



# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Influencia del estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Tambopata-2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Núñez Aranibar, Dionicio Dalmiro

**ASESOR:**

Dr. Sierra Valdivia, Hugo

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**PERÚ – 2018**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**Dr. DIAZ PEREYRA VICTOR HUGO**  
**PRESIDENTE DEL JURADO**

---

**Dra. RODRIGUEZ PEÑA MILAGROS JANET**  
**SECRETARIO DEL JURADO**

---

**Dr. SIERRA VALDIVIA HUGO**  
**VOCAL DEL JURADO**

## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación ha sido dedicado como homenaje póstumo a mis padres Antonio Núñez Mejía y María Nieves Aranibar Miranda, que con su ejemplo me enseñaron el amor al Dios altísimo Jesucristo, la perseverancia como un valor personal para alcanzar los más altos objetivos en la vida y la capacitación constante para ser y no parecer, por eso están presentes en mi vida y ellos me fueron paradigmas dignos de admiración.

**Dionicio Dalmiro**

## **Agradecimiento**

Un agradecimiento especial primero al Dios altísimo, a la universidad César Vallejo y a sus docentes, y muy especialmente al Ing. Cesar Acuña Peralta, por la noble vocación de servir a la patria y a toda la Nación del Perú a través de la educación, porque me ha permitido lograr un grado académico en mi carrera, por la formación profesional que nos ha brindado en la Maestría de Gestión Pública.

Me digna decir he quedado agradecido al asesor de investigación Dr. Hugo Sierra Valdivia, por su enseñanza que nos ha impartido, su paciencia y su exigencia estricta que ha permitido logremos nuestros objetivos en las metas trazadas.

Quedo muy agradecido a la Municipalidad provincial de Tambopata a sus directivos y servidores públicos por el apoyo predisposición y apoyo incondicional durante el recojo de información, a todos quienes colaboraron durante el proceso de investigación, todo ello ha hecho posible el logro del presente informe del cual quedo muy agradecida.

Dionicio Dalmiro

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Dionicio Dalmiro Núñez Aranibar, he sido estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Pos grado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 23993423 con la tesis titulada:

“Influencia del estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Tambopata-2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena), o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometién dome a la normatividad vigente y normas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 11 de agosto del 2018



---

Br. Dionicio Dalmiro Núñez Aranibar

DNI: 23993423

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la Tesis “Influencia del estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Tambopata-2018”, con la finalidad de determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Tambopata.

El servidor público que trabaja en la Municipalidad Provincial de Tambopata es un profesional que desempeña funciones y actividades de atención directa al usuario, lo cual conlleva a un cansancio tanto físico como emocional. En esta conceptualización, el presente trabajo pretende dar a conocer la influencia del estrés en el desempeño laboral, a fin de poder ser punto de discusión, aporte a otros investigadores y de mejora para la institución.

El presente estudio comprende siete capítulos: Introducción, Método, Resultados, Discusión y Conclusiones, Recomendaciones y Referencias Bibliográficas. Los cuales fueron desarrollados en base a las variables definidas, la población y muestra conformada por los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo”, para obtener el grado académico de Magíster en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
<b>I. Introducción.....</b>	<b>13</b>
1.1. Realidad problemática .....	13
1.2. Trabajos previos .....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	20
1.4. Formulación de problema .....	28
1.4.1. Problema general .....	28
1.4.2. Problemas específicos.....	28
1.5. Justificación del estudio .....	28
1.5.1. Justificación legal .....	28
1.5.2. Justificación política .....	29
1.5.3. Justificación institucional.....	29
1.6. Hipótesis.....	29
1.6.1. Hipótesis general.....	29
1.6.2. Hipótesis específicas .....	29
1.7. Objetivos.....	30
1.7.1. Objetivo general.....	30
1.7.2. Objetivos específicos.....	30
<b>II. Método.....</b>	<b>31</b>
2.1. Diseño de investigación .....	31
2.2. Operacionalización de variables .....	31
2.3. Población y muestra.....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	
2.5. Método de análisis de datos.....	42
2.6. Aspectos éticos .....	44
<b>III. Resultados.....</b>	<b>45</b>
<b>IV. DISCUSION.....</b>	<b>64</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>67</b>

<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>68</b>
<b>VII. Referencias Bibliográficas: .....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>72</b>



## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable estrés .....	32
Tabla 2 Operacionalización de la variable Desempeño laboral .....	33
Tabla 3 Distribución de la Población .....	34
Tabla 4 Distribución de la Muestra .....	36
Tabla 5 Baremo para la variable: Estrés .....	37
Tabla 6 Baremo para la dimensión: Cansancio emocional .....	38
Tabla 7 Baremo para la dimensión: Despersonalización .....	38
Tabla 8 Baremo para la dimensión: Realización personal.....	39
Tabla 9 Baremo para la variable: desempeño laboral .....	39
Tabla 10 Baremo para la dimensión: Gestión .....	40
Tabla 11 Baremo para la dimensión: productividad .....	40
Tabla 12 Baremo para la dimensión: persona.....	41
Tabla 13 Confiabilidad de los instrumentos.....	42
Tabla 14 Distribución de los servidores según la variable estrés.....	45
Tabla 15 Distribución de los servidores según la dimensión cansancio emocional.....	46
Tabla 16 Distribución de los servidores según la dimensión Despersonalización .....	47
Tabla 17 Distribución de los servidores según la dimensión Realización personal .....	48
Tabla 18 Distribución de la variable Desempeño Laboral.....	49
Tabla 19 Distribución de la dimensión: Gestión.....	50
Tabla 20 Distribución de la dimensión: Productividad.....	51
Tabla 21 Distribución de la dimensión: Persona.....	52
Tabla 22 Resultados Descriptivos para la variable estrés .....	53
Tabla 23 Resultados Descriptivos para la variable desempeño laboral.....	54
Tabla 24 Prueba de Kolmogorov – Smirnov .....	55
Tabla 25 Correlaciones de la variable Estrés con el Desempeño Laboral .....	56
Tabla 26 Correlaciones de la dimensión Cansancio Emocional con la variable Desempeño Laboral .....	58
Tabla 27 Correlaciones de la dimensión Despersonalización con la variable Desempeño Laboral. ....	60
Tabla 28 Correlaciones de la dimensión Realización personal con la variable Desempeño Laboral.....	62

## Índice de figuras

Figura 1 Variable estrés.....	45
Figura 2 Dimensión Cansancio Emocional.....	46
Figura 3 Dimensión Despersonalización .....	47
Figura 4 Dimensión Realización personal.....	48
Figura 5 Variable: Desempeño Laboral .....	49
Figura 6 Dimensión Gestión .....	50
Figura 7 Dimensión Poductividad.....	51
Figura 8 Dimensión Persona.....	52

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar nivel de influencia del estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de tambopata-2018, El tipo de investigación fue no experimental cuyo diseño fue no experimental, correlacional y transversal la población de 240 servidores de la Municipalidad de Tambopata la muestra fue seleccionada a través del muestreo probabilístico que hacen un total de 92 servidores. Para evaluar la variable estrés se utilizó el Cuestionario sobre el estrés y para evaluar la variable desempeño laboral se usó el Cuestionario de desempeño laboral. El estadístico usado para ver la relación entre las variables fue coeficiente de correlación rho de Spearman. Los resultados hallados indican que el estrés se relaciona inversamente con los desempeño laboral ( $r = -0.497$ ;  $p < 0,05$ ).

Palabras clave: El estrés y el desempeño laboral

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the level of influence of stress on the job performance of public servants of the provincial municipality of Tambopata-2018. The type of research was non-experimental whose design was non-experimental, correlational and cross-sectional the population of 240 servers from the Municipality of Tambopata, the sample was selected through probabilistic sampling, which makes a total of 92 servers. To assess the stress variable, the Stress Questionnaire was used and to evaluate the performance variable, the Labor Performance Questionnaire was used. The statistic used to see the relationship between the variables was Spearman's rho correlation coefficient. The results found indicate that stress is inversely related to work performance ( $r = -0.497, p < 0.05$ ).

Keywords: Stress and job performance

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad problemática**

Planteamiento del Problema.

El ser humano en general, requiere considerar ciertas condiciones laborales para su óptimo rendimiento, como la preparación, supervisión, un clima laboral adecuado, terapias, reingeniería laboral y administrativa, en todo el país, para cumplir aquel deber supremo de servir a la patria mediante el estado, en todo el Perú, encontramos organismos del estado que requiere su atención en cuanto al elemento principal que es el ser humano.

En los gobiernos regionales, en todo el Perú alberga la mayor población de trabajadores públicos, más que en las Municipalidades. En las últimas décadas han surgido una alta aprobación en torno a la importancia de que el estado provea bienes y servicio públicos; estos sean determinantes esenciales del crecimiento del país en diferentes ámbitos como el económico. Sin embargo, todo ello no se lograría sino se tiene el elemento esencial que es la calidad humana y el buen servicio de los servidores públicos, sanos tanto emocional, física y bien preparados.

En los gobiernos locales como en la Municipalidad Provincial de Tambopata, solo se podrá alcanzar objetivos, dentro de las metas previstas, con un personal que goza de buena salud y un equilibrio emocional, sin estrés, para eso necesitamos técnicas, terapias, recomendaciones dentro y fuera del hogar, para que dentro del horario del servicio cumplan con la función asignada, las autoridades que pasaron responsables de la calidad humana de la ciudad, se han preocupado de hacer obras populistas, como es el cemento armado, no han diversificado sus programas de gobierno, dejando al ser humano sin atención, mirando en forma exógena solo al vecindario y en claro abandono del trabajador público, sin tomar en cuenta los problemas endógenos que afrontan el personal

que labora como es el estrés y otros ocasionados, por factores que influyen para que se produzca el estrés.

En un país no se encamina hacia el desarrollo, solo porque tiene la mayor riqueza en minerales como el oro u otro recurso natural preciado, sino cuando tiene la calidad de hombres, que son capaces de impulsar el desarrollo porque son sano mental y físicamente, sin carga emocional, ni estrés. En la institución tenemos que dar recomendaciones y atender la problemática interna de sus servidores públicos si queremos desarrollar.

La calidad del funcionamiento de las instituciones y la capacidad de modificarlas dependen de una multitud de factores del sistema político, puesto que las instituciones afectan y manifiestan los intereses de actores importantes en cada sociedad. Por eso es importante atender la salud de los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Tambopata, por lo que presente esta investigación es aportar a una parte de las múltiples soluciones.

En tal conceptualización podemos observar que la presente investigación busca contribuir al mejoramiento de las estrés y desempeño laboral mediante un estudio Correlacional y determinar la relación que existe entre las variables materia de estudio.

En cuanto a los resultados esperamos brindar un aporte científico que coadyuve al logro de las metas institucionales.

## **1.2. Trabajos previos**

Para la presente investigación, se ha buscado la información referente a antecedentes para comparar y sacar conclusiones de temas obtenidos de investigadores a nivel internacional y nacional.

### **Como antecedentes internacionales**

Brodsky (1982). Estos hallazgos se desarrollaron a partir de un estudio de tres grupos principales de empleados correccionales: (1) empleados que experimentaron un alto nivel de estrés en su trabajo, incluidos los que se fueron y

los que permanecieron en sus trabajos; (2) una muestra representativa de empleados correccionales en los Estados Unidos; y (3) una muestra en profundidad de empleados correccionales en una región de los Estados Unidos. El estudio indicó un grado significativo de estrés entre los empleados correccionales, y si bien el grado de estrés se relacionó significativamente con las características de los empleados individuales y sus situaciones personales, gran parte del estrés se puede rastrear a la naturaleza del trabajo y las expectativas del personaje de las instituciones correccionales estadounidenses. El estrés producido por el conflicto de roles y la ambigüedad está enraizado en la confusión social acerca de lo que las instituciones correccionales pueden lograr de manera realista. Los oficiales correccionales a menudo se convierten en el chivo expiatorio tanto para el público como para la administración de la prisión cuando no se cumplen las expectativas. Las relaciones con los administradores, reclusos y compañeros de trabajo a menudo son tensas, y hay poco sentido de estatus y auto relación con el trabajo. Los esfuerzos correctivos que reducen el estrés incluyen (1) educación pública sobre el papel de las cárceles y empleados penitenciarios, (2) un entorno de expectativas realistas y claras para los empleados, (3) compensación por trabajar en un ambiente estresante y (4) el desarrollo de recursos para lidiar con el estrés a largo plazo y el agotamiento. Sesenta y tres referencias y 11 entradas bibliográficas se proporcionan.

Chazarreta y Fernández (2009). La investigación con título “Neuroticismo y estrés laboral”, tuvo como objetivo general buscar las factibles relaciones entre los niveles de estrés laboral, neuroticismo y antigüedad laboral. La investigación conto con una muestra conformada por 31 personas de 30 a 50 años de edad, quienes son personales del Sanatorio de UOM, Seccional San Martin, ubicada en la provincia de Buenos Aires. A los que se les realizado dos test, las cuales son: inventario de Estrés Ocupacional(OSI) y EPQ-A, asimismo se investigó el tiempo en que laboran en la institución. En base a los resultados se determinó que existe una relación positiva entre el neuroticismo y el estrés laboral PSQ, asimismo se encontró que las personas con un neuroticismo alto tienen mayor PSQ, en base a estos resultados, en el futuro se debe buscar factores específicos generadores de las categorías de estrés, primero con la evaluación de las condiciones laborales y

si estas son satisfactorias para el personal y que permitan su crecimiento y desarrollo laboral o si la falta de un ambiente agradable es el factor principal del estrés, tomando en consideración lo descrito son estos los factores estresores ocupacionales que generan el estrés laboral de manera individual en los trabajadores.

Leibovich y Schmidt (2004). Menciona en su estudio que los cuestionarios que evalúan el estrés laboral, cambian a razón de los diferentes tratamientos adoptados y a razón de la importancia de las investigaciones. Desde un tratamiento se toma en cuenta que los cuestionarios de evaluación del estrés tienen que medir particularidades del entorno y del individuo. Del mismo modo, estos tienen que tener la particularidad de ser sensibles al entorno socio-cultural en el que se relaciona el trabajador. La tesis de Leibovich tuvo como objetivo mostrar la validación lingüística y teórica de la psicometría en el Inventario del Estrés Laboral. La encuesta fue realizada a 408 trabajadores, de las cuales se extrajo una pequeña muestra de 74 trabajadores a los que se les aplicó otras evaluaciones psicológicas relacionadas al estrés laboral por el OSI. El cuestionario fue confiable a través de un adecuado coeficiente Alfa de Cronbach asimismo se conserva la validez del instrumento. En cuanto a los resultados se realizó la distribución percentil para la muestra y se comparó con los resultados que se obtuvieron en las muestras estadounidenses.

Rasse y Arellano (2005). En su investigación realizaron un análisis de las herramientas de lucha contra el interés de apoyo social en las personas adultas que se encuentran institucionalizados y no, tomando como base la variable sexo. Metodológicamente la investigación fue descriptiva y comparativa con un enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 100 personas mayores de los cuales 50 fueron varones y 50 mujeres de cada género el 50% fueron institucionalizados y el resto no institucionalizados. Para la recolección de datos se utilizaron el cuestionario de Escala de Estrategias de Afrontamiento elaborado por Páez, Besabe y Valdosedá (1992). y los cuestionarios Escala de Apoyo Social Familiar y de las Amistades elaborados por Procidano y Heller (1983). En base a sus resultados conseguidos del trabajo de investigación se determinó que las



mujeres de la tercera cuentan con mayor apoyo social familiar y de las amistades, del mismo modo las personas no institucionalizados reciben mayor apoyo social, la comparación de las escalas de apoyo social los encuestados percibieron mayor apoyo familiar, entre los encuestados existen diferencias muy relevantes en el uso de las estrategias por ejemplo las mujeres usan la reinterpretación positiva y crecimiento, focalización y ventilación de emociones mientras que los varones usan las estrategias de afrontamiento activo, aceptación de responsabilidad y autocontrol. Así mismo, se notó que en los encuestados los institucionalizados utilizan menos métodos de afrontamiento a diferencia de los no institucionalizados, teniendo distinciones muy relevantes entre las estrategias utilizadas.

En Puerto Rico, López (2014), realizó su tesis con el objetivo de identificar qué factores contribuyen en la generación de estrés laboral en los profesores de una escuela superior y medir el impacto en el desempeño laboral de los mismos, este estudio es considerado como mixto porque exploró el problema en fases o etapas. Para el instrumento de medición sobre los factores que contribuyen al estrés laboral se consideró el desarrollo, la validación y la administración. En cuanto al diseño de la investigación se realizó en dos fases; la fase cualitativa y la fase cuantitativa.

La población fue conformada por las 7 regiones educativas de toda la isla de Puerto Rico y la muestra constó de dos fases; la fase I – Cualitativa, fue conformada por 5 maestros de escuela superior a los que se les hizo una entrevista. Mientras que la Fase II Cuantitativa, consistió de 379 maestros, en la que se desarrolló, gestionó y validó un instrumento de medición basado en los hallazgos de la Fase I - Cualitativa. El autor desarrolló los procesos de la investigación de forma rigurosa y sistemática. De esta forma logró identificar las causas del estrés laboral de los profesores. Concluyendo que el instrumento utilizado para la toma de datos es confiable y válido y obteniendo resultados a mayor desempeño, mayor estrés.

