



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en
los trabajadores de la municipalidad provincial de
Tambopata en el año 2018”**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Velarde Katayama, Zorlaywin

ASESOR:

Dr. Sierra valdivia, Hugo

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

PERÚ – 2018

DEDICATORIA

A mi padre que está en el cielo, quien fue un gran ejemplo a seguir, por inculcarme el positivismo y perseverancia ante los retos de la vida.

A mi madre y hermanos, por su apoyo incondicional, acompañándome en todos mis logros personales y profesionales, este logro es por ustedes.

A mi pequeña Lucero, por ser mi motor y motivo en todos los pasos que doy en la vida, buscando ser tu mejor ejemplo.

Zorlaywin Velarde Katayama

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser la luz que ilumina mi camino,
me guía y orienta en la paz y alegría por
seguir adelante, aún en las dificultades.

A la escuela de Pos Grado de la
Universidad Cesar Vallejo, por darme la
oportunidad de llevar la presente
Maestría, a mi asesor Dr. Hugo Sierra
Valdivia por las orientaciones brindadas
para alcanzar la presente meta en esta
etapa de formación profesional.

A los trabajadores de la municipalidad
provincial de Tambopata por su tiempo
brindado e información alcanzada.

Zorlaywin Velarde Katayama

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Honorable Jurado, presento ante ustedes la tesis intitulada “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Tambopata en el año 2018”

Con la finalidad de determinar el nivel de relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo”, para optar el grado académico de Magíster en Gestión Pública.

El presente trabajo consta de siete capítulos:

Capítulo I: Introducción

Capítulo II: Método

Capítulo III: Resultados

Capítulo IV: Discusión

Capítulo V: Conclusiones

Capítulo VI: Recomendaciones

Capítulo VII: Referencias Bibliográficas

Pongo a vuestra consideración esta investigación esperando que sea evaluada y merezca su aprobación para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Atentamente,

Br. Zorlaywin Velarde Katayama

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	¡Error! Marcador no definido.
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRAC	xiv
I INTRODUCCION	15
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.3.1. Desempeño laboral.....	24
1.3.2. Evaluación del desempeño.....	29
1.3.3. Estrés laboral.....	31
1.4. Formulación del problema	37
1.4.1. Problema General	37
1.4.2. Problemas específicos.....	37
1.5. Justificación del estudio	38
1.6. Hipótesis	39
1.6.1. Hipótesis General	39
1.6.2. Hipótesis Específicas.....	39

1.7. Objetivos	39
1.7.1. Objetivo General	39
1.7.2. Objetivos específicos	39
2.1. Diseño de estudio.	40
2.2. Variables, Operacionalización	41
2.2.1. Variable estrés laboral.	41
2.2.2. Variable desempeño laboral	41
2.3. Población y muestra	50
2.3.1. Población	50
2.3.2. Muestra	50
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	51
2.4.1. Técnica	51
2.4.2. Instrumento	51
2.4.3. Ficha técnica de instrumento	51
2.4.4. Confiabilidad de los instrumentos	54
2.4.5. Baremos	55
2.5. Métodos de análisis de datos	57
2.6. Aspectos Éticos	59
III. RESULTADOS	60
3.1. Análisis descriptivo	60
3.2. Análisis inferencial	71
3.2.1. Matriz de Correlaciones	71
IV. CONCLUSIONES	81
V. RECOMENDACIONES	82

