	2%
3	riuc.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	biblioteca2.ucab.edu.ve Fuente de Internet	1%