Jackson (2004). Quien llevo a cabo una encuesta sobre el estrés ocupacional, la tensión psicológica y los recursos de adaptación de consejeros

profesionales con licencia en Virginia. Para el problema estudiado la autora usó un formulario de datos individual (FID) que se utilizaron para examinar los niveles actuales de estrés ocupacional, tensión psicológica, y recursos para una muestra aleatoria de 360 consejeros profesionales con licencia (LPC) en Virginia. Así mismo se usó un inventario de Estrés Ocupacional la cual es conformada por tres dimensiones: estrés ocupacional, tensión psicológica, y los recursos de afrontamiento. El estudio toma aún más importancia después del 2002 cuando el Gobernador Wagner comenzó a hacer recortes de 1 millón de dólares aproximadamente en la salud mental de su estado. El dinero para los hospitales estatales es inadecuado. Es probable que los hospitales intenten manejar las necesidades de la comunidad en menos recursos del estado.

En 2003, la Asociación de Consejeros Clínicos de Virginia (VACC) y la Asociación de consejeros de Virginia (VCA) se dividió como un frente unido para los consejeros profesionales con licencia. Steve Strosnider (personal comunicación, 2 de diciembre de 2003) es un LPC en Virginia que entiende esta división como perjudicial para la profesión de consejería. VACC fue el grupo responsable de la tercera parte legislación para consejeros en el mundo y fue diseñada para satisfacer las necesidades de LPC

Los datos se enviaron a 360 encuestados, los cuales fueron recolectados teniendo un 63.52% de respuestas. La muestra estuvo conformada por 63 varones (34.4%) y 120 mujeres (65.6%).

Por medio de las encuestas se pudo determinar que la mayoría (86.3%) de los consejeros profesionales con licencia trabajaron con los clientes en un promedio de 19.79 horas diarias durante cuatro semanas asesorando a los clientes. Respecto al número medio de sesiones de cliente diarias fue de 4.76 y el máximo número de sesiones de cliente diarias, 6.52. En general, los T-score en el OSI-R cayeron en el rango promedio para hacer frente el estrés y la tensión. Por lo tanto, se justifica el estrés y la tensión en la profesión de asesoramiento. Sin embargo, se recomienda que debido a que la profesión de consejería es predominantemente femenina, uno podría considerar abordar el estrés principalmente para este grupo. Sin embargo, examinar e instituir recursos que beneficiarían a todos los LPC, el estrés, la tensión y el afrontamiento serían mejores enfoque. Como se indicó en esta investigación, los hombres

experimentan más estrés que las mujeres en ciertas sub escalas Entonces, abre grupos o clases de manejo del estrés como parte de un plan de estudios que abordan las necesidades de un género específico con suerte disminuiría los niveles de estrés, tensión y afrontamiento.

### **En el ámbito nacional tenemos**

En el estudio realizado por Velásquez (2014) “Nivel de estrés laboral en los profesionales administrativo del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014”. El propósito de la investigación fue determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales administrativos del Hospital. La metodológicamente fue de enfoque cuantitativo, con un tipo aplicativo, con diseño no experimental de corte trasversal. El marco poblacional fue conformado por 35 enfermeros. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta y con un cuestionario elaborado por Maslach Burnout Inventory (MBI). En base a los resultados el 63% tienen medio, 20% bajo y 17% alto estrés laboral; la dimensión con mayor problema es el agotamiento emocional con 63% que lo consideran medio, la despersonalización con 60% la consideran medio y la realización personal con 57% lo considero como medio. Con estos resultados la investigación concluyó que el nivel de estrés laboral en profesionales administrativos del Hospital en su mayoría se encuentran en un nivel medio, por otro lado el agotamiento emocional fue considerado de medio a bajo porque el trabajador se siente agotado al final de su jornada laboral, con respecto a la despersonalización también fue considerada de medio a bajo porque el trabajador considera que el paciente es lo más importante en su labor, mientras que en la dimensión “realización personal”; la mayoría de los trabajadores tienen un nivel de estrés medio y alto, sin embargo tratan de crear un ambiente relajado con sus pacientes.

Gabel, Peralta, Paiva, Aguirre (2012). En el siguiente estudio se analizaron la asociación entre la inteligencia emocional y las causas demográficas y ocupacionales con el estrés laboral. Por esta razón, se elaboró y aplicó dos instrumentos a 223 colaboradores de la institución seleccionada, asimismo se

estudiaron las relaciones entre las variables de estudio sujetas a tres categorías: variables, dimensiones e indicadores. En base a los resultados se concluyó que mientras tengan mayor inteligencia emocional tendrán menor estrés laboral; asimismo, el nivel más alto de estrés se encontró en las dimensiones recursos personales y tensión personal que se genera en los personales administrativos con mayor edad y que ocupan cargos de mucha responsabilidad como la alta dirección y en jefaturas de apoyo. Dentro de las principales conclusiones se ubica la importancia de analizar las asociaciones entre las variables con el propósito de buscar una solución a este problema y evitar futuros conflictos.

**En el ámbito local** no se encontró trabajos de investigación relacionados.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Estrés**

A lo largo de la investigación varios investigadores dieron sus definiciones acerca del estrés:

Selye (1956), en donde definió al estrés, como “una manifestación de aclimatación ante la presión externa e interna sufrida, asimismo la réplica del organismo ante los diversos estímulos”. (citado en Taipe, 2014, p. 19).

Lazarus y Folkman (1984), los autores confirman que “el estrés no necesariamente genera un proceso adverso en la vida del individuo ya que esto depende mucho de la estimación que el individuo tiene del proceso y de su disposición para conducir la situación y como hace frente”. (citado en Taipe, 2014, p. 20)

Holmes (1967), definió al estrés como un suceso estimulador que necesita de la adaptación del individuo. De esta manera el estrés es considerado como cualquier evento que de manera extraordinaria obliga del individuo el cambio absoluto de su manera de vivir. Dentro de los ejemplos tenemos los exámenes, los fenómenos naturales, los trabajos peligrosos, entre otros; esto se genera porque el individuo se exige a tener conductas que se ajustan automáticamente para enfrentar lo que le exige la realidad situacional, y también

por el bienestar del individuo que está totalmente amenazado por las emergencias ambientales. (citado en Taipei, 2014, p. 20)

Peiro (1992) señaló que “el estrés es un fenómeno adaptativo de los individuos que generen una medida adecuada a su supervivencia, además que sus actividades generen un rendimiento adecuado y un desempeño óptimo en muchos ámbitos de la vida del individuo”. (citado Taipei, 2014, p. 19)

González (2002), entiende al estrés como la experiencia que sufre el individuo con el fin de conocer la realidad de su ambiente, comprobando que esa ansiedad influye positivamente en el proceso de aclimatación al ambiente, pero si la ansiedad es anómala el individuo pierde la capacidad de adaptarse llegando incluso a tener finalmente una ansiedad neurótica. (citado Taipei, 2014, p. 19)

A modo de definición en esta parte, el estrés es una contestación adaptativa, influida por los factores individuales y procesos psicológicos, que a su vez es el efecto de algunas acciones y reacciones, de un evento externo o interno que proponen al individuo especiales demandas físicas y psicológicas.

#### **1.3.1.1. Cansancio emocional**

Según Montalban y Stangeland (2006) el personal policial local refleja un nivel alto de cansancio emocional y no hay diferencia en los sexos, ambos sufren un alto cansancio emocional sobre todo los policías más antiguos.

Maslach y Jackson (1982). Los autores en su investigación dan un concepto acerca de cansancio emocional, como una circunstancia donde se lleva a cabo una disminución de motivación llegando a afectar sentimientos como la inadecuación y fracaso. El cual se caracteriza por sentimientos de agotamiento y descaste de las emociones del individuo; en donde el opuesto de cansancio sería el vigor.

Según la Real Academia Española (2015) proporciona algunos conceptos de las características sobre el agotamiento emocional:

**Desinterés:** “Falta de interés por algo. Desapego y desprendimiento de todo provecho personal, próximo o remoto, desanimo constante para emprender o tener iniciativa propia”.

**Sentimientos y actitudes negativas:** “Sentimiento de fastidio, desamparo e ira u otro estado, debido a la incapacidad de lograr una meta, son circunstancias decepcionantes”.

**Agotamiento físico:** “Cansancio intenso y constante”.

**Frustración por el trabajo que se realiza:** “Es un desajuste entre las expectativas laborales y la realidad que percibe que la conduce a experiencias insatisfactorias, sentimientos no placenteros y consecuencias negativas de diversa índole”.

#### 1.3.1.2. Despersonalización

Gonzales, Lacasta, y Ordóñez (2008). Los autores afirman que “la despersonalización, tiende a ser relacionado con una actitud y comportamiento cínico e impersonal, con la actitud de apartarse de los demás, con el etiquetado despreciativo de los otros compañeros de trabajo y con intentos de culpar a la frustración”. (p. 55)

Cruzado, Núñez-Moscoso, y Rojas-Rojas, (2013). Para los autores la despersonalización define como un cuadro concurrente en la psiquiátrica y neurológica, una gran proporción de individuos normales pueden experimentar la despersonalización en circunstancias de agotamiento emocional o físico, privación de sueño o estrés. También fue considerado como una alteración de la conciencia del “yo”, el individuo despersonalizado se siente así mismo como

distante y extraño, observando sus procesos mentales y ámbito corporal; es concurrente enfatizar en las definiciones comunes donde el paciente experimenta sensaciones de irrealidad y la comparación que hace de esas experiencias vividas usando la expresión “como si”, por la dificultad de describir esas experiencias, y que además denota la claridad que el sujeto despersonalizado mantiene sobre la naturaleza anormal de su estado ( p.121).

La despersonalización forma otra dimensión que nos muestra el nivel de estrés que pueda estar viviendo un individuo, contando con los siguientes indicadores:

**Trato impersonal hacia los pacientes y trabajo:** “Es aquel trato que no posee ninguna característica que haga referencia a la personalidad de un individuo, sus ideas o sus sentimientos”.

**Falta de preocupación de los problemas:** “Se reconocen a aquellos atributos negativos que son identificados en el personal, tales como: agresividad y mal carácter, descuido, indiferencia y falta de compromiso”.

**Indiferencia:** es el intermedio entre el aprecio y el desprecio. Si un individuo siente aprecio, ese sentimiento será activo y agradable; al contrario, si el individuo siente desprecio, se convertirá en un sentimiento no agradable porque pretende rechazar a algo y/o alguien. Si no siente ninguno de los mencionados el individuo es indiferente volviéndose apático al respecto (Gonzales, et al. 2008.p. 92).

### **1.3.1.3. Realización personal en el trabajo**

Gonzales, et al. (2008. p. 94). Según el autor define como la reducción de la realización personal en el trabajo se determina como un movimiento de parte del personal a autoevaluarse los aspectos negativos. Las personas no sienten felicidad consigo mismo, descontente con su desenvolvimiento profesional, sienten una disminución en el sentimiento de competencia, capacidad de interactuar y éxito en su trabajo.

La carencia de realización personal en el trabajo, se considera una de las dimensiones para el estudio de nivel de estrés cuyos indicadores son los siguientes:

**Apreciación sobre el trabajo que se desea:** Orientado hacia las opiniones de los personales. Estos datos ayudan a entender todas las diferencias de opiniones de las personas según su: edad, genero, nivel de estudio, sector, tamaño de empresa, etc.

**Interés por las tareas cotidianas en el trabajo:** “Supone la activación estratégica de competencias específicas con el fin de llevar a cabo una serie de acciones intencionadas en un ámbito concreto con un objetivo claramente definido y un resultado específico “.

**Baja autoestima profesional:** “Es el resultado de comparar lo que creo que soy, con lo que debería ser. De medirnos en función de una imagen irreal, que nos formamos a partir de las expectativas exageradas de otras personas: padres, maestros, amigos, u otro”. (Gonzales, et al. 2008. p. 102 -4)

De acuerdo a Perezagua, Vidal y Del Río (2005) afirman que “para lograr responder a las varias preguntas que surgen en referencia al nivel de estrés y como medir la literatura nos ofrece M.B.I. (Inventario Burnout de Maslach: Cristina Maslach 1981-1986, adaptación española)” (pág. 26).

El cual trata de un cuestionario auto administrado, conformada por 22 ítems en forma de afirmaciones respecto a las actitudes y sentimientos del personal hacia los clientes y su trabajo. Donde sí los resultados son altas en las dos primeras escalas y bajas en la tercera permite diagnosticar el trastorno. El instrumento (cuestionario) cuenta con una estructura tridimensional, de las cuales se defines tres dimensiones o subescalas para señalar un individuo “quemado”, las cuales son: despersonalización, cansancio emocional y realización persona.



En la actualidad es el instrumento más preciso para el diagnóstico del síndrome, a pesar de las deficiencias que podría presentar, a causa de ello es el más usado en gran parte de los estudios.

Para la OMS Houtman, Jettinghoff, y Cedillo (2007). Con respecto a América Latina, por ejemplo, en la actualidad el estrés laboral se identifica como una de las epidemias de la vida laboral moderna. A la vez, varios de los profesionales que laboran en la Salud y Seguridad Laboral en esta región perciben que una buena ergonomía y ambiente psicosocial están asociados al concepto de “confort” y van más allá de la fase de “control de riesgos” en referencia a las exposiciones biológicas, químicas o físicas. A partir de esto, el énfasis de la reglamentación esta en revisar y definir los límites permisibles de exponer al individuo a los químicos y ruidos, y a establecer medidas de protección y control de las condiciones peligrosas relacionadas a los accidentes. Lamentablemente en la actualidad hay carencia de interés por desarrollar o regular guías con el fin de establecer buenas prácticas en relación a la ergonomía y la exposición a los psicosociales tales como: alta velocidad de trabajo, inseguridad laboral y largas jornadas ocupacionales todo esto en los países de América Latina.

### **1.3.2. Desempeño laboral**

Desempeño laboral es otra de las variables considerado en esta investigación por la tanto su estudio y análisis es necesario.

CNSC. (2006, pág. 5) define desempeño laboral como “el rendimiento laboral y la actuación que muestra el personal al realizar las tareas y funciones principales que requiere su cargo en el ámbito laboral específico de actuación, en la que demuestra si es idóneo. Para dar valor a la idoneidad surge la concepción de evaluar el desempeño, el cual se ubica en relación a la gestión humana apoyándose en instrumentos y técnicas que tienen modelo de gestión humana por competencia laboral, con el objetivo de garantizar la calidad en

aspectos como: el servicio, la satisfacción de las necesidades, así como requerimientos generados por sus usuarios y cumplimiento de los programas y planes de las metas institucionales.

CNSC. (2006, pág. 8) En ese sentido se entiende por competencia laboral la “Capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público”.

En relación a estas definiciones, Tito (2012) el autor menciona que, ha de entenderse que las competencias consistirían en aspectos como: rasgos de carácter, motivos, actitudes o valores, concepto de uno mismo, capacidades cognoscitivas, conocimientos y conductas que se pueden relacionar al desempeño con nivel excelente. Estas competencias se relacionarían con el desempeño en el puesto de trabajo, por la tanto estos aspectos permiten predecir unas conductas concretas que a su vez predicen el desempeño (pág. 28).

#### **1.3.2.1.- Aspectos ligados a la gestión**

Marulanda y Torres (2011). Los autores mencionan en su Libro “Modelo de gestión del talento Humano”, los siguientes aspectos:

Es la dimensión del puesto de trabajo en la que se da valor a la conjunción de los elementos y/o factores de desempeño eficaz y a la vez esto tienen que ser igual con el ocupante del puesto para que dé soluciones a los problemas que se presenten en el entorno organizativo. (p. 69).

**Cumplimiento de las normas:** “Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros.)”.

**Planificación:** “Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados”.

### **1.3.2.2. Aspectos ligados a la productividad**

Para Andrade (2011) en su obra, El Factor ADR, describe: Hay empresas que son conocidas por su elevada serie de valores entre los trabajadores y generan esa imagen a la sociedad haciendo que sus trabajadores actuales y futuros tengan motivos de arraigo a trabajar en esas empresas así mismo de desarrollar sus capacidades y actitudes que optimizan su rendimiento y la producción (pág. 113).

**Iniciativa:** La iniciativa parte del mismo trabajador y es cuando resuelve problemas de forma espontánea sin la necesidad de que lo estén supervisando o que alguien le diga que lo haga. Esta actitud es muy valiosa en las empresas ya que generan nuevas soluciones ante los problemas que puedan acontecer.

**Oportunidad:** Califica el cumplimiento de los plazos a la ejecución de los trabajos encomendados.

**Calidad del Trabajo:** La calidad del trabajo califica el cumplimiento de sus actividades en aciertos y errores, seguridad, exactitud y orden en la presentación del trabajo encomendado.

### **1.3.2.3.- Aspectos ligados a la persona**

Según Sutil et al (2013) En su libro Neurociencia, empresa y marketing; da un acercamiento a la interpretación de la dimensión de “la manera como nos relacionamos con otros individuos, viene dada por aspectos emocionales y cognitivos que pueden ser evaluados e incluso ajustados” (p. 92).

**Responsabilidad:** Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de efectuar oportuna y adecuadamente con las actividades encargadas.

Confiabilidad y Discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el cargo y las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva o transmitirla de manera prudente.

Relaciones Interpersonales: Califica la interrelación con el equipo de trabajo, los clientes y usuarios.

#### **1.4. Formulación de problema**

##### **1.4.1. Problema general**

¿Cuál es nivel de influencia del estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de tambopata-2018?

##### **1.4.2. Problemas específicos**

¿Cuál es nivel de influencia del cansancio emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de tambopata-2018?