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 83

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 : POBLACIÓN: TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA.	50
TABLA 2 VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL	53
TABLA 3 VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO: DESEMPEÑO LABORAL.....	54
TABLA 4 : VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL	55
TABLA 5 : VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO: DESEMPEÑO LABORAL.....	55
TABLA 6 DESCRIPTORES PARA EL ANÁLISIS DE LA VARIABLE: ESTRÉS LABORAL.....	55
TABLA 7 DESCRIPTORES DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL.....	56
TABLA 8: PUNTUACIÓN GENERAL DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL.....	60
TABLA 9: ESTRÉS LABORAL	62
TABLA 10: NIVELES POR ESTRESORES DEL AMBIENTE FÍSICO.....	63
TABLA 11: ESTRESORES RELATIVOS AL CONTENIDO DE LA TAREA	64
TABLA 12: PUNTUACIONES GENERALES DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL.....	65
TABLA 13: ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL.....	67
TABLA 14: ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS: DIMENSIÓN FACTORES ACTITUDINALES	68
TABLA 15: ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS FACTORES OPERATIVOS	69
TABLA 16: ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ESTRES LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL.....	70
TABLA 17 CORRELACIONES ENTRE VARIABLES	71
Tabla 18: chi cuadrado estresores del ambiente físico	72
Tabla 19: Correlación entre estresores del ambiente físico y el desempeño laboral	73
Tabla 20: Chi cuadrado de los estresores relativos al contenido de la tarea y el desempeño laboral.....	73

TABLA 21: CORRELACIÓN ENTRE ESTRESORES RELATIVOS AL CONTENIDO DE LA TAREA Y DESEMPEÑO LABORAL.....	74
TABLA 22 PRUEBA DE CHI CUADRADO.....	75
TABLA 23: CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES.....	76

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 2: DIMENSIÓN ESTRESORES DEL AMBIENTE FÍSICO	64
FIGURA 3: DIMENSIÓN ESTRESORES RELATIVOS A LA TAREA	65
FIGURA 5: FACTORES ACTITUDINALES	69
FIGURA 6: FACTORES OPERATIVOS	70
FIGURA 7: REGRESIÓN LINEAL DE LAS VARIABLES	75

RESUMEN

La investigación, que lleva por título: “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Tambopata en el año 2018”, se realizó con la finalidad de determinar el nivel de correlación entre los niveles de estrés laboral y el desempeño laboral.

La investigación realizada es de tipo básico sustantivo con un diseño descriptivo correlacional de corte transversal. Para el recojo de datos se utilizó dos encuestas, los que estuvieron destinados a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata los que permitieron determinar el nivel de estrés laboral en relación con el desempeño laboral, mismos que fueron aplicados a 220 trabajadores, instrumentos que previamente fueron validados mediante juicio de expertos y la fiabilidad a través del estadístico alfa de Cronbach habiéndose obtenido un coeficiente de 0.837 para la variable estrés laboral y 0.909 para la variable desempeño laboral y para medir el nivel de correlación se utilizó el coeficiente de correlación Pearson al 0.05 de significancia que demostró la correlación entre ambas variables ($p-v=0.000$ y $\alpha=0.05$) encontrándose una correlación entre las variables de 0,756 lo que indica la existencia de una correlación positiva.

Frente a los resultados obtenidos en el que existe estrés laboral alto en la mayoría de los trabajadores, es necesario generar acciones que permitan aminorarlo a través de orientaciones sugeridas por un especialista, más aun con el grupo que tiene un alto nivel de estrés que puede generar si ya no lo están con el síndrome del quemado, al mismo tiempo que buscar estrategias que prevengan con las personas que están en ese rumbo.

PALABRAS CLAVE: Estrés laboral, desempeño laboral.

ABSTRAC

The research, entitled "Work-related stress and its relationship with work performance in the workers of the Provincial Municipality of Tambopata in 2018", was carried out in order to determine the level of correlation between stress levels labor and work performance.

The research carried out is of a basic substantive type with a cross-sectional descriptive correlational design. For the collection of data, two surveys were used, which were intended for workers of the Provincial Municipality of Tambopata, which allowed determining the level of work stress in relation to work performance, which were applied to 220 workers, instruments that previously were validated by expert judgment and reliability through the Cronbach alpha statistic, having obtained a coefficient of 0.89 for the work stress variable and 0.81 for the work performance variable and to measure the level of correlation the Pearson correlation coefficient was used at 0.05 of significance that showed the correlation between both variables ($p_v = 0.000$ and $\alpha = 0.05$), finding a correlation between the variables of 0.756, which indicates the existence of a positive correlation.