¿Cuál es nivel de influencia de la despersonalización en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de tambopata-2018?

¿Cuál es nivel de influencia de la realización personal en el trabajo en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de tambopata-2018?

#### **1.5. Justificación del estudio**

##### **1.5.1. Justificación legal**

En este contexto, el autor espera que una vez culminada la presente investigación esta información se canalice a las autoridades competentes, y se realicen acciones tendientes a mejorar la realidad encontrada.

### **1.5.2. Justificación política**

Respecto a la justificación política del presente proyecto de investigación, considero que los resultados obtenidos en la investigación, puedan trascender más allá del logro del objetivo académico para el autor, en una investigación que puede ser relevante por medio de sus resultados en el municipio de tal manera que se adopten políticas de prevención y se proporcione mejor calidad de vida al servidor público.

### **1.5.3. Justificación institucional**

Con la presente investigación se pretende dar nuevos aportes teóricos prácticos que permitan explicar y conocer más de cerca de la relación que existe entre la influencia del estrés en el desempeño laboral del servidor público de la municipalidad de Tambopata -2018.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

El estrés influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata-2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

- El cansancio emocional influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata-2018.
- La despersonalización influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata-2018.

- La realización personal influye en el trabajo en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata-2018

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar nivel de influencia del estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata-2018

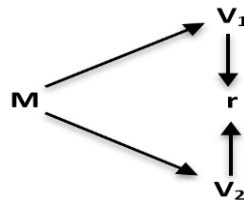
### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de influencia del cansancio emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata-2018.
- Determinar el nivel de influencia de la despersonalización en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata-2018.
- Determinar el nivel de influencia de la realización personal en el trabajo en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata-2018

## II. Método

### 2.1. Diseño de investigación

El diseño que se utilizó 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.

V<sub>1</sub> = Variable 1: Estrés.

V<sub>2</sub> = Variable 2: Desempeño laboral.

r = Relación entre las variables.

### 2.2. Operacionalización de variables

**Tabla 1 Operacionalización de la variable estrés**

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valor final de la variable
El estrés es el estado de ausencia del sosiego que genera tensión y un detrimento de calidad de vida a causa del entorno en que convive.	Puntaje total obtenido y categorizado por el Cuestionario sobre el Estrés el cual consta de 21 ítems agrupados en tres dimensiones: Cansancio emocional Despersonalización Realización personal en el trabajo	Cansancio emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desinterés</li> <li>• Agotamiento físico</li> <li>• Sentimientos y actitudes negativas</li> </ul>	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 205	<b>Ordinal</b> 0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Unas pocas veces al mes o menos 4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana 6 = Todos los días
		Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frustración por el trabajo que se realiza</li> <li>• Trato impersonal hacia los pacientes y trabajo.</li> <li>• Falta de preocupación de los problemas</li> </ul>	5, 10, 11, 15, 22.	
		Realización personal en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indiferencia</li> <li>• Apreciación sobre el trabajo que se desea</li> <li>• Interés por las tareas cotidianas en el trabajo</li> <li>• Baja autoestima profesional</li> </ul>	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.	



**Tabla 2 Operacionalización de la variable Desempeño laboral**

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valor final de la variable
Es el rendimiento laboral y la acción que se realiza con confort para obtener un buen resultado en sus funciones del trabajo	Puntaje total obtenido y categorizado por el Cuestionario sobre desempeño laboral el cual consta de 08 ítems agrupados en tres dimensiones: Aspectos ligados a la gestión Aspectos ligados a la productividad Aspectos ligados a la persona	Aspectos ligados a la gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación</li> <li>• Cumplimiento de normas</li> </ul>	1, 8	Nivel I, II, III, IV, V
		Aspectos ligados a la productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa</li> <li>• Oportunidad</li> <li>• Calidad de trabajo</li> </ul>	3,4,5.	
		Aspectos ligados a la persona	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Confiabilidad y discreción</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> </ul>	2,6,7	

## 2.3. Población y muestra

### Población

La población de estudio está conformada por 240 servidores públicos de la Municipalidad provincial de Tambo pata.

**Tabla 3 Distribución de la Población**

	<b>Población (N)</b>
Funcionario publico	1
Empleado de confianza	13
Directivo superior	24
Servidor público ejecutivo	38
Servidor público especialista	82
Servidor público de apoyo	82
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>

Fuente: CAP -2018

### Muestra

El muestreo aleatorio simple, selecciona muestras mediante métodos que consienten que cada posible muestra tenga una igual posibilidad de ser escogida y que cada unidad de la población total tenga una oportunidad igual de ser incluido en la muestra.

La muestra es probabilística fue determinada mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

**Donde:**

N: Población

p: Probabilidad de éxito

q: Probabilidad de fracaso

E: Nivel de precisión o error estimado

Z: Coeficiente de confianza

Calculo del tamaño de muestra

**Los valores**

N: Población: 240

p: Probabilidad de éxito: 0.5

q: Probabilidad de fracaso: 0.5

E: Nivel de precisión o error estimado: 0.05

Z: Coeficiente de confianza: 1.96

$$n_o = \frac{240 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (240 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 148$$

Como el factor de corrección  $fc = n_o / N$ , es superior al 0.05 (5%), aplicamos la siguiente formula:

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{(n_o - 1)}{N}} \quad n = \frac{148}{1 + \frac{(148 - 1)}{240}} = 92$$

**Tabla 4 Distribución de la Muestra**

	<b>Muestra (n)</b>
Funcionario publico	1
Empleado de confianza	5
Directivo superior	9
Servidor público ejecutivo	15
Servidor público especialista	31
Servidor público de apoyo	31
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>

Fuente: CAP -2018

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **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 estrés y desempeño laboral describiendo y explicando de la mejor manera al problema.

### **Instrumento**

**El cuestionario.** - Para medir las variables estrés y desempeño laboral se elaboró dos cuestionarios detallados

- Cuestionario para la variable “Estrés” que consta de 3 dimensiones con 22 ítems.

La evaluación se realiza a través de los aspectos:

Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

- Cuestionario para la variable “Desempeño laboral” que consta de 3 dimensiones con 8 ítems.

La evaluación se realiza a través de los aspectos:

Aspectos ligados a la gestión: 1, 2, 3.

Aspectos ligados a la productividad: 4, 5, 6.

Aspectos ligados a la persona: 7, 8.

**Tabla 5 Baremo para la variable: Estrés**

Categorías	Puntaje	Descripción	Ítems
Todos los días	[114; 132]	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata presentan estrés todos los días	
Una vez a la semana	[95; 114>	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata presentan estrés una vez a la semana	Del 1 al 22
Unas pocas veces al mes	[77 ;95>	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata presentan estrés Unas pocas veces al mes	Total 22 ítems.
Una vez al mes o menos	[59 ; 77>	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata presentan estrés Una vez al mes o menos	Puntaje máximo por ítems = 6
Pocas veces al año o menos	[40 ; 59 >	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata presentan estrés pocas veces al año o menos	
Nunca	[22 ; 40 >	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata nunca presentan estrés	

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 6 Baremo para la dimensión: Cansancio emocional**

Categorías	Puntaje	Descripción	Ítems
Todos los días	[47; 132]	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata presentan Cansancio emocional todos los días	Del 1 al 9 Total 9 ítems. Puntaje máximo por ítems = 6
Una vez a la semana	[39; 47>	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata presentan Cansancio emocional Una vez a la semana	
Unas pocas veces al mes	[32 ;39>	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata presentan cansancio emocional Unas pocas veces al mes	
Una vez al mes o menos	[24 ; 32>	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata presentan Cansancio emocional Una vez al mes o menos	
Pocas veces al año o menos	[17 ; 24 >	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata presentan cansancio emocional Pocas veces al año o menos	
Nunca	[9 ; 17 >	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata nunca presentan cansancio emocional	

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 7 Baremo para la dimensión: Despersonalización**

Categorías	Puntaje	Descripción	Ítems
Todos los días	[26; 30]	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata presentan despersonalización todos los días	Del 10 al 14 Total 9 ítems. Puntaje máximo por ítems = 6
Una vez a la semana	[22; 26>	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata presentan despersonalización Una vez a la semana	
Unas pocas veces al mes	[18 ;22>	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata presentan despersonalización Unas pocas veces al mes	
Una vez al mes o menos	[13 ; 18>	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata presentan despersonalización Una vez al mes o menos	
Pocas veces al año o menos	[9 ; 13 >	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata presentan despersonalización Pocas veces al año o menos	
Nunca	[5 ; 9 >	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata nunca presentan despersonalización	

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 8 Baremo para la dimensión: Realización personal**

Categorías	Puntaje	Descripción	Ítems
Todos los días	[42; 48]	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata acreditan una realización personal todos los días	Del 15 al 22 Total 8 ítems.  Puntaje máximo por ítems = 6
Una vez a la semana	[35; 42>	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata acreditan una realización personal Una vez a la semana	
Unas pocas veces al mes	[28 ;35>	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata acreditan una realización personal Unas pocas veces al mes	
Una vez al mes o menos	[21 ; 28>	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata evidencian una realización personal Una vez al mes o menos	
Pocas veces al año o menos	[15 ; 21 >	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata acreditan una realización personal Pocas veces al año o menos	
Nunca	[8 ; 15 >	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata nunca acreditan una realización personal	

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 9 Baremo para la variable: desempeño laboral**

Categorías	Puntaje	Descripción	Ítems
Muy bueno	[38 ; 45>	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata ostentan un desempeño laboral muy bueno.	Del 23 al 30 Total 8 ítems.  Puntaje máximo por ítems = 5
Bueno	[31 ;38>	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata ostentan un desempeño bueno	
Regular	[23 ; 31>	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata ostentan un desempeño laboral regular.	
Bajo	[16 ; 23 >	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata ostentan un desempeño laboral bajo	
Muy bajo	[9 ; 16 >	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata ostentan un desempeño laboral muy bajo.	

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 10 Baremo para la dimensión: Gestión**

Categorías	Puntaje	Descripción	Ítems
Muy bueno	[13 ; 15>	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata ostentan un desempeño laboral muy bueno.	Del 23 al 30 Total 8 ítems.
Bueno	[10 ;13>	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata ostentan un desempeño bueno	
Regular	[8 ; 10>	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata ostentan un desempeño laboral regular.	Puntaje máximo por ítems = 5
Bajo	[5 ; 8 >	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata ostentan un desempeño laboral bajo	
Muy bajo	[3 ; 5 >	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata ostentan un desempeño laboral muy bajo.	

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 11 Baremo para la dimensión: productividad**

Categorías	Puntaje	Descripción	Ítems
Muy bueno	[13 ; 15>	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata perciben una productividad muy buena.	Del 26 al 28 Total 3 ítems.
Bueno	[10 ;13>	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata perciben buena productividad	
Regular	[8 ; 10>	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata perciben una productividad regular.	Puntaje máximo por ítems = 5
Bajo	[5 ; 8 >	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata perciben una productividad baja.	
Muy bajo	[3 ; 5 >	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata perciben una productividad muy baja.	

Fuente: Elaboración propia.



**Tabla 12 Baremo para la dimensión: persona**

Categorías	Puntaje	Descripción	Ítems
Muy bueno	[8 ; 10>	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata ostentan muy buenos aspectos ligados a la persona.	
Bueno	[7 ;8>	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata ostentan buenos aspectos ligados a la persona.	Del 29 al 30 Total 3 ítems.
Regular	[5 ; 7>	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata ostentan regular aspectos ligados a la persona.	Puntaje máximo por ítems = 5
Bajo	[4 ; 5 >	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata ostentan bajos aspectos ligados a la persona.	
Muy bajo	[2 ; 4 >	Los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata ostentan muy bajos aspectos ligados a la persona.	

Fuente: Elaboración propia.

### **Validez y confiabilidad de los instrumentos**

Se realizó a través de juicio de expertos y la confiabilidad a través del coeficiente alfa de cronbach resultados que muestran alta confiabilidad.

**Tabla 13 Confiabilidad de los instrumentos**

<b>Cuestionario</b>	<b>Coficiente</b>
Estrés	0.776
Desempeño laboral	0.935

Fuente: SPSS. V.22

### **Procedimiento 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 fue procesada en el software estadístico SPSS versión 22, para obtener los estadísticos descriptivas y las medidas de correlación de Pearson y Spearman.

### **2.5. Método de análisis de datos**

Se efectuó un análisis Bivariado, se manejará la prueba estadística de correlación de Pearson y rho de Spearman entre las variables en estudio, así mismo se calculará el grado de correlación.

## Test de Pearson Test de rho de Spearman

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

El estadístico  $\rho$  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

## **2.6. Aspectos éticos**

En el presente estudio se cuidó 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

### III. Resultados

#### 3.1. Estadísticos descriptivos:

##### 3.1.1. Resultados descriptivos para la variable Estrés

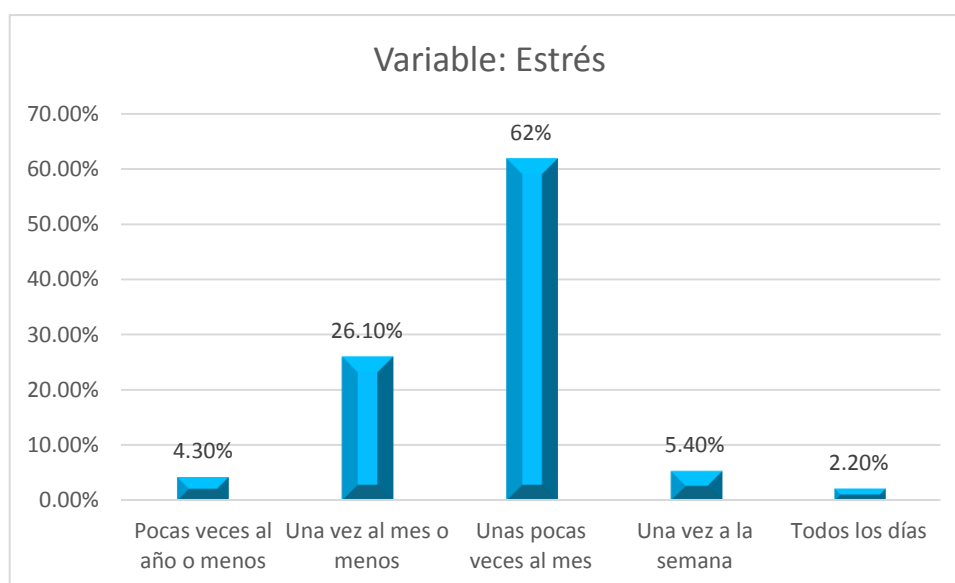
**Tabla 14 Distribución de los servidores según la variable estrés**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Pocas veces al año o menos	4	4,3%	4,3%	4,3%
Una vez al mes o menos	24	26,1%	26,1%	30,4%
Unas pocas veces al mes	57	62,0%	62,0%	92,4%
Una vez a la semana	5	5,4%	5,4%	97,8%
Todos los días	2	2,2%	2,2%	100,0%
Total	92	100,0%	100,0%	

Fuente: SPSS. V.22

De acuerdo a la tabla 13 y la figura 2 se aprecia que el 62% de los servidores públicos de la Municipalidad provincia de Tambopata percibe el estrés unas pocas veces al mes, el 26.1% lo percibe una vez al mes o menos, 5,4% una vez a la semana, 4,3% pocas veces al año o menos y el 2,2% lo percibe todos los días. Resultados que se demuestran también en la siguiente figura:

**Figura 1 Variable estrés**



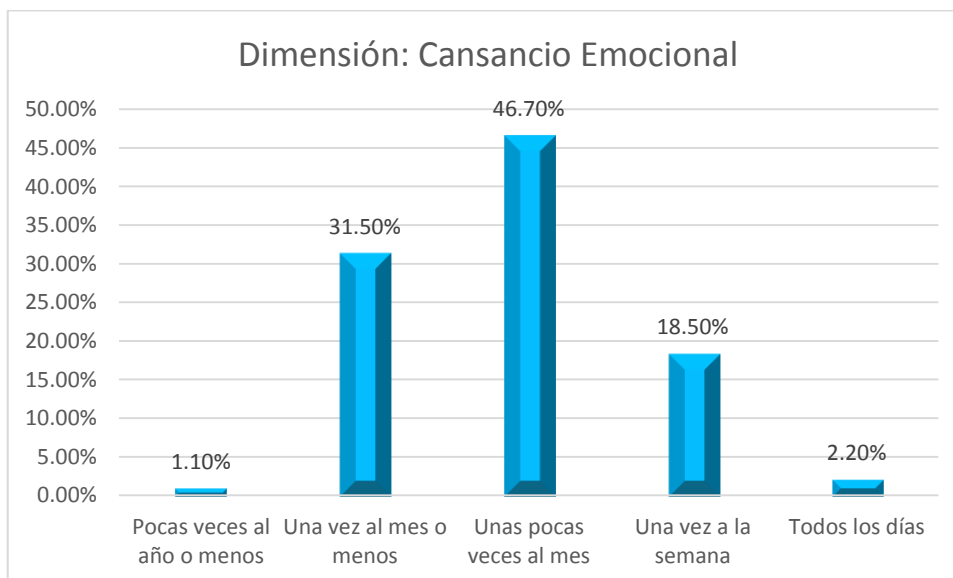
**Tabla 15 Distribución de los servidores según la dimensión cansancio emocional**

		Cansancio emocional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces al año o menos	1	1,10%	1,10%	1,1%
	Una vez al mes o menos	29	31,50%	31,50%	32,6%
	Unas pocas veces al mes	43	46,70%	46,70%	79,3%
	Una vez a la semana	17	18,50%	18,50%	97,8%
	Todos los días	2	2,20%	2,20%	100,0%
	Total	92	100%	100%	

Fuente: SPSS. V.22

De acuerdo a la tabla 15 y la figura 3 se aprecia que el 46% de los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Tambopata siente cansancio emocional unas pocas veces al mes, el 31.5% lo siente una vez al mes o menos, el 18,5% una vez a la semana, 2,2% todos los días y el 1,1% pocas veces al año o menos. Resultados que se demuestran también en la siguiente figura:

**Figura 2 Dimensión Cansancio Emocional**



**Tabla 16** Distribución de los servidores según la dimensión Despersonalización

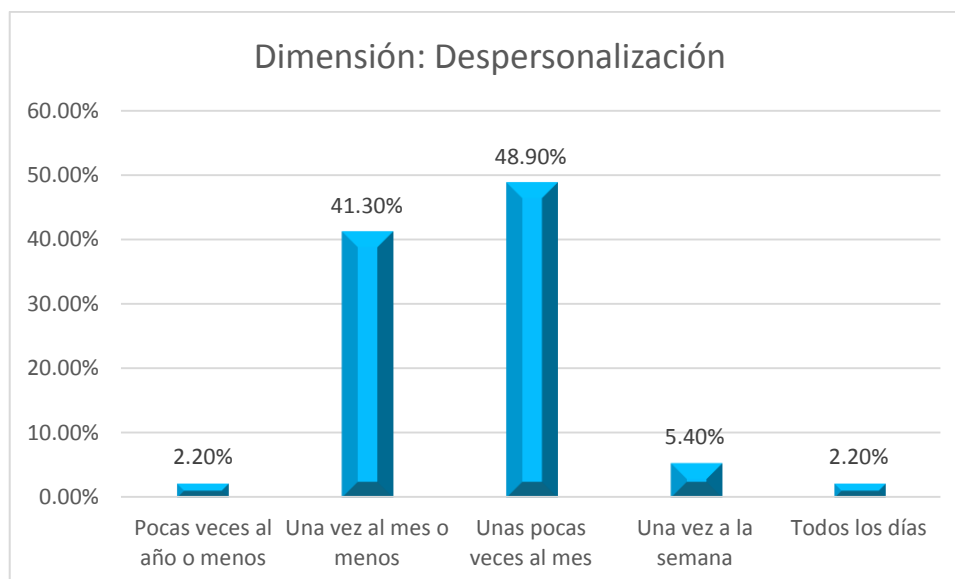
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces al año o menos	2	2,20%	2,20%	2,2%
	Una vez al mes o menos	38	41,30%	41,30%	43,5%
	Unas pocas veces al mes	45	48,90%	48,90%	92,4%
	Una vez a la semana	5	5,40%	5,40%	97,8%
	Todos los días	2	2,20%	2,20%	100%
	Total	92	100%	100%	

Fuente: SPSS. V.22

De acuerdo a la tabla 16 y la figura 4 se aprecia que el 49,9% de los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Tambopata perciben la dimensión despersonalización unas pocas veces al mes, el 41.3% lo percibe una vez al mes o menos, el 5,4% una vez a la semana, el 2,2% todos los días y el otro 2,2% lo percibe pocas veces al año o menos.

Resultados que se demuestran también en la siguiente figura:

**Figura 3** Dimensión Despersonalización



**Tabla 17** Distribución de los servidores según la dimensión Realización personal

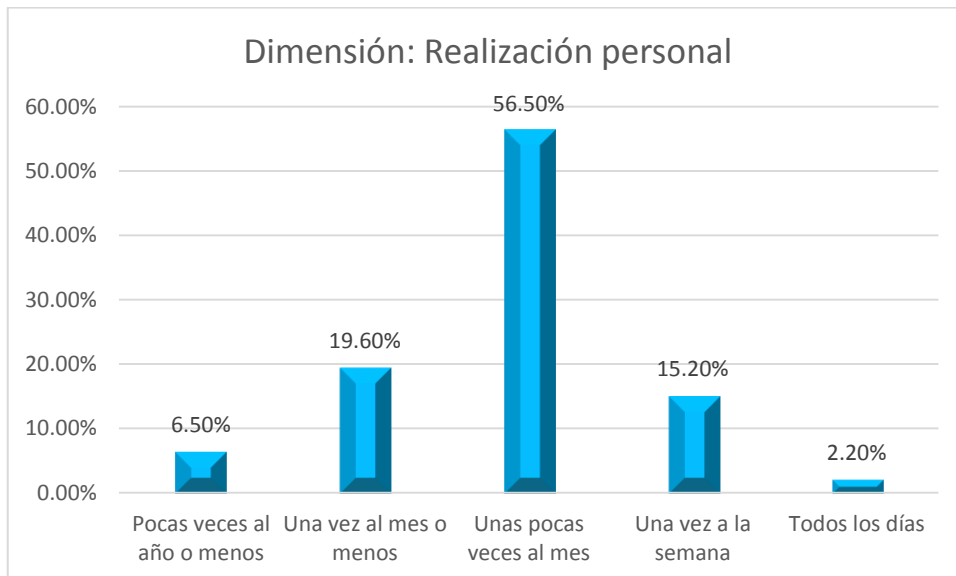
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces al año o menos	6	6,50%	6,50%	6,5%
	Una vez al mes o menos	18	19,60%	19,60%	26,1%
	Unas pocas veces al mes	52	56,50%	56,50%	82,6%
	Una vez a la semana	14	15,20%	15,20%	97,8%
	Todos los días	2	2,20%	2,20%	100%
	Total	92	100%	100%	

Fuente: SPSS. V.22

De acuerdo a la tabla 17 y la figura 5 se aprecia que el 56,5% de los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Tambopata, se sienten realizados personalmente unas pocas veces al mes, el 19.6% una vez al mes o menos, el 15,2% una vez a la semana, el 6,5% pocas veces al año o menos y el 2,2% todos los días.

Resultados que se demuestran también en la siguiente figura:

**Figura 4** Dimensión Realización personal





### 3.1.2. Resultados descriptivos para la variable desempeño laboral

**Tabla 18 Distribución de la variable Desempeño Laboral**

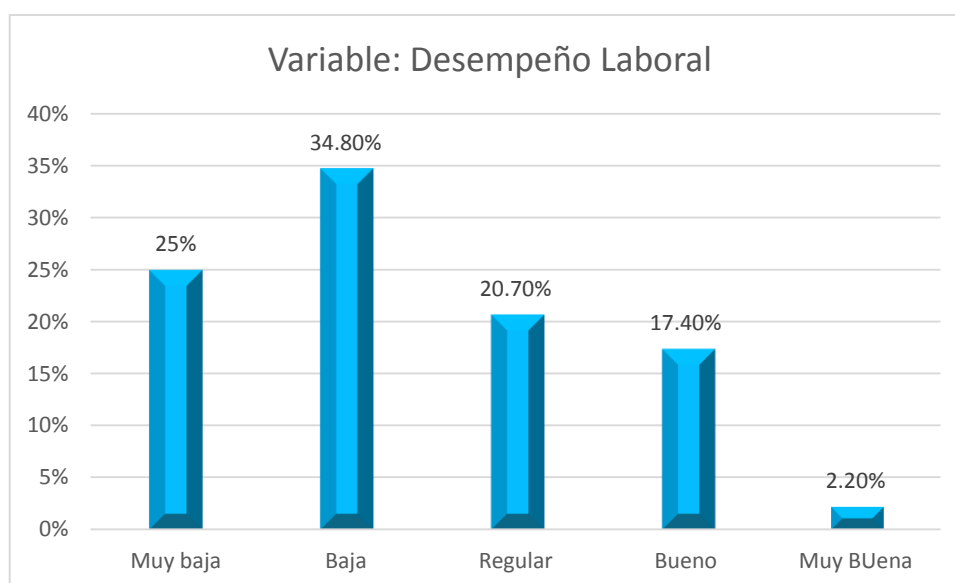
		DESEMPEÑO LABORAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	23	25%	25%	25%
	Baja	32	34,80%	34,80%	59,8%
	Regular	19	20,70%	20,70%	80,4%
	Bueno	16	17,40%	17,40%	97,8%
	Muy buena	2	2,20%	2,20%	100%
	Total	92	100%	100%	

Fuente: SPSS. V.22

De acuerdo a la tabla 18 y la figura 6 se aprecia que el 34,8% de los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Tambopata, califican el desempeño laboral en un nivel bajo, el 25% lo califica en un nivel muy bajo, el 20,7% lo califica en un nivel regular, el 17,4% en un nivel bueno, mientras que el 2,2% en un nivel muy bueno.

Resultados que se demuestran también en la siguiente figura:

**Figura 5 Variable: Desempeño Laboral**



**Tabla 19 Distribución de la dimensión: Gestión**

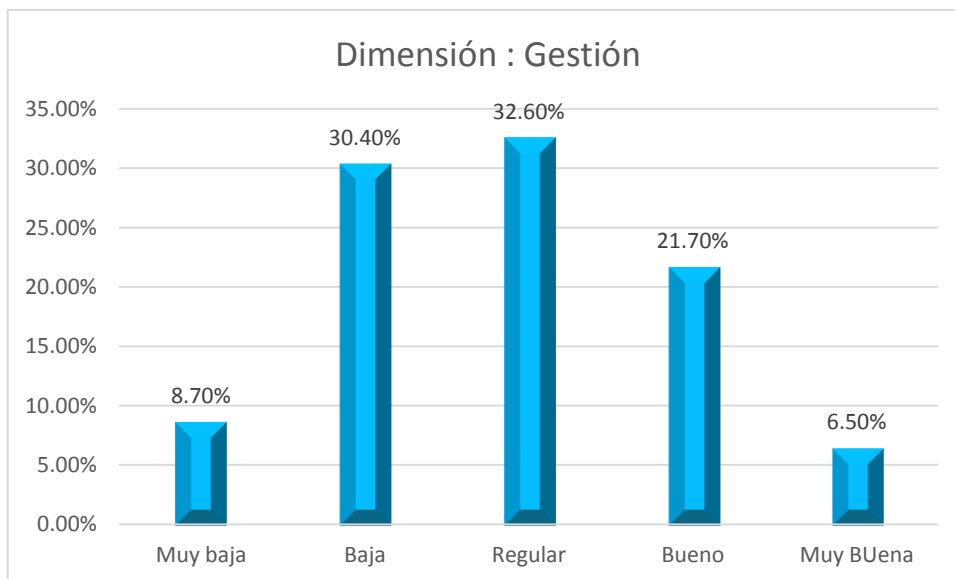
		<b>Gestión</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	8	8,70%	8,70%	8,7%
	Baja	28	30,40%	30,40%	39,1%
	Regular	30	32,60%	32,60%	71,7%
	Bueno	20	21,70%	21,70%	93,5%
	Muy Buena	6	6,50%	6,50%	100%
	Total	92	100%	100%	

Fuente: SPSS. V.22

De acuerdo a la tabla 19 y la figura 7 se aprecia que el 32,6% de los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Tambopata, consideran que la gestión se encuentra en un nivel regular, el 30,4% lo considera en un nivel bajo, el 21,7% lo considera en un nivel bueno, el 8,7% lo considera muy bajo, mientras que el 6,5% considera que la gestión se encuentra en un nivel muy bueno.

Resultados que se demuestran también en la siguiente figura:

**Figura 6 Dimensión Gestión**



**Tabla 20 Distribución de la dimensión: Productividad**

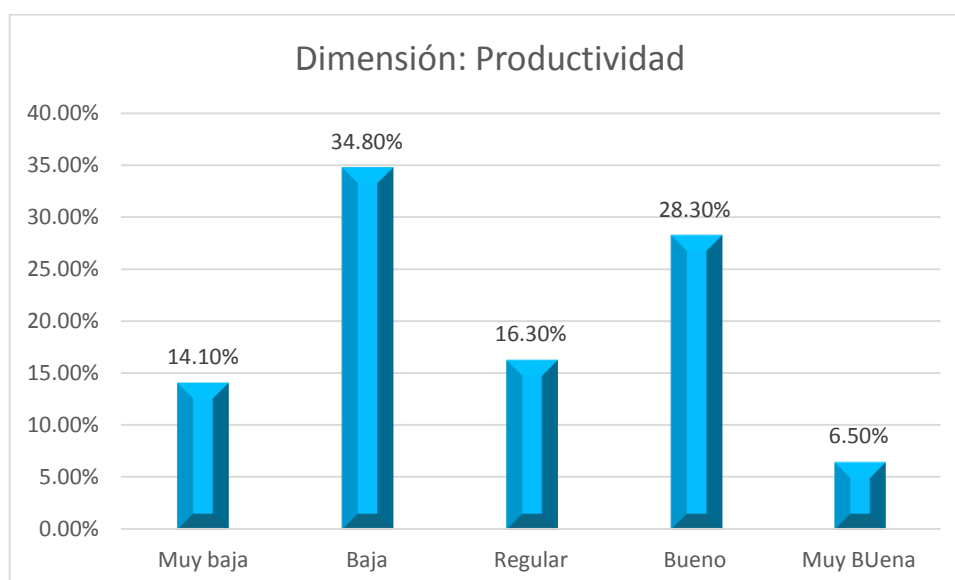
		Productividad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	13	14,10%	14,10%	14,1%
	Baja	32	34,80%	34,80%	48,9%
	Regular	15	16,30%	16,30%	65,2%
	Bueno	26	28,30%	28,30%	93,5%
	Muy Buena	6	6,50%	6,50%	100%
	Total	92	100%	100%	

Fuente: SPSS. V.22

De acuerdo a la tabla 20 y la figura 8 se aprecia que el 34,8% de los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Tambopata, categorizan la productividad en un nivel bajo, el 28,3% lo categoriza en un nivel bueno, el 16,3% lo categoriza en un nivel regular, el 14,1% como muy bajo, mientras que el 6,5% categoriza la gestión en un nivel muy bueno.

Resultados que se demuestran también en la siguiente figura:

**Figura 7 Dimensión Productividad**



**Tabla 21 Distribución de la dimensión: Persona**

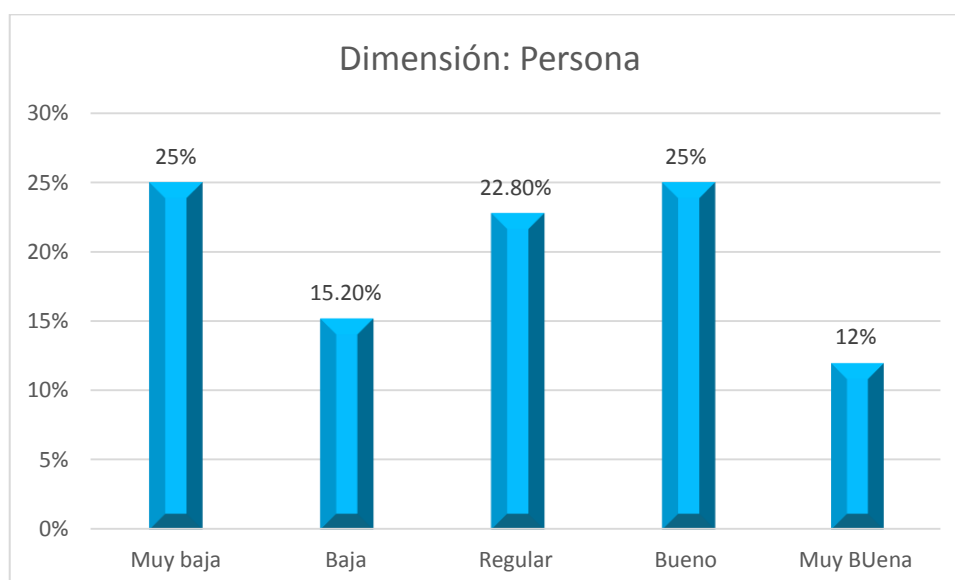
		Persona			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	23	25%	25%	25%
	Baja	14	15,20%	15,20%	40,2%
	Regular	21	22,80%	22,80%	63%
	Bueno	23	25%	25%	88%
	Muy Buena	11	12%	12%	100%
	Total	92	100%	100%	

Fuente: SPSS. V.22

De acuerdo a la tabla 21 y la figura 9 se aprecia que el 25% de los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Tambopata, califican la dimensión persona como bueno, otro 25% de los servidores califican esta dimensión en un nivel muy bajo, el 22,8% lo califica como regular, el 15,2% lo califica en un nivel bajo, mientras que el 12% lo califica como muy bueno.