Faced with the results obtained in which there is high work stress in most workers, it is necessary to generate actions that allow to reduce it through guidelines suggested by a specialist, even more so with the group that has a high level of stress that can generate If they are not already with the burn syndrome, at the same time look for strategies that prevent people who are in that direction.

KEYWORDS: Work stress, job performance.

I INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

Las instituciones del estado en concordancia a diversos programas que se vienen implementado, como presupuesto por resultados buscan la calidad de los servicios que brindan y que se relacionan con el desempeño laboral, sin embargo existe también situaciones que se presentan y que de una u otra manera limitan este cometido como es el estrés laboral entre otros, por lo que es necesario determinar los niveles alcanzados que permitan tomar decisiones oportunas y adecuadas que favorezcan al cumplimiento de los objetivos institucionales.

El estrés es un fenómeno que se viene presentando de manera constante, en el hogar o el trabajo, mermando el bienestar físico y psicológico en deterioro de la salud y productividad, básicamente se debe a la presión que ejercen las responsabilidades que se asumen y a los cambios que se dan en la sociedad producto de la globalización, por lo que es un aspecto importante a tomar en cuenta es la salud laboral.

Con respecto a desempeño laboral según Chiavenato relaciona en su conceptualización eficacia con satisfacción laboral implica que el trabajador debe estar satisfecho, sentir como agradable el trabajo y su espacio de interacción con otros, si por el contrario se encuentra estresado de una u otra forma el clima laboral se ve afectado aminorando la productividad, la eficacia y eficiencia

En lo referente al estrés laboral en la municipalidad provincial de Tambopata y que se puede observar a través de las reacciones que muestran los trabajadores y que han permitido ser los indicios para concreción de la presente investigación Se tienen:

En primera instancia es notorio ver las diferencias que existen en los ambientes debido a que la infraestructura ha sido adecuada en sus espacios en algunos casos al haberse construido dos nuevos pisos algunos trabajadores se podría decir tienen un espacio aceptable de trabajo, mientras que otros están limitados debido a que se han subdivido las oficinas con vidrios o triplex, la limitación también se debe a que se observan rumas de documentos.

En cuanto a la temperatura, al ser el contexto tropical lluvioso, algunas oficinas cuentan con aire acondicionado, otras con ventiladores y otras sin ninguno de los dos lo de una u otra forma incomoda el trabajo por el calor que algunas veces es excesivo; en cuanto al mobiliario se puede observar sillones cómodos como sillas de madera que no son adecuadas para la cantidad de horas a estar sentado.

La estabilidad laboral la mayoría del personal es contratado y por la misma naturaleza de los contratos y últimamente por el cambio de alcalde, es de esperar que mucha gente se sintiera insegura en el trabajo y con una fuerte preocupación.

Sobre el trato a los usuarios son escasos los trabajadores que se muestran amables con el público que asiste a solicitar diversos servicios de la comuna, se observa que algunos atienden de forma osca, algunos se ponen a conversar, el trámite es lento, se siente que pasan el tiempo, o están hablando por celular, otros atienden como si estuvieran molestos.

De igual manera los procesos de interacción entre los trabajadores municipales son inadecuado, caracterizándose por ser tenso, irritable, estilo de comunicación agresivo, poca empatía entre los mismos, afectando todo ello en la atención al público.

Las situaciones en mención permiten suponer que algo no anda bien en lo personal de cada servidor o en su colectivo relacionado con su oficina o área de

trabajo, que no existe un plan de mejora de los servicios que se brinda o de tratamiento frente al estrés.