Resultados que se demuestran también en la siguiente figura:

**Figura 8 Dimensión Persona**



**Tabla 22 Resultados Descriptivos para la variable estrés**

	ESTRES	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
N	92	92	92	92
Media	81.59	33.79	18.16	29.63
Error estándar de la media	1.230	.636	.319	.579
Mediana	83.00	34.00	18.00	30.00
Moda	87	34	20 <sup>a</sup>	32
Asimetría	.258	.419	.245	.231
Error estándar de asimetría	.251	.251	.251	.251
Curtosis	1.285	-.306	.240	1.402
Error estándar de curtosis	.498	.498	.498	.498
Mínimo	54	22	10	16
Máximo	118	48	26	47
Suma	7506	3109	1671	2726
Percentiles				
25	75.00	30.00	16.00	26.00
50	83.00	34.00	18.00	30.00
75	87.00	37.50	20.00	32.00

De los resultados presentados en la tabla 22, se puede observar que el nivel de incidencia de la variable Estrés, en los servidores de la municipalidad provincial de Tambopata se obtuvo una puntuación media de  $81.59 \pm 2.41$  correspondiente a una categoría unas pocas veces al mes, tal como lo señala el 62% de los servidores de la municipalidad de Tambopata,

Por otro lado, también se puede observar la puntuación obtenida para la dimensión cansancio emocional en los servidores de la municipalidad provincial de Tambopata se obtuvo una puntuación media de  $33.79 \pm 1.25$  correspondiente a una categoría unas pocas veces al mes, tal como lo señala el 46.7% de los servidores de la municipalidad de Tambopata.

Para la dimensión despersonalización en los servidores de la municipalidad provincial de Tambopata se obtuvo una puntuación media de  $18.16 \pm 0.63$  correspondiente a una categoría unas pocas veces al mes, tal como lo señala el 48.9% de los servidores de la municipalidad de Tambopata.

Finalmente, para la dimensión realización personal en los servidores de la municipalidad provincial de Tambopata se obtuvo una puntuación media de 29.63  $\pm$  1.13 correspondiente a una categoría unas pocas veces al mes, tal como lo señala el 56.5% de los servidores de la municipalidad de Tambopata.

**Tabla 23 Resultados Descriptivos para la variable desempeño laboral**

		DEEMPEÑO			
		LABORAL	Gestión	productividad	persona
N	Válido	92	92	92	92
	Perdidos	0	0	0	0
Media		21,83	8,38	7,89	5,55
Error estándar de la media		,853	,318	,340	,253
Mediana		21,00	9,00	8,00	6,00
Moda		21	9	6	6
Asimetría		,170	,092	,183	,099
Error estándar de asimetría		,251	,251	,251	,251
Curtosis		-,760	-,573	-,940	-1,051
Error estándar de curtosis		,498	,498	,498	,498
Mínimo		8	3	3	2
Máximo		40	15	15	10
Suma		2008	771	726	511
Percentiles	25	15,25	6,00	5,00	3,25
	50	21,00	9,00	8,00	6,00
	75	27,75	10,75	11,00	7,00

De los resultados presentados en la tabla 23, se puede observar que el nivel de incidencia de la variable Desempeño laboral, en los servidores de la municipalidad provincial de Tambopata se obtuvo una puntuación media de 21.83  $\pm$  1.67 correspondiente a una categoría baja, tal como lo señala el 34.8% de los servidores de la municipalidad de tambopata,

Por otro lado, también se puede observar la puntuación obtenida para la dimensión gestión en los servidores de la municipalidad provincial de Tambopata se obtuvo una puntuación media de 8.38  $\pm$  0.62 correspondiente a una categoría regular, tal como lo señala el 32.6% de los servidores de la municipalidad de Tambopata.

Por otro lado, también se puede observar la puntuación obtenida para la dimensión productividad en los servidores de la municipalidad provincial de Tambopata se obtuvo una puntuación media de  $7.89 \pm 0.67$  correspondiente a una categoría baja, tal como lo señala el 34.8% de los servidores de la municipalidad de Tambopata.

Para la dimensión persona en los servidores de la municipalidad provincial de Tambopata se obtuvo una puntuación media de  $5.55 \pm 0.50$  correspondiente a una categoría regular, tal como lo señala el 25% de los servidores de la municipalidad de Tambopata.

### Prueba de normalidad

**Tabla 24 Prueba de Kolmogorov – Smirnov**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cansancio emocional	,204	92	,000	,949	92	,001
Despersonalización	,108	92	,010	,965	92	,014
Realización personal	,128	92	,001	,963	92	,010
ESTRES	,102	92	,020	,961	92	,008
DEEMPEÑO LABORAL	,089	92	,067	,970	92	,035

a. Corrección de significación de Lilliefors

$H_0$ = La distribución de las variables difieren de la distribución normal.

$H_1$ = La distribución de las variables no difieren de la distribución normal.

Se observa que los datos recogidos sobre el Estrés provienen de una distribución distinta a la normal, por cuanto P valor es menor que 0.05; sin embargo, los datos recogidos sobre desempeño laboral provienen de una distribución normal ya que el p-valor = 0,067 es mayor que 0,05.

Por ello debemos trabajar con una prueba no paramétrica, debido a que las dos variables no presentan normalidad. En esta investigación se trabajará con el estadístico Rho de Spearman.

### 3.2. Prueba de hipótesis

#### 3.2.1. Prueba de hipótesis general

##### a) Formulación de hipótesis estadística

H<sub>1</sub>: Existe un nivel significativo de influencia del estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de tambopata-2018

H<sub>0</sub>: No existe un nivel significativo de influencia del estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata-2018.

##### b) Nivel de significación

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

##### c) Elección de la prueba

Correlación de spearman

##### d) Prueba estadística

**Tabla 25 Correlaciones de la variable Estrés con el Desempeño Laboral**

			ESTRES	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	ESTRÉS	Coefficiente de correlación	1,000	-,506**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	DEEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	-,506**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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



### **e) Conclusión**

En la tabla 25 se aprecia que el p-valor es menos al 0.05 del nivel de significancia, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo cual demuestra que el estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral ( $r = -0.506$ ); y su coeficiente de determinación  $r^2 = 0.3136$ , lo que indica que en un 31.4% la variable desempeño laboral está influenciada por el estrés.

### 3.2.2. Prueba de hipótesis ESPECIFICA 1

#### a) Formulación de hipótesis estadística

H<sub>1</sub>: Existe un nivel significativo de influencia del Cansancio emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de tambopata-2018

H<sub>0</sub>: No existe un nivel significativo de influencia del Cansancio emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de tambopata-2018

#### b) Nivel de significación

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

#### c) Elección de la prueba

Correlación de spearman

#### d) Prueba estadística

**Tabla 26 Correlaciones de la dimensión Cansancio Emocional con la variable Desempeño Laboral**

			Correlaciones	
			Cansancio emocional	DEEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Cansancio emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,497**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	DEEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	-,497**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

### **e) Conclusión**

En la tabla 26 se aprecia que el p-valor es menos al 0.05 del nivel de significancia, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo cual demuestra que el Cansancio emocional se relaciona inversamente con el desempeño laboral ( $r = -0.497$ ; y su coeficiente de determinación  $r^2 = 0.247$ , lo que indica que en un 24.7% la variable desempeño laboral está influenciada por la dimensión cansancio emocional.

### 3.2.3. Prueba de hipótesis ESPECIFICA 2

#### a) Formulación de hipótesis estadística

H<sub>1</sub>: Existe un nivel significativo de influencia de la despersonalización en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de tambopata-2018

H<sub>0</sub>: no Existe un nivel significativo de influencia de la despersonalización en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de tambopata-2018.

#### b) Nivel de significación

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

#### c) Elección de la prueba

Correlación de spearman

#### d) Prueba Estadística

**Tabla 27 Correlaciones de la dimensión Despersonalización con la variable Desempeño Laboral**

Correlaciones			Despersonalización	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	-,466**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	DEEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	-,466**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

### **e) Conclusión**

En la tabla 27 se aprecia que el p-valor es menos al 0.05 del nivel de significancia, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo cual demuestra que la despersonalización se relaciona inversamente con el desempeño laboral ( $r = -0.466$ ; y su coeficiente de determinación  $r^2 = 0.217$ , lo que indica que en un 21.7% la variable desempeño laboral está influenciada por la dimensión despersonalización.

### 3.2.4. Prueba de hipótesis ESPECIFICA 3

#### a) Formulación de hipótesis estadística

$H_1$ : Existe un nivel significativo de influencia de la realización personal en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata-2018

$H_0$ : no Existe un nivel significativo de influencia de la realización personal en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata-2018.

#### b) Nivel de significación

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

#### c) Elección de la prueba

Correlación de Spearman

#### d) Prueba Estadística

**Tabla 28 Correlaciones de la dimensión Realización personal con la variable Desempeño Laboral**

Correlaciones			Realización personal	DEEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1,000	-,437**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	DEEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	-,437**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

### **e) Conclusión**

En la tabla 28 se aprecia que el p-valor es menos al 0.05 del nivel de significancia, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo cual demuestra que la realización personal se relaciona inversamente con el desempeño laboral ( $r = -0.437$ ; y su coeficiente de determinación  $r^2 = 0,191$ , lo que indica que en un 19.1% la variable desempeño laboral está influenciada por la dimensión realización personal.

#### IV. DISCUSION

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad de Tambopata. Se demostró que el 62% de los servidores presentan estrés unas pocas veces al mes, así como también la existencia de una correlación inversa negativa entre las variables estrés y desempeño laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ( $r = -0.506$ ;  $p < 0.05$ ), siendo su  $r^2 = 0.256$ , denotando que en un 25.6% la variable desempeño laboral está influenciada por la variable estrés en los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata. Resultados que guardan relación con los estudios de Brodsky (1982). Estos hallazgos se desarrollaron a partir de un estudio de tres grupos principales de empleados correccionales: (1) empleados que experimentaron un alto nivel de estrés en su trabajo, incluidos los que se fueron y los que permanecieron en sus trabajos; (2) una muestra representativa de empleados correccionales en los Estados Unidos; y (3) una muestra en profundidad de empleados correccionales en una región de los Estados Unidos. El estudio indicó un grado significativo de estrés entre los empleados correccionales, y si bien el grado de estrés se relacionó significativamente con las características de los empleados individuales y sus situaciones personales, gran parte del estrés se puede rastrear a la naturaleza del trabajo y las expectativas del personaje de las instituciones correccionales estadounidenses.

Así mismo Leibovich y Schmidt (2004). En su estudio tuvo como objetivo mostrar la validación lingüística y teórica de la psicometría en el Inventario del Estrés Laboral. La encuesta fue realizada a 408 trabajadores, de las cuales se extrajo una pequeña muestra de 74 trabajadores a los que se les aplicó otras evaluaciones psicológicas relacionadas al estrés laboral por el OSI. El cuestionario fue confiable a través de un adecuado coeficiente Alfa de Cronbach asimismo se conserva la validez del instrumento. En cuanto a los resultados se realizó la distribución percentil para la muestra y se comparó con los resultados que se obtuvieron en las muestras estadounidenses.



En Puerto Rico, López (2014), realizó su tesis con el objetivo de identificar qué factores contribuyen en la generación de estrés laboral en los profesores de una escuela superior y medir el impacto en el desempeño laboral de los mismos, este estudio es considerado como mixto porque exploró el problema en fases o etapas. Para el instrumento de medición sobre los factores que contribuyen al estrés laboral se consideró el desarrollo, la validación y la administración. En cuanto al diseño de la investigación se realizó en dos fases; la fase cualitativa y la fase cuantitativa.

La población fue conformada por las 7 regiones educativas de toda la isla de Puerto Rico y la muestra constó de dos fases; la fase I – Cualitativa, fue conformada por 5 maestros de escuela superior a los que se les hizo una entrevista. Mientras que la Fase II Cuantitativa, consistió de 379 maestros, en la que se desarrolló, gestionó y validó un instrumento de medición basado en los hallazgos de la Fase I - Cualitativa. El autor desarrolló los procesos de la investigación de forma rigurosa y sistemática. De esta forma logró identificar las causas del estrés laboral de los profesores. Concluyendo que el instrumento utilizado para la toma de datos es confiable y válido y obteniendo resultados a mayor desempeño, mayor estrés.

Jackson (2004). Quien llevo a cabo una encuesta sobre el estrés ocupacional, la tensión psicológica y los recursos de adaptación de consejeros profesionales con licencia en Virginia. Para el problema estudiado la autora usó un formulario de datos individual (FID) que se utilizaron para examinar los niveles actuales de estrés ocupacional, tensión psicológica, y recursos para una muestra aleatoria de 360 consejeros profesionales con licencia (LPC) en Virginia. Así mismo se usó un inventario de Estrés Ocupacional la cual es conformada por tres dimensiones: estrés ocupacional, tensión psicológica, y los recursos de afrontamiento. El estudio toma aún más importancia después del 2002 cuando el Gobernador Wagner comenzó a hacer recortes de 1 millón de dólares aproximadamente en la salud mental de su estado. El dinero para los hospitales estatales es inadecuado. Es probable que los hospitales intenten manejar las necesidades de la comunidad en menos recursos del estado.

De igual manera, en cuanto a lo que refiere Orgambidez, Pérez y Borrego (2015) referente a que el estrés se relaciona con la satisfacción laboral, si un trabajador se encuentra satisfecho laboralmente disminuiría la aparición de síntomas que se asemejen al estrés, estudio realizado en una muestra de 586 trabajadores al sur de España; concluyendo que el compromiso laboral media con el rol del trabajador y es un factor predecible de la satisfacción laboral. En la presente investigación, se realizó el estudio con una muestra de 120 trabajadores del centro juvenil de Lima determinándose que el 70.83% de la población presenta un bajo nivel de estrés, aplicando en el mismo nivel bajo sus capacidades de afrontamiento ante situaciones de estrés, si bien en el trabajo realizado por Orgambidez, Pérez y Borrego (2015) se relaciona directamente el rol del trabajador con la satisfacción laboral; en la presente investigación; si tomamos en cuenta que la satisfacción laboral influye significativamente con la identificación institucional, partiendo de que si estoy satisfecho con mi trabajo me identifico con quien me lo genera; en la presente investigación en la variable desempeño laboral, tomando la dimensión identificación institucional el 94.17 % del total de los trabajadores refieren ser leales y estar comprometidos con su trabajo aportando para el mejor logro de los objetivos institucionales.

## V. CONCLUSIONES

Primera: Se demostró la existencia de una correlación inversa negativa entre las variables estrés y desempeño laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ( $\rho = -0.506$ ;  $p < 0.05$ ), siendo su  $r^2 = 0.256$ , denotando que en un 25.6% la variable desempeño laboral está influenciada por la variable estrés en los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata.

Segunda: Se demostró la existencia de una correlación inversa negativa entre la dimensión Cansancio emocional y la variable desempeño laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ( $\rho = -0.497$ ;  $p < 0.05$ ), siendo su  $r^2 = 0.247$ , denotando que en un 24.7% la variable desempeño laboral está influenciada por la dimensión cansancio emocional en los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata

Tercera: Se demostró la existencia de una correlación inversa negativa entre la dimensión Despersonalización y la variable desempeño laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ( $\rho = -0.466$ ;  $p < 0.05$ ), siendo su  $r^2 = 0.217$ , denotando que en un 21.7% la variable desempeño laboral está influenciada por la dimensión despersonalización en los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata

Cuarta: Se demostró la existencia de una correlación inversa negativa entre la dimensión Realización personal y la variable desempeño laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ( $\rho = -0.437$ ;  $p < 0.05$ ), siendo su  $r^2 = 0.191$ , denotando que en un 19.1% la variable desempeño laboral está influenciada por la dimensión Realización personal en los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primera: Se recomienda a la alta dirección planifique y se desarrollen sesiones para que el servidor aprenda a reconocer y controlar sus emociones de manera que repercutan positivamente en el desempeño laboral.

Segunda: Se recomienda al director de recursos humanos promover e incentivar actividades de recreación, mejorar las condiciones laborales, mobiliario de uso diario del personal y la organización de sus actividades laborales que conlleve al buen desempeño laboral de los servidores públicos, y por ende la productividad logrando las metas institucionales.

Tercera: Se recomienda al jefe de Recursos Humanos diseñar y ejecutar talleres de autoestima, relaciones humanas, imagen personal e institucional.

Cuarta: Se recomienda promover la identificación institucional, cumplimiento de las tareas y mejorar la autoestima del personal.

## VII. Referencias Bibliográficas:

- ANDRADE, H. (2011). EL FACTOR ADR: Atracción, Desarrollo y Retención del talento. Palibrio.
- Brodsky, C. M. (1982). Work stress in correctional institutions. *Journal of Prison and Jail Health*, 2(2), 74-102.
- Chazarreta, B., & Fernández, N. (2009). NEUROTICISMO Y ESTRÉS LABORAL. In I Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVI Jornadas de Investigación Quinto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología-Universidad de Buenos Aires.
- CNSC Comisión Nacional del Servicio Civil. (2006). Acuerdo 07 de evaluación del desempeño laboral.
- Cruzado, L., Núñez-MoscOSO, P., & Rojas-Rojas, G. (2013). Despersonalización: más que síntoma, un síndrome. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 76(2).
- Durán, M. A., Montalbán, F. M., & Stangeland, P. (2006). El síndrome de estar quemado en la policía: perfil de incidencia e influencia de factores socio-demográficos. *Revista de psicología social*, 21(1), 95-107.
- Gabel-Shemueli, R., Peralta Rondan, V., Paiva Lozano, R. A., & Aguirre Huarcaya, G. (2012). Occupational Stress: Relation to Emotional Intelligence, Demographic and Occupational Factors. *Gerencia*, 272.
- Gonzales, Lacasta, y Ordóñez (2008). *El Síndrome de Agotamiento Profesional en Oncología*. Editorial Médica Panamericana. España. 158 p.
- González, B. G., & Escobar, A. (2002). Neuroanatomía del estrés. *Revista Mexicana de Neurociencia*, 3, 273-282.
- Holmes, T. H., & Rahe, R. H. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of psychosomatic research*, 11(2), 213-218.
- Houtman, I., Jettinghoff, K., & Cedillo, L. (2007). *Protecting Workers' Health Series No. 6. Raising awareness of stress at work in developing countries*.
- Jackson, A. D. (2004). *A Survey of the Occupational Stress, Psychological Strain, and Coping Resources of Licensed Professional Counselors in Virginia: A Replication Study*(Doctoral dissertation, Virginia Tech).

- Lazarus, R. S. (1986). Folkman, S.(1984) Stress, Appraisal, and Coping. New York: pringer.
- Leibovich, N. O. R. A., & Schmidt, V. (2004). El uso de instrumentos psicológicos para la evaluación del estrés ocupacional en nuestro medio. *Revista Iberoamericana de Evaluación Psicológica*, 17(1), 139-157.
- López, Z. (2014). Investigación sobre identificación de los factores que contribuyen al estrés laboral en los maestros de escuela superior del departamento de educación y su impacto en el desempeño de sus funciones docentes en un estudio mixto de exploración en secuencia de fases. Tesis de doctorado, Universidad Metropolitana, Escuela de Educación, San Juan, Puerto Rico.
- Marulanda, L. V., & Torres, M. I. B. (2011). Implementación del programa de informática y bilingüismo en una institución educativa de Cali. *Lenguaje*, 33.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1982). Burnout in health professions: a social psychological analysis. En GS. Sanders y J Suls. *Social psychology of health and illness*.
- Peiró, J. M., González Romá, V., Martí, C., & Gastaldi, C. (1992). Estrés de rol y desempeño de roles en organizaciones de servicios. *Revista de psicología social aplicada*, 2(2-3), 55-74.
- Perezagua, M. C., Vidal, B., & Del Río, O. (2005). Burnout en enfermeras del Hospital Virgen de la Salud: enfermeras de urgencias vs. Enfermeras resto hospital. *Rev Excelencia Enfermera*.
- Rasse, C. R., & Arellano, P. R. (2005). Las estrategias de afrontamiento frente a la percepción de apoyo social: Estudio Descriptivo-Comparativo con adultos mayores institucionalizados y no institucionalizados de la Región Metropolitana, considerando la variable género. *Summa Psicológica UST*, 2(2), 77-82.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*.
- Sutil et al (2013). *Neurociencia, empresa y marketing*. ESIC Editorial.
- Taípe Peña, N. S. (2014). Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal. 2013.
- Tito, P. (2012). Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana. su tesis Doctoral de la universidad de Mayor de San Marcos. (Consultado el 17 de marzo del 2014).

Velásquez, I. (2014). Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014. Tesis para optar el Título de Enfermera en Emergencias y Desastres. Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Facultad de Medicina Humana.

# **ANEXOS**



**Anexo 1**  
**Matriz de consistencia**

Influencia del estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Tambopata-2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es nivel de influencia del estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de tambopata-2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> ¿Cuál es nivel de influencia del cansancio emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de tambopata-2018? ¿Cuál es el nivel de</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar el nivel de influencia del estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de tambopata-2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> Determinar el nivel de influencia del cansancio emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de tambopata-2018. Determinar el nivel de</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> El estrés influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de tambopata-2018.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b> El cansancio emocional influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de tambopata-2018. La despersionalización influye en el</p>	<p><b>VARIABLE PREDICTORA (VE1):</b> (VE1): Estrés</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cansancio emocional</li> <li>• Despersionalización</li> <li>• Realización personal</li> </ul> <p><b>VARIABLE CRITERIO (VE2):</b> (VE2): Desempeño laboral</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión</li> <li>• Productividad</li> <li>• Persona</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> • Aplicada.</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b> • Descriptivo correlacional de corte trasnversal no experimental</p>  <p>V. x: Estrés V. y: Desempeño laboral M= muestra</p> <p><b>Población:</b> 240 servidores públicos de la Municipalidad provincial de Tambopata, 2018.</p> <p><b>Muestra:</b> <b>Tamaño:</b> 92 servidores públicos de la</p>

<p>realización personal en el trabajo en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata -2018?</p> <p>¿Cuál es nivel de influencia de la realización personal en el trabajo en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de tambopata-2018?</p>	<p>influencia de la despersonalización en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de tambopata-2018.</p> <p>Determinar el nivel de influencia de la realización personal en el trabajo en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de tambopata-2018.</p>	<p>desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de tambopata-2018.</p> <p>La realización personal influye en el trabajo en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de tambopata-2018.</p>		<p>Municipalidad provincial de Tambopata, 2018.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recojo de datos</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta. <b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p> <p><b>TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS</b> Cuadros de frecuencia, diagramas, estadísticos de centralización, estadístico inferencial Pearson Test de rho de Spearman, medidas de asociación procesados en (SPSS V.22)</p>
---	--	---	--	--

“Año del Dialogo y reconciliación Nacional”

“Madre de Dios Capital de la Biodiversidad”

Puerto Maldonado 01 de junio del 2018

**CARTA N° 001-2018-MDD-DDNA.**

Señor.

**HELBERTH MERMA ANCCO.**

Alcalde de la honorable Municipalidad Provincial de Tambopata.

**Presente.**

Asunto : Solicita autorización para aplicar instrumentos 1 y 2 de investigación de tesis de posgrado en la institución.

Referencia : Tesis “Influencia del Estrés en el Desempeño Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Tambopata-2018.”

Previo atento saludo, tengo de honor de dirigirme a Ud., como servidor público de su representada, de la Gerencia de Procuraduría Pública Municipal, el suscrito, está concluyendo la Maestría en Gestión Pública y para esto necesito su apoyo, autorizando que tenga a bien brindarme las facilidades, en la institución que dignamente dirige, aplicar los instrumentos de investigación 1 y 2 en trabajadores y funcionarios de su representada,

Para tal fin, hago de su conocimiento que el protocolo de estudios de la Universidad Cesar Vallejos, en la Maestría de Gestión Pública es que el representante de la Institución elegida autorice, la toma de muestras y entrevistas dentro de la Institución.

Por esta consideración expuesta, señor Alcalde, tenga a bien autorizar, mi intervención en la aplicación de los instrumentos supra indicados que ayudara a mejorar el desempeño laboral de recurso humano de su representada.

Sin otro particular, uso de la ocasión, para manifestarle, mi deferencia personal distinguida y los mejores parabienes en su gestión.

Atentamente.



.....  
Dionicio Dalmiro Núñez Aranibar  
DNI. N° 23993423





"Año del dialogo y reconciliación Nacional"

Puerto Maldonado, 31 de mayo de 2018

CARTA S/N – 2015

SEÑOR (A):

(DR.)

(MGT.)

*Nestor Gallegos Ramos*

Presente.-

ASUNTO. SOLICITO TENGA A BIEN DAR OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Previo atento saludo, cumplo con el protocolo de dirigirme a Ud. para manifestarle que en mi condición de alumno de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Sede Puerto Maldonado, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

**INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PUBLICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA - 2018.**

Por tal razón, recorro a su persona para hacer de su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para que tenga a bien dar su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de definición conceptual y operacional de variables de investigación.
- Instrumentos y ficha técnica
- Cronograma del plan de intervención.

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,

Br. Dionicio Dalmiro Nuñez Aranibar  
DNI N° 23993423

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES:**

**Título del trabajo de investigación:**

Influencia del estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata-2018.

**Nombre del instrumento:** Estrés del servidor público en la Municipalidad de Tambopata encuesta para medir

**Investigador:** Br. Dionicio Dalmiro Núñez Aranibar

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	excelente
			0 - 20%	21% - 40%	61% - 60%	61% - 80%	81% - 100%
FORMA	1. REDACCION	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				80	
	2. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
	3. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				80	
CONTENIDO	4. ACTIVIDAD	Es adecuado el avance de la ciencia y la tecnología				80	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad				50	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación				80	
ESTRUCTURA	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación				80	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa				80	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				80	
	10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de dialogo				80	

**II. PROMEDIO DE VALORACION:**

**III. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO**

Procede su aplicación :

Debe corregirse

  
 Firma

Dr. Mg. Nasta Callejas P.  
 DNI: 01235884

Puerto Maldonado, 31 de mayo de 2018

CARTA S/N – 2015

SEÑOR (A):

(DR.)

(MGT.)

*Alfonso Romani Claros*

Presente.-

**ASUNTO.** SOLICITO TENGA A BIEN DAR OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Previo atento saludo, cumpro con el protocolo de dirigirme a Ud. para manifestarle que en mi condición de alumno de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Sede Puerto Maldonado, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

**INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PUBLICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA - 2018.**

Por tal razón, recorro a su persona para hacer de su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para que tenga a bien dar su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de definición conceptual y operacional de variables de investigación.
- Instrumentos y ficha técnica
- Cronograma del plan de intervención.

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,



Br. Dionicio Dalmiro Nuñez Aranibar  
DNI N° 23993423



**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES:**

**Título del trabajo de investigación:**

Influencia del estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata-2018.

**Nombre del instrumento:** Estrés del servidor público en la Municipalidad de Tambopata encuesta para medir

**Investigador:** Br. Dionicio Dalmiro Núñez Aranibar

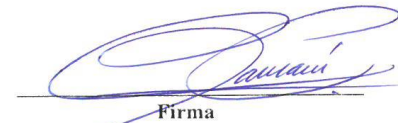
CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	excelente
			0 - 20%	21% - 40%	61% - 60%	61%-80%	81% - 100%
FORMA	1. REDACCION	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				80	
	2. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
	3. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				80	
CONTENIDO	4. ACTIVIDAD	Es adecuado el avance de la ciencia y la tecnología				80	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad				75	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación				80	
ESTRUCTURA	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación				80	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa				75	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				75	
	10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de dialogo				80	

**II. PROMEDIO DE VALORACION:**

**III. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO**

Procede su aplicación :

Debe corregirse

  
 Firma

Dr. ALFONSO ROMANI CLAROS.

DNI: 06715414

Puerto Maldonado, 31 de mayo de 2018

CARTA S/N – 2015

SEÑOR (A):  
(DR.) *Fredy Rivera Mamani*  
(MGT.).....

Presente.-

ASUNTO. SOLICITO TENGA A BIEN DAR OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Previo atento saludo, cumpla con el protocolo de dirigirme a Ud. para manifestarle que en mi condición de alumno de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Sede Puerto Maldonado, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

**INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA - 2018.**

Por tal razón, recorro a su persona para hacer de su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para que tenga a bien dar su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de definición conceptual y operacional de variables de investigación.
- Instrumentos y ficha técnica
- Cronograma del plan de intervención.

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,



Br. Dionicio Dalmiro Nuñez Aranibar  
DNI N° 23993423



**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES:**

**Título del trabajo de investigación:**

Influencia del estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata-2018.

**Nombre del instrumento:** Estrés del servidor público en la Municipalidad de Tambopata encuesta para medir

**Investigador:** Br. Dionicio Dalmiro Núñez Aranibar

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	excelente
			0 - 20%	21%-40%	61%-60%	61%-80%	81% -100%
FORMA	1. REDACCION	Los indicadores e items están redactados considerando los elementos necesarios				80	
	2. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
	3. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				80	
CONTENIDO	4. ACTIVIDAD	Es adecuado el avance de la ciencia y la tecnología				80	
	5. SUFICIENCIA	Los items son adecuados en cantidad y profundidad				80	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación					90
ESTRUCTURA	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación				80	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa				80	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los items, indicadores, dimensiones y variables.				80	
	10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de dialogo				80	

**II. PROMEDIO DE VALORACION:**

**III. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO**

Procede su aplicación :

Debe corregirse

  
 Firma  
 Dr. Freddy Rivera Mamani  
 DNI: 00445538

ANEXO N° 4

Base de datos

N	Cansancio emocional									Despersonalización					Realización personal							Gestión			productividad			persona			
	P1	P2	P3	P6	P8	PI3	PI4	PI6	P20	P5	PI0	PI1	PI5	P22	P4	P7	P9	PI2	PI7	PI8	PI9	P21	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	6	5	6	6	1	6	6	6	6	6	6	6	1	6	6	6	1	6	6	1	1	6	5	2	2	2	2	2	2	2	
2	6	1	6	6	1	6	5	6	6	6	6	6	1	1	3	3	1	6	6	1	2	4	5	2	1	3	2	2	1	2	
3	6	4	5	5	2	4	4	4	5	6	6	6	1	1	6	6	6	1	6	1	1	3	5	2	2	3	2	2	2	2	
4	5	1	5	6	1	5	3	6	6	6	6	5	1	1	6	3	5	6	5	2	1	2	5	2	1	2	2	2	1	2	
5	6	2	5	6	2	6	6	6	6	6	6	6	1	1	6	6	6	6	6	1	1	4	5	2	2	2	2	2	2	1	
6	2	3	5	6	4	6	2	5	5	6	5	6	1	1	2	2	2	6	6	3	1	6	5	2	1	2	2	2	2	1	
7	6	2	5	6	1	6	6	6	6	5	1	6	1	2	1	6	6	6	6	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	
8	6	2	6	6	1	6	2	6	6	6	6	6	1	2	6	6	2	6	6	1	1	1	2	2	3	2	3	4	2	3	
9	6	4	6	6	1	6	1	6	6	6	6	6	6	1	1	3	2	3	6	1	1	1	5	2	2	2	2	2	2	1	
10	6	1	5	6	2	6	2	6	6	6	6	6	1	2	1	2	1	1	6	5	1	1	5	2	2	1	1	2	1	1	
11	6	1	6	6	1	6	1	6	5	6	6	6	1	3	6	3	2	6	3	4	4	5	5	2	1	1	2	2	2	1	
12	6	2	6	5	2	6	2	5	6	6	5	6	1	1	6	6	3	6	6	1	1	1	1	2	2	3	1	2	1	2	
13	6	2	6	5	2	6	5	6	6	6	4	5	1	1	6	6	6	6	6	2	1	2	5	2	1	2	2	2	1	2	
14	6	4	6	6	5	5	4	6	6	6	6	6	6	1	6	6	1	6	6	6	1	3	1	2	2	2	2	2	1	2	
15	6	5	4	3	5	6	4	6	6	6	6	6	3	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	2	1	1	2	2	1	5	
16	4	5	3	6	1	4	2	4	1	3	6	5	4	3	2	4	2	1	3	3	3	2	5	2	2	3	2	3	4	2	
17	6	5	4	3	5	6	4	6	6	6	6	6	3	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	2	1	2	1	2	5	2	
18	6	2	6	5	3	6	2	5	5	6	6	6	1	2	6	6	6	6	3	1	1	1	5	5	2	2	2	2	5	2	
19	2	3	5	6	4	6	2	5	5	6	5	6	1	1	2	2	2	6	6	3	1	6	5	4	4	4	5	4	4	5	
20	6	2	5	6	1	6	6	6	6	5	1	6	1	2	1	6	6	6	6	1	1	1	4	3	4	3	4	4	4	5	
21	2	4	5	3	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2	2	2	4	5	5	3	4	3	4	3	
22	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	
23	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
24	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5
25	4	4	3	3	5	4	2	4	5	4	4	4	2	2	2	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
26	5	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
27	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	
29	2	4	5	3	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	
30	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	
31	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
32	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	
33	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
34	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	1	1	1	
35	5	4	3	3	4	4	4	4	5	3	5	1	3	3	4	5	5	5	5	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
36	4	2	3	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	
38	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	2	3	2	3	2	3	3	3	
39	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	1	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	
40	6	2	5	6	1	6	6	6	6	5	1	6	1	2	1	6	6	6	6	6	1	1	1	5	3	4	4	2	4	4	1

41	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	2	3	2	3	3	3
42	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2
43	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	2	1	2	1	1	1	1	1
44	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	1	1	1	1	1
45	2	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
46	4	2	3	3	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	2	1	2	1	2	2	2	2
47	2	2	5	3	3	4	2	2	2	4	4	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
48	5	4	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	1	2	2	2	2
49	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	2	1	2	2	2	2	2
50	1	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	3	3	2	5	3	4	4	2	4	4	1
51	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3
52	3	3	3	3	4	4	3	4	2	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
53	5	4	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	4
54	3	3	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	6	2	5	6	1	6	6	6	6	5	1	6	1	2	1	6	6	6	6	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2
56	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4
57	2	2	5	3	3	4	2	2	2	4	2	2	3	4	3	2	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2
59	2	2	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	5	4	2	2	2	3	2	4	5	3	3	3	4
60	2	4	3	3	4	1	5	5	2	4	4	4	2	2	3	2	2	3	4	2	2	4	3	2	4	5	3	3	3	4
61	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3
62	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	1	1	1	1	1
63	1	4	5	3	1	3	2	2	3	4	4	4	1	1	3	1	5	2	4	1	1	1	4	4	4	4	5	5	5	5
64	2	2	3	5	1	4	4	1	4	2	4	2	4	3	3	4	1	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3
65	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
66	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
67	4	2	3	6	4	4	2	2	2	2	2	4	2	5	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4
68	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	1	1	1	1	1	1	2	2
69	2	1	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
70	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	2	2	2	2	2	1	1	1
71	4	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
73	6	2	5	6	1	6	6	6	6	5	1	6	1	2	1	6	6	6	6	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2
74	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	1	1	1	1
75	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	1	4	2	3	4
76	1	4	5	3	1	3	2	2	3	4	4	4	1	1	3	1	5	2	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2
78	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2
79	4	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	5	3	3	3	4
80	2	2	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	5	4	4	4	2	3	2	1	4	2	3	4	
81	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	2	3	2	3	3	3
82	2	3	3	5	4	2	2	3	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	3	3	2	5	3	4	4	2	4	4	1
83	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	1	1	1	1	1
84	3	3	5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	5	3	3	3	3	4

85	6	2	5	6	1	6	6	6	6	5	1	6	1	2	1	6	6	6	6	1	1	1	2	3	2	3	2	3	3	3
86	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	1	2	3	3	3	2	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	2	2
87	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4
88	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
89	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	5	5	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4
90	5	4	3	3	4	4	4	4	5	3	5	1	3	3	4	5	5	5	4	4	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1
91	1	4	5	3	1	3	2	2	3	4	4	4	1	1	3	1	5	2	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	5
92	2	2	3	2	4	5	4	4	5	4	5	4	2	2	2	4	2	5	4	4	4	4	2	3	2	1	4	2	3	4

ANEXO N° 5

APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO N° 01

Oficina DE PROCURADURIA PUBLICA



OFICINA DE ALACLADIA



APLICACION DEL INSTRUMENTO N° 01

OFICINA DE GERENCIA MUNICIPAL

SECRETARIA DE GERENCIA



OFICINA DE GERENCIA MUNICIPAL

SECRETARIA DE GERENCIA





APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO N° 02  
GERENTE DE ADMINISTRACION



APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO N° 02  
SUBGERENTE DE CATASTRO



## Anexo 4

### INSTRUMENTO No 1

#### PRESENTACION

Estimado trabajador servidor público:

Por la presente saludarlo y a la vez solicitarle su colaboración respondiendo verazmente los ítems propuestos, del presente cuestionario, cuyo fin está orientado a obtener información respecto a la influencia del estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata -2018 . Cabe recordar que esta información es confidencial y netamente para estudio científico. Agradezco anticipadamente su colaboración.