En relación con el desempeño laboral, este aspecto no es visible a simple vista para determinar su nivel o estado ya que requiere de confrontaciones específicas, sin embargo se podría indicar algunos indicios, la lentitud en el servicio de algunos servidores en la atención directa al usuario, el tiempo destinado a los trámites que se sienten largos o el que hagan regresar en otras fechas al usuario, lo que permite deducir que su tiempo no se encuentra planificado o que se carece de un flujograma y/o protocolos de atención al público.

Al momento de atender al público en algunos servidores se observa que la expresión facial y corporal no muestra cordialidad por lo que su imagen profesional se viene a menos. Asimismo, si alguien de los usuarios se enfrenta para realizar reclamos algunos son contestados de mala manera, lo observado y mencionado nuevamente nos permite determinar el nivel del desempeño laboral.

Mediante el presente trabajo de investigación se determinó los niveles de estrés y desempeño laboral, así como la relación que se da entre ambas variables en la municipalidad provincial de Tambopata.

1.2. Trabajos previos

En el trabajo de investigación denominada la relación entre estrés laboral y desempeño laboral en la dirección regional de educación de Madre de Dios. (2016) presentando por Huayhua, Guillermo Escolástico, en cuya conclusión refiere que existe una relación fuerte, significa e inversa entre el desempeño laboral y el estrés laboral, un bajo nivel de estrés y un nivel medio de desempeño laboral asimismo el estrés laboral se da más en las relaciones interpersonales.

En la investigación que lleva por título “La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del órgano de asesoramiento de la Municipalidad de Tambopata, Dpto. de Madre de Dios. 2016”, Camacho (2017) en las conclusiones halló una correlación baja significativa entre la motivación y el desempeño laboral, además que la motivación se encuentra determinada por la competencia del trabajador (pág. 82).

La investigación denominada Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Tambopata, Madre de Dios-2017. En éste Pizango (2017) concluye: existe una alta significación en correlación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral, se halló asimismo que existe un regular compromiso por parte de los trabajadores ello se evidencia en la media y la desviación estandar y un desempeño laboral en el nivel bueno (pág. 90).

En el trabajo de investigación denominado: Liderazgo directivo y desempeño docente en el nivel secundario de una institución educativa de ventanilla - callao Reyes (2012) se concluyó que no existe una relación significativa entre los estilos de liderazgo directivo y el desempeño de los docentes asimismo no existe relación entre la percepción del liderazgo tanto coercitivo, autoritario, participativo y consultivo con el desempeño docente.

En el informe de investigación denominado Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, Reynaga. (2015) Concluyó que, existe una correlación positiva moderada entre el estrés laboral y el desempeño laboral. (pág. 78).

En la tesis “Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016” Reátegui (2016) concluyó que: la motivación está influenciada por el desempeño laboral y la correlación entre ambas es de 0,581 es media, en

cuanto al nivel de motivación es de malo a regular mayormente; sobre el nivel de desempeño se observa bajo en el 32% y 21% en regular. (pág. 46)

En la investigación “Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de pacucha, Andahuaylas”. Quispe (2015) concluyó que: existe una correlación moderada entre el clima organización y el desempeño laboral (pág. 91)

En la investigación realizada “Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas” Leal y Araujo (2007) arribaron a la conclusión que existe “una alta relación entre la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral cuánto más complejo es el trabajo, más necesaria es la inteligencia emocional” se puede inferir que el trabajo complejo puede estresar sin embargo puede afrontarse y reaccionar de mejor forma con la inteligencia emocional, asimismo al contrastar las aptitudes de la Inteligencia Emocional, presentes en el Desempeño Laboral de los directivos de las instituciones de Educación superior Públicas del estado Trujillo se observa que las mismas se encuentran presentes en las competencias genéricas, laborales y básicas. De igual manera se determinó que el liderazgo es el indicador que mayor número de coincidencias presenta. (pág. 143)

En la investigación denominada “Liderazgo del director para el desempeño laboral de los docentes en la U.E.E. José Tadeo Monagas” Gonzales (2013) concluyó que: el estilo de liderazgo que se implementa para propiciar el mejoramiento del desempeño laboral de los docentes no se concretiza, ello se visualiza en que no existen espacios para la participación de forma democrática relacionados con bienestar ; asimismo que el nivel de liderazgo en mediano bajo lo que se evidencia en limitada eficiencia en la conucción de la institucúon educativa (pág. 76).