#### INSTRUCCIONES

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) en el recuadro que considere conveniente:

##### I. DATOS PERSONALES

1. Subunidad de procedencia: \_\_\_\_\_
2. Trabaja en otra institución: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
3. Sufre de alguna enfermedad Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

##### II. DATOS ESPECIFICOS

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) en el recuadro de acuerdo a sus propias experiencias, considerando la columna que representa la frecuencia con que a usted le sucede lo que se expresa en el enunciado:



ENUNCIADOS	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Todos los días
Me siento emocionalmente defraudada (o) de mi trabajo en el servicio.						
Cuando termino mi jornada en el servicio me siento agotado(a).						
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigada(o).						
Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.						
Siento que trato a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.						
Siento que trabajar con la gente todo el día me cansa.						
Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.						
Siento que mi trabajo me está desgastando.						
Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.						
Siento que me vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo este cargo o puesto.						
Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.						
Me siento con mucha energía para realizar mi trabajo.						
Me siento frustrada (o) en mi trabajo.						
Creo que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.						
Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a la gestión institucional.						
Trabajar directamente con otras personas me produce estrés.						
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.						
Me siento estimulado (a) después de haber trabajado con quienes tengo que atender.						
Creo que percibo muchas cosas valiosas en mi trabajo.						
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.						
Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.						
Me parece que los jefes o supervisores de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.						

## INSTRUMENTO No 2

### PRESENTACION

La evaluación del desempeño y la conducta laboral tiene como finalidad suministrar a la administración información basada en evidencias que den cuenta de la competencia laboral del trabajador profesional , administrativo de la unidad de Ejecución de la Municipalidad.

#### 2. EVALUADOR

Deberá efectuar las siguientes acciones:

- a) Leer detenidamente la Directiva de Evaluación del Desempeño Laboral.
- b) Ser justo y objetivo, no se deje influenciar por sentimientos personales, ni por las últimas acciones positivas o negativas importantes del evaluado.
- c) Efectuar la evaluación del personal a su cargo utilizando la "HOJA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL del personal administrativo.
- d) Anotar los grados valorativos correspondientes, para lo cual se procederá del modo siguiente:

### INSTRUCCIONES

- A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) en el recuadro de acuerdo a su consideración y experiencia, considerando la columna que representa la que esté acorde con su criterio.
- El/la evaluador/la emite por escrito, de forma espontánea, su valoración sobre el desempeño de la persona evaluada.
- El/la evaluador/a elige el enfoque, los factores y la forma de exponer la valoración.

#### **Valorativos Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral (PROFESIONAL)**

Periodo \_\_\_\_\_  
Fecha de evaluación \_\_\_\_\_  
Apellidos y Nombres \_\_\_\_\_  
Cargo y Nivel: \_\_\_\_\_  
Dirección/Oficina \_\_\_\_\_

	I	II	III	IV	V
<b>Planificación:</b> Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio.	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos.	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados.	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos.	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos.
<b>Responsabilidad:</b> Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso.	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas.	Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso.	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas.	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para asumir funciones.
<b>Iniciativa:</b> Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros.	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para actualizar los objetivos institucionales.	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.	Por lo general se apega a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes.	Se apega a la rutina establecida a veces logra sus objetivos.
<b>Oportunidad:</b> Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido.	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado.	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitadas.	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante ocupa todo su tiempo.	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido.
<b>Calidad del Trabajo:</b> Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.	La calidad de trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.	Frecuentemente incurre en errores apreciables.
<b>Confiabilidad y Discreción:</b> Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias.	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la Institución y a los compañeros.	En general es prudente y guarda la información que posee de la Institución y de los compañeros de trabajo como confidencial.	reservalndiscreto nada confiable.	Sabe diferenciar la información, pero comunica sólo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos.
<b>Relaciones Interpersonales:</b> Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo.	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente.	No siempre manifiesta buen trato con terceros pero esas acciones no tienen mayor trascendencia.	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto.
<b>Cumplimiento de las normas:</b> Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros).	A veces no muestra respeto a las normas de la institución.	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la Institución.	Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas.	No cumple con las normas.	Casi siempre cumple las normas de la Institución.

OficinaNombre del Evaluador \_\_\_\_\_  
Cargo y Nivel del Evaluador \_\_\_\_\_



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Influencia del estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos de la  
Municipalidad provincial de Tambopata-2018

Dionicio Dalmiro, Núñez Aranibar

Puerto Maldonado  
2018

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar nivel de influencia del estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de tambopata-2018, El tipo de investigación fue no experimental cuyo diseño fue no experimental, correlacional y transversal la población de 240 servidores de la Municipalidad de Tambopata la muestra fue seleccionada a través del muestreo probabilístico que hacen un total de 92 servidores. Para evaluar la variable estrés se utilizó el Cuestionario sobre el estrés y para evaluar la variable desempeño laboral se usó el Cuestionario de desempeño laboral. El estadístico usado para ver la relación entre las variables fue coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados hallados indican que el estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral ( $r = -0.497$ ;  $p < 0,05$ ).

Palabras clave: El estrés y el desempeño laboral

.

## Abstract

The objective of this research was to determine the level of influence of stress on the job performance of public servants of the provincial municipality of Tambopata-2018. The type of research was non-experimental whose design was non-experimental, correlational and cross-sectional the population of 240 servers from the Municipality of Tambopata, the sample was selected through probabilistic sampling, which makes a total of 92 servers. To assess the stress variable, the Stress Questionnaire was used and to evaluate the performance variable, the Labor Performance Questionnaire was used. The statistic used to see the relationship between the variables was Spearman's rho correlation coefficient. The results found indicate that stress is inversely related to work performance ( $r = -0.497$ ,  $p < 0.05$ ).

Keywords: Stress and job performance

## **VIII. Introducción**

### **8.1. Realidad problemática**

#### Planteamiento del Problema.

El ser humano en general, requiere considerar ciertas condiciones laborales para su óptimo rendimiento, como la preparación, supervisión, un clima laboral adecuado, terapias, reingeniería laboral y administrativa, en todo el país, para cumplir aquel deber supremo de servir a la patria mediante el estado, en todo el Perú, encontramos organismos del estado que requiere su atención en cuanto al elemento principal que es el ser humano.

En los gobiernos regionales, en todo el Perú alberga la mayor población de trabajadores públicos, más que en las Municipalidades. En las últimas décadas han surgido una alta aprobación en torno a la importancia de que el estado provea bienes y servicios públicos; estos sean determinantes esenciales del crecimiento del país en diferentes ámbitos como el económico. Sin embargo, todo ello no se lograría sino se tiene el elemento esencial que es la calidad humana y el buen servicio de los servidores públicos, sanos tanto emocional, física y bien preparados.

En los gobiernos locales como en la Municipalidad Provincial de Tambopata, solo se podrá alcanzar objetivos, dentro de las metas previstas, con un personal que goza de buena salud y un equilibrio emocional, sin estrés, para eso necesitamos técnicas, terapias, recomendaciones dentro y fuera del hogar, para que dentro del horario del servicio cumplan con la función asignada, las autoridades que pasaron responsables de la calidad humana de la ciudad, se han preocupado de hacer obras populistas, como es el cemento armado, no han diversificado sus programas de gobierno, dejando al ser humano sin atención, mirando en forma exógena solo al vecindario y en claro abandono del trabajador público, sin tomar en cuenta los problemas endógenos que afrontan el personal que labora como es el estrés y otros ocasionados, por factores que influyen para que se produzca el estrés.

En un país no se encamina hacia el desarrollo, solo porque tiene la mayor riqueza en minerales como el oro u otro recurso natural preciado, sino cuando tiene la calidad de hombres, que son capaces de impulsar el desarrollo porque son sano mental y físicamente, sin carga emocional, ni estrés. En la institución tenemos que dar recomendaciones y atender la problemática interna de sus servidores públicos si queremos desarrollar.

La calidad del funcionamiento de las instituciones y la capacidad de modificarlas dependen de una multitud de factores del sistema político, puesto que las instituciones afectan y manifiestan los intereses de actores importantes en cada sociedad. Por eso es importante atender la salud de los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Tambopata, por lo que presente esta investigación es aportar a una parte de las múltiples soluciones.

En tal conceptualización podemos observar que la presente investigación busca contribuir al mejoramiento de las estrés y desempeño laboral mediante un estudio Correlacional y determinar la relación que existe entre las variables materia de estudio.

En cuanto a los resultados esperamos brindar un aporte científico que coadyuve al logro de las metas institucionales.

## **8.2. Trabajos previos**

Para la presente investigación, se ha buscado la información referente a antecedentes para comparar y sacar conclusiones de temas obtenidos de investigadores a nivel internacional y nacional.

### **Como antecedentes internacionales**

Brodsky (1982). Estos hallazgos se desarrollaron a partir de un estudio de tres grupos principales de empleados correccionales: (1) empleados que experimentaron un alto nivel de estrés en su trabajo, incluidos los que se fueron y los que permanecieron en sus trabajos; (2) una muestra representativa de empleados correccionales en los Estados Unidos; y (3) una muestra en profundidad de empleados correccionales en una región de los Estados Unidos. El estudio indicó un grado significativo de estrés entre los empleados correccionales, y si bien el grado de estrés se relacionó significativamente con las características de los empleados individuales y sus situaciones personales, gran parte del estrés se puede rastrear a la naturaleza del trabajo y las expectativas del personaje de las instituciones correccionales estadounidenses. El estrés producido por el conflicto de roles y la ambigüedad está enraizado en la confusión social acerca de lo que las instituciones correccionales pueden lograr de manera realista. Los oficiales correccionales a menudo se convierten en el chivo expiatorio tanto para el público como para la administración de la prisión cuando no se cumplen las expectativas. Las relaciones con los administradores, reclusos y compañeros de trabajo a menudo son tensas, y hay poco sentido de estatus y auto relación con el trabajo. Los esfuerzos correctivos que reducen el estrés incluyen (1) educación pública sobre el papel de las cárceles y empleados penitenciarios, (2) un entorno de expectativas realistas y claras para los empleados, (3) compensación por trabajar en un ambiente estresante y (4) el desarrollo de recursos para lidiar con el estrés a largo plazo y el agotamiento. Sesenta y tres referencias y 11 entradas bibliográficas se proporcionan.

Chazarreta y Fernández (2009). La investigación con título “Neuroticismo y estrés laboral”, tuvo como objetivo general buscar las factibles relaciones entre los niveles de estrés laboral, neuroticismo y antigüedad laboral. La investigación conto con una muestra conformada por 31 personas de 30 a 50 años de edad, quienes son personales del Sanatorio de UOM, Seccional San Martin, ubicada en la provincia de Buenos Aires. A los que se les realizado dos test, las cuales son: inventario de Estrés Ocupacional(OSI) y EPQ-A, asimismo se investigó el tiempo en que laboran en la institución. En base a los resultados se determinó que existe una relación positiva entre el neuroticismo y el estrés laboral PSQ, asimismo se encontró que las personas



con un neuroticismo alto tienen mayor PSQ, en base a estos resultados, en el futuro se debe buscar factores específicos generadores de las categorías de estrés, primero con la evaluación de las condiciones laborales y si estas son satisfactorias para el personal y que permitan su crecimiento y desarrollo laboral o si la falta de un ambiente agradable es el factor principal del estrés, tomando en consideración lo descrito son estos los factores estresores ocupacionales que generan el estrés laboral de manera individual en los trabajadores.

Leibovich y Schmidt (2004). Menciona en su estudio que los cuestionarios que evalúan el estrés laboral, cambian a razón de los diferentes tratamientos adoptados y a razón de la importancia de las investigaciones. Desde un tratamiento se toma en cuenta que los cuestionarios de evaluación del estrés tienen que medir particularidades del entorno y del individuo. Del mismo modo, estos tienen que tener la particularidad de ser sensibles al entorno socio-cultural en el que se relaciona el trabajador. La tesis de Leibovich tuvo como objetivo mostrar la validación lingüística y teórica de la psicometría en el Inventario del Estrés Laboral. La encuesta fue realizada a 408 trabajadores, de las cuales se extrajo una pequeña muestra de 74 trabajadores a los que se les aplicó otras evaluaciones psicológicas relacionadas al estrés laboral por el OSI. El cuestionario fue confiable a través de un adecuado coeficiente Alfa de Cronbach asimismo se conserva la validez del instrumento. En cuanto a los resultados se realizó la distribución percentil para la muestra y se comparó con los resultados que se obtuvieron en las muestras estadounidenses.

Rasse y Arellano (2005). En su investigación realizaron un análisis de las herramientas de lucha contra el interés de apoyo social en las personas adultas que se encuentran institucionalizados y no, tomando como base la variable sexo. Metodológicamente la investigación fue descriptiva y comparativa con un enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 100 personas mayores de los cuales 50 fueron varones y 50 mujeres de cada género el 50% fueron institucionalizados y el resto no institucionalizados. Para la recolección de datos se utilizaron el cuestionario de Escala de Estrategias de Afrontamiento elaborado por Páez, Besabe y Valdosedá (1992). y los cuestionarios Escala de Apoyo Social Familiar y de las Amistades elaborados por Procidano y Heller (1983). En base a sus resultados conseguidos del trabajo de investigación se determinó que las mujeres de la tercera cuentan con mayor apoyo social familiar y de las amistades, del mismo modo las personas no institucionalizados reciben mayor apoyo social, la comparación de las escalas de apoyo social los encuestados percibieron mayor apoyo familiar, entre los encuestados existen diferencias muy relevantes en el uso de las estrategias por ejemplo las mujeres usan la reinterpretación positiva y crecimiento, focalización y ventilación de emociones mientras que los varones usan las estrategias de afrontamiento activo, aceptación de responsabilidad y autocontrol. Así mismo, se notó que en los encuestados los institucionalizados utilizan menos métodos de afrontamiento a diferencia de los no institucionalizados, teniendo distinciones muy relevantes entre las estrategias utilizadas.

En Puerto Rico, López (2014), realizó su tesis con el objetivo de identificar qué factores contribuyen en la generación de estrés laboral en los profesores de una escuela superior y medir el impacto en el desempeño laboral de los mismos, este estudio es considerado como mixto porque exploró el problema en fases o etapas. Para el instrumento de medición sobre los factores que contribuyen al estrés laboral se consideró el desarrollo, la validación y la administración. En cuanto al diseño de la investigación se realizó en dos fases; la fase cualitativa y la fase cuantitativa.

La población fue conformada por las 7 regiones educativas de toda la isla de Puerto Rico y la muestra constó de dos fases; la fase I – Cualitativa, fue conformada por 5 maestros de escuela superior a los que se les hizo una entrevista. Mientras que la Fase II Cuantitativa, consistió de 379 maestros, en la que se desarrolló, gestionó y validó un instrumento de medición basado en los hallazgos de la Fase I - Cualitativa. El autor desarrolló los procesos de la investigación de forma rigurosa y sistemática. De esta forma logró identificar las causas del estrés laboral de los profesores. Concluyendo que el instrumento utilizado para la toma de datos es confiable y válido y obteniendo resultados a mayor desempeño, mayor estrés.

Jackson (2004). Quien llevo a cabo una encuesta sobre el estrés ocupacional, la tensión psicológica y los recursos de adaptación de consejeros profesionales con licencia en Virginia. Para el problema estudiado la autora usó un formulario de datos individual (FID) que se utilizaron para examinar los niveles actuales de estrés ocupacional, tensión psicológica, y recursos para una muestra aleatoria de 360 consejeros profesionales con licencia (LPC) en Virginia. Así mismo se usó un inventario de Estrés Ocupacional la cual es conformada por tres dimensiones: estrés ocupacional, tensión psicológica, y los recursos de afrontamiento. El estudio toma aún más importancia después del 2002 cuando el Gobernador Wagner comenzó a hacer recortes de 1 millón de dólares aproximadamente en la salud mental de su estado. El dinero para los hospitales estatales es inadecuado. Es probable que los hospitales intenten manejar las necesidades de la comunidad en menos recursos del estado.