En el artículo denominado “El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador”

Enriquez & Calderón (2017) concluyeron que: los docentes no son atendidos en sus necesidades personales por lo que no se da importancia a la calidad de vida, tampoco se consideran y controlan los factores para que el ambiente laboral sea adecuado por lo que el clima laboral no permite la ejecución de actividades que lo propicien y se concreten. (pág. 85)

En la tesis que lleva como denominación “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas cía. Ltda. de la ciudad de Ambato” Uría (2011) concluyó que: los trabajadores no se sienten conformes con el clima organizacional el que se ve afectado por el liderazgo autocrático que se vivencia lo que le favorece al valor agregado para la mejora del trabajo; existe poca motivación por la falta de reconocimiento a la labor diaria; el estilo de comunicacuin es muy jerarquizado lo que limita el fortalecimiento de lazos; es notorio además la falta de promoción de trabajo en equipo por lo que no se fomenta el compañerismo. Por parte de los directivos, éstos mencionan que el desempeño es medio lo que no favorece al cumplimiento de las metas de trabajo por lo que es necesario, mejorar el clima organizacional para incrementar el desempeño laboral (pág. 67).

En la tesis que lleva por nombre “Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur”, Valentín (2017) concluyó que: existe alta correlación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de salud; se halló también que la capacitación relacionado con el desempeño laboral es altamente significativo; en la evaluación del desempeño laboral ésta llegó al nivel regular; el nivel de incentivos al ser bajo encuentra su reflejo en el desempeño laboral con el mismo nivel (pág. 105).

En la investigación que lleva por título “La nueva gestión de personas y el desempeño laboral por competencias, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima” Bedoya (2003). llegó a las siguientes conclusiones:

El proceso de la gestión de evaluación del desempeño está en constante modificación debido los cambios producto de la globalización, por lo que existen la tendencia a la adaptación a las nuevas exigencias que permitan sus subsistencia.

La implementación del procesos de gestión de evaluación del desempeño laboral permite en el tiempo hacer frente a la alta competitividad en el que se mueve el mercado laboral (pág. 170).

En la tesis denominada “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015”. Inca (2015) concluyó que: existe una correlación alta y significativa entre el desempeño laboral y la gestión del desempeño humano; la selección del personal así como el trabajo en equipo tiene una correlación positiva moderada; mientras que es alta entre la capacitación del personal y la calidad de trabajo en la municipalidad provincial de Andahuaylas (pág. 76).

En la investigación denominada “Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la municipalidad distrital de Pichanaqui, 2017“ Nolberto (2017) (Nolberto, 2017)” halló una correlación positiva alta entre gestión del talento humano y desempeño laboral con lo que demostró que si existe una buena gestión del talento humano se eleva el desempeño laboral, asimismo calidad del trabajo, guarda correlación positiva moderada con la selección de personal y capacitación docente con trabajo en equipo.

En el informe de investigación denominada “a gestión por competencias y su relacion con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipaldad de amarilis Hco-2017” Alvarez (2017) concluyó que:

Existe una relación fuerte y positiva entre la gestión por competencias y el desempeño laboral y ello se puede deber a que los funcionarios promueven la formación de competencias (pág. 96).