En 2003, la Asociación de Consejeros Clínicos de Virginia (VACC) y la Asociación de consejeros de Virginia (VCA) se dividió como un frente unido para los consejeros profesionales con licencia. Steve Strosnider (personal comunicación, 2 de diciembre de 2003) es un LPC en Virginia que entiende esta división como perjudicial para la profesión de consejería. VACC fue el grupo responsable de la tercera parte legislación para consejeros en el mundo y fue diseñada para satisfacer las necesidades de LPC

Los datos se enviaron a 360 encuestados, los cuales fueron recolectados teniendo un 63.52% de respuestas. La muestra estuvo conformada por 63 varones (34.4%) y 120 mujeres (65.6%).

Por medio de las encuestas se pudo determinar que la mayoría (86.3%) de los consejeros profesionales con licencia trabajaron con los clientes en un promedio de 19.79 horas diarias durante cuatro semanas asesorando a los clientes. Respecto al número medio de sesiones de cliente diarias fue de 4.76 y el máximo número de sesiones de cliente diarias, 6.52. En general, los T-score en el OSI-R cayeron en el rango promedio para hacer frente el estrés y la tensión. Por lo tanto, se justifica el

estrés y la tensión en la profesión de asesoramiento. Sin embargo, se recomienda que debido a que la profesión de consejería es predominantemente femenina, uno podría considerar abordar el estrés principalmente para este grupo. Sin embargo, examinar e instituir recursos que beneficiarían a todos los LPC, el estrés, la tensión y el afrontamiento serían mejores enfoque. Como se indicó en esta investigación, los hombres experimentan más estrés que las mujeres en ciertas subescalas. Entonces, abre grupos o clases de manejo del estrés como parte de un plan de estudios que abordan las necesidades de un género específico con suerte disminuiría los niveles de

estrés, tensión y afrontamiento.

### **En el ámbito nacional tenemos**

En el estudio realizado por Velásquez (2014) “Nivel de estrés laboral en los profesionales administrativo del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014”. El propósito de la investigación fue determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales administrativos del Hospital. La metodológicamente fue de enfoque cuantitativo, con un tipo aplicativo, con diseño no experimental de corte trasversal. El marco poblacional fue conformado por 35 enfermeros. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta y con un cuestionario elaborado por Maslach Burnout Inventory (MBI). En base a los resultados el 63% tienen medio, 20% bajo y 17% alto estrés laboral; la dimensión con mayor problema es el agotamiento emocional con 63% que lo consideran medio, la despersonalización con 60% la consideran medio y la realización personal con 57% lo considero como medio. Con estos resultados la investigación concluyó que el nivel de estrés laboral en profesionales administrativos del Hospital en su mayoría se encuentran en un nivel medio, por otro lado el agotamiento emocional fue considerado de medio a bajo porque el trabajador se siente agotado al final de su jornada laboral, con respecto a la despersonalización también fue considerada de medio a bajo porque el trabajador considera que el paciente es lo más importante en su labor, mientras que en la dimensión “realización personal”; la mayoría de los trabajadores tienen un nivel de estrés medio y alto, sin embargo tratan de crear un ambiente relajado con sus pacientes.

Gabel, Peralta, Paiva, Aguirre (2012). En el siguiente estudio se analizaron la asociación entre la inteligencia emocional y las causas demográficas y ocupacionales con el estrés laboral. Por esta razón, se elaboró y aplicó dos instrumentos a 223 colaboradores de la institución seleccionada, asimismo se estudiaron las relaciones entre las variables de estudio sujetas a tres categorías: variables, dimensiones e indicadores. En base a los resultados se concluyó que mientras tengan mayor inteligencia emocional tendrán menor estrés laboral; asimismo, el nivel más alto de estrés se encontró en las dimensiones recursos personales y tensión personal que se genera en los personales administrativos con mayor edad y que ocupan cargos de mucha responsabilidad como la alta dirección y en jefaturas de apoyo. Dentro de las principales conclusiones se ubica la importancia de analizar las asociaciones entre

las variables con el propósito de buscar una solución a este problema y evitar futuros conflictos.

## **Material y métodos**

### **Tipo de Estudio**

El presente estudio, fue descriptivo, correlacional, porque se buscó demostrar la existencia de las variables estudiadas, así como también indicar el nivel de correlación entre dichas variables: valores éticos y desempeño Laboral (Fernández y Baptista, 2010).

### **Diseño del estudio:**

En la presente investigación se utilizó el diseño no experimental, transversal, de tipo descriptivo, en relación a dos variables o categorías en un momento determinado (Hernández Sampieri, 2010).

La fórmula del diseño fue:

Dónde: M = Muestra de estudio

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = Relación entre variables

### **Población.**

La población de estudio está conformada por 240 servidores públicos de la Municipalidad provincial de Tambo pata .

## Método de Investigación.

### 1.1. 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:

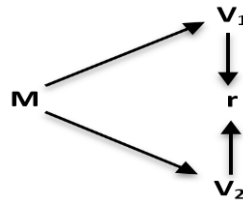
Dónde:

M = Muestra.

V1 = Variable 1: Estrés.

V2 = Variable 2: Desempeño laboral.

r = Relación entre las variables.



### Ficha Técnica del Inventario.

Para la recolección de datos, se utilizó el instrumento cuestionario, para los servidores públicos estrés y desempeño laboral se elaboraron dos cuestionarios detallados

Cuestionario para la variable “Estrés” que consta de 3 dimensiones con 22 ítems.

La evaluación se realiza a través de los aspectos:

Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Cuestionario para la variable “Desempeño laboral” que consta de 3 dimensiones con 8 ítems.

La evaluación se realiza a través de los aspectos:

Aspectos ligados a la gestión: 1, 2, 3.

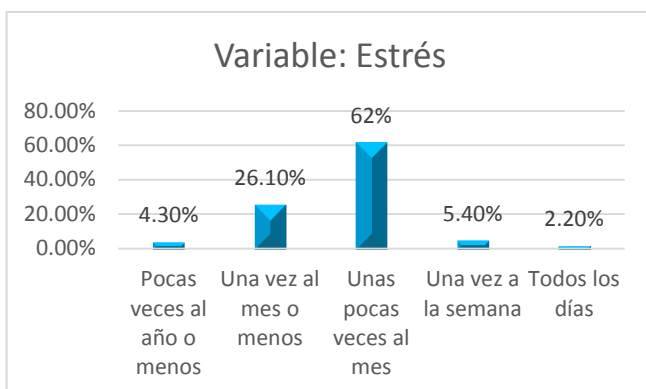
Aspectos ligados a la productividad: 4, 5, 6.

Aspectos ligados a la persona: 7, 8.

### Métodos de Análisis de la Información.

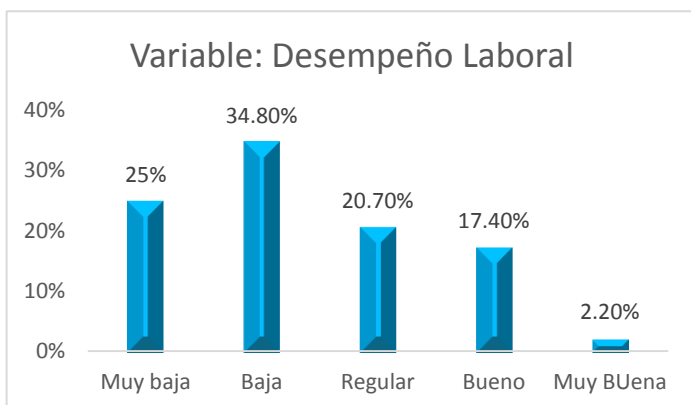
Para efectos de correlación se aplicó, el coeficiente de correlación de Pearson y Chi cuadrado, se utilizó el método estadístico en sus dos niveles, descriptivo e inferencial, considerando los protocolos de tabulación y organización de los datos en una matriz, en las que los resultados de las frecuencias y porcentajes de las dos variables materia de estudio, se pueden leer en las tablas y figuras. Los datos recogidos, están basados en las hipótesis que mediante la prueba de correlación rho de Spearman.

Resultados para la variable estrés :



De acuerdo a la la figura, se aprecia respecto a la variable valores éticos que el 49.0% de trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura se ubican en la categoría regular, 26.5% de los trabajadores se ubican en la categoría malo, 20.4% en la categoría muy malo y finalmente en la categoría bueno el 4.1%.

Resultados para la variable desempeño laboral:



De acuerdo a la figura, se aprecia respecto al nivel de desempeño laboral: el 71.4% de trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura se ubican en la categoría regular, el 24.5% en la categoría deficiente, y un 4.1% en la categoría muy deficiente

Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

### Formulación de hipótesis estadística

H1: Existe un nivel significativo de influencia del estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de tambopata-2018

H0: No existe un nivel significativo de influencia del estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata-2018.

### Elección de la prueba

Para la prueba se eligió el estadístico Rho de Speaman es:

### Nivel de significancia

En la presente investigación tiene el nivel de significancia del  $\alpha=0,05$ . para la prueba de hipótesis.

## Prueba estadística

### Tabla Prueba de Chi Cuadrado entre valores éticos y desempeño laboral

			ESTRES	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	ESTRÉS	Coeficiente de correlación	1,000	-,506**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	DEEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	-,506**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

en la tabla aprecia que el p-valor es menos al 0.05 del nivel de significancia, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo cual demuestra que el estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral ( $r = -0.506$ ); y su coeficiente de determinación  $r^2 = 0.3136$ , lo que indica que en un 31.4% la variable desempeño laboral está influenciada por el estrés.

## Discusión

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad de Tambopata. Se demostró que el 62% de los servidores presentan estrés unas pocas veces al mes, así como también la existencia de una correlación inversa negativa entre las variables estrés y desempeño laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ( $r = -0.506$ ;  $p < 0.05$ ), siendo su  $r^2 = 0.256$ , denotando que en un 25.6% la variable desempeño laboral está influenciada por la variable estrés en los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata. Resultados que guardan relación con los estudios de Brodsky (1982). Estos hallazgos se desarrollaron a partir de un estudio de tres grupos principales de empleados correccionales: (1) empleados que experimentaron un alto nivel de estrés en su trabajo, incluidos los que se fueron y los que permanecieron en sus trabajos; (2) una muestra representativa de empleados correccionales en los Estados Unidos; y (3) una muestra en profundidad de empleados correccionales en una región de los Estados Unidos. El estudio indicó un grado significativo de estrés entre los empleados correccionales, y si bien el grado de estrés se relacionó significativamente con las características de los empleados individuales y sus situaciones personales, gran parte del estrés se puede rastrear a la naturaleza del trabajo y las expectativas del personaje de las instituciones correccionales estadounidenses.

Así mismo Leibovich y Schmidt (2004). En su estudio tuvo como objetivo mostrar la validación lingüística y teórica de la psicometría en el Inventario del Estrés Laboral. La encuesta fue realizada a 408 trabajadores, de las cuales se extrajo una pequeña muestra de 74 trabajadores a los que se les aplicó otras evaluaciones psicológicas relacionadas al estrés laboral por el OSI. El cuestionario fue confiable a través de un adecuado coeficiente Alfa de Cronbach asimismo se conserva la validez del instrumento. En cuanto a los resultados se realizó la distribución percentil para la muestra y se comparó con los resultados que se obtuvieron en las muestras estadounidenses.

En Puerto Rico, López (2014), realizó su tesis con el objetivo de identificar qué factores contribuyen en la generación de estrés laboral en los profesores de una escuela superior y medir el impacto en el desempeño laboral de los mismos, este estudio es considerado como mixto porque exploró el problema en fases o etapas. Para el instrumento de medición sobre los factores que contribuyen al estrés laboral se consideró el desarrollo, la validación y la administración. En cuanto al diseño de la investigación se realizó en dos fases; la fase cualitativa y la fase cuantitativa.

La población fue conformada por las 7 regiones educativas de toda la isla de Puerto Rico y la muestra constó de dos fases; la fase I – Cualitativa, fue conformada por 5 maestros de escuela superior a los que se les hizo una entrevista. Mientras que la Fase II Cuantitativa, consistió de 379 maestros, en la que se desarrolló, gestionó y validó un instrumento de medición basado en los hallazgos de la Fase I - Cualitativa. El autor desarrolló los procesos de la investigación de forma rigurosa y sistemática. De esta forma logró identificar las causas del estrés laboral de los profesores. Concluyendo que el instrumento utilizado para la toma de datos es confiable y válido y obteniendo resultados a mayor desempeño, mayor estrés

### **Conclusión**

Primera: Se demostró que el 62% de los servidores presentan estrés unas pocas veces al mes, así como también la existencia de una correlación inversa negativa entre las variables estrés y desempeño laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ( $r = -0.506$ ;  $p < 0.05$ ), siendo su  $r^2 = 0.256$ , denotando que en un 25.6% la variable desempeño laboral está influenciada por la variable estrés en los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata.

Segunda: Se demostró que el 46.7% de los servidores presentan cansancio emocional así como también la existencia de una correlación inversa negativa entre la dimensión Cansancio emocional y la variable desempeño laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ( $r = -0.497$ ;  $p < 0.05$ ), siendo su  $r^2 = 0.247$ , denotando que en un 24.7% la variable desempeño laboral está influenciada por la dimensión cansancio emocional en los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata



Tercera: Se demostró que el 48.9% de los servidores presentan despersonalización así como también la existencia de una correlación inversa negativa entre la dimensión Despersonalización y la variable desempeño laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ( $r = -0.466$ ;  $p < 0.05$ ), siendo su  $r^2 = 0.217$ , denotando que en un 21.7% la variable desempeño laboral está influenciada por la dimensión despersonalización en los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata

Cuarta: Se demostró que el 56.5% de los servidores manifiestan unas pocas veces realización personal así como también la existencia de una correlación inversa negativa entre la dimensión Realización personal y la variable desempeño laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ( $r = -0.437$ ;  $p < 0.05$ ), siendo su  $r^2 = 0.191$ , denotando que en un 19.1% la variable desempeño laboral está influenciada por la dimensión Realización personal en los servidores públicos de la municipalidad provincial de Tambopata.

## **Recomendaciones**

**Primera:** Se recomienda a la alta dirección planifique y se desarrollen sesiones para que el servidor aprenda a reconocer y controlar sus emociones de manera que repercutan positivamente en el desempeño laboral.

**Segunda:** Se recomienda al director de recursos humanos promover e incentivar actividades de recreación, mejorar las condiciones laborales, mobiliario de uso diario del personal y la organización de sus actividades laborales que conlleve al buen desempeño laboral de los servidores públicos, y por ende la productividad logrando las metas institucionales.

**Tercera:** Se recomienda al jefe de Recursos Humanos diseñar y ejecutar talleres de autoestima, relaciones humanas, imagen personal e institucional.

**Cuarta:** Se recomienda promover la identificación institucional, cumplimiento de las tareas y mejorar la autoestima del personal.

## REFERENCIA BIOGRÁFICA

- ANDRADE, H. (2011). EL FACTOR ADR: Atracción, Desarrollo y Retención del talento. Palibrio.
- Brodsky, C. M. (1982). Work stress in correctional institutions. *Journal of Prison and Jail Health*, 2(2), 74-102.
- Chazarreta, B., & Fernández, N. (2009). NEUROTICISMO Y ESTRÉS LABORAL. In I Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVI Jornadas de Investigación Quinto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología-Universidad de Buenos Aires.
- CNSC Comisión Nacional del Servicio Civil. (2006). Acuerdo 07 de evaluación del desempeño laboral.
- Cruzado, L., Núñez-Moscoso, P., & Rojas-Rojas, G. (2013). Despersonalización: más que síntoma, un síndrome. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 76(2).
- Durán, M. A., Montalbán, F. M., & Stangeland, P. (2006). El síndrome de estar quemado en la policía: perfil de incidencia e influencia de factores socio-demográficos. *Revista de psicología social*, 21(1), 95-107.
- Gabel-Shemueli, R., Peralta Rondan, V., Paiva Lozano, R. A., & Aguirre Huarcaya, G. (2012). Occupational Stress: Relation to Emotional Intelligence, Demographic and Occupational Factors. *Gerencia*, 272.
- Gonzales, Lacasta, y Ordóñez (2008). El Síndrome de Agotamiento Profesional en Oncología. Editorial Médica Panamericana. España. 158 p.
- González, B. G., & Escobar, A. (2002). Neuroanatomía del estrés. *Revista Mexicana de Neurociencia*, 3, 273-282.
- Holmes, T. H., & Rahe, R. H. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of psychosomatic research*, 11(2), 213-218.
- Houtman, I., Jettinghoff, K., & Cedillo, L. (2007). Protecting Workers' Health Series No. 6. Raising awareness of stress at work in developing countries.
- Jackson, A. D. (2004). A Survey of the Occupational Stress, Psychological Strain, and Coping Resources of Licensed Professional Counselors in Virginia: A Replication Study(Doctoral dissertation, Virginia Tech).

### Referencias bibliográficas

## DECLARACIÓN JURADA

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Dionicio Dalmiro, Núñez Aranibar, estudiante (x), egresado ( ), docente ( ), del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 232993423, con el artículo titulado.

“Influencia del estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Tambopata-2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Puerto Maldonado, agosto de 2018

Dionicio Dalmiro, Núñez Aranibar.