En el artículo “Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral, Durán (2010), sostiene que sí es posible atender el estrés de los niveles tanto personal como organizacional, lo que evitará caer en un problema que caracteriza al siglo XXI, sobre todo evitar el estrés intenso y crónico (pág. 82)

En la publicación “Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención” Rodríguez (2011), sostiene que: Las personas al iniciar todo trabajo tienen muchas expectativas y motivación lo que hace superar las dificultades que se puedan ir presentando, luego de tiempo prolongado pasa a una etapa en la que está fuera de su alcance su manejo generando el estrés por tanto limitaciones en el trabajo por lo que señala además “Sino disponemos del apoyo de recursos organizacionales, sociales e individuales, nos encontraríamos con una alta probabilidad de pasar a una fase de frustración y posteriormente de apatía y pérdida de referencias, que desencadenaría en el síndrome de desgaste profesional” (pág. 82)

(Chavez, 2016), en su informe de investigación titulado “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de electro sur s.a. en el periodo 2015.” Concluyó que: “el Estrés laboral afecta significativamente al Desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de ELS” (p.109)

Paris en su investigación “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera” muestra la importancia del bienestar psicológico de los trabajadores concluyendo que: (Laura, 2011) “Los trabajadores cerealeros se encuentran afectados por el estrés laboral, el cual impacta sobre su bienestar psicológico y satisfacción con el trabajo” p. (87).

En el informe de investigación denominado: “Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en serviteca altense de quetzaltenango. México.) Gonzales

(2014), Concluyó que: “El estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A” (pág. 85).

En el artículo de la revista cubana de Salud pública que lleva por título “Estrés y burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención” Román (2003) llegó a la conclusión: “La prevalencia del síndrome de Burnout en el grupo de profesionales de la salud estudiado es elevada”; llega al 30 %, en el caso de las mujeres es de 48,3 % en las mujeres profesionales médicos. (pág. 109)

En el artículo: “Estrés laboral, sensibilidad egocéntrica negativa y salud en profesionales venezolanos”, Gocalves, Feldman, & Guarino (2009) concluyeron que los trabajadores en el contexto en el que se movilizan por la rutina o la tensión a la que están expuestos y al observarse: irritabilidad, indecisión, ansiedad, agotamiento, estas situaciones afectan la vida del trabajador en lo personal y en lo laboral, los que al no ser temporales pueden hacerse crónicos lo que afecta el bienestar fisiológico y emocional por lo que tiene que brindar herramientas que permitan enfrentar estas situaciones (pág. 86)

En la publicación denominada “Estrés laboral, afrontamiento, sensibilidad emocional y síntomas físicos y psicológicos en médicos venezolanos” Bethelmy & Guarino (2008), luego de análisis de la información recabada llegaron a la conclusión que el personal médico en estudio al manejar estrategias para hacer frente al estrés debido también a la naturaleza de su trabajo podían afrontar la presión que ejerce la responsabilidad y exigencias propias de los hospitales públicos, resultados que hallan su sustento en “los modelos de Karasek y Theorell (1990), el de Roger et ál, (1993) respecto a los estilos de afrontamiento” citados por las autoras (pág. 56).

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Desempeño laboral

1.3.1.1. Definición

El Desempeño Laboral definido según Bohórquez, viene a ser el nivel de ejecución realizado por los trabajadores para el logro y consecución de metas en el seno de una organización en un tiempo dado (CICAG., 2007). Otra definición es la de Chiavenato, quien considera que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de una organización, la que es vital en la organización, trabajando el individuo con productividad y satisfacción laboral lo que favorece a la empresa (Araujo y Guerra, 2007) considerando lo mencionado el desempeño laboral dependerá del grado de satisfacción de las personas a su vez que éste influenciará en los resultados de la empresa.

Para Stoner citado por Araujo y Guerra (2007) el desempeño laboral es la forma que se desenvuelven en una organización con eficacia en la consecución de objetivos para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. (pág. 37) Así, se puede notar que esta definición plantea que el Desempeño Laboral está referido a la forma que los trabajadores realizan sus labores de forma eficiente para lograr los objetivos planteados por la organización u empresa.

Para Milkovich y Boudreau, citado por (Queipo y Useche, 2002) mencionan el desempeño laboral se relaciona con las características de cada persona como sus cualidades, necesidades, expectativas y habilidades de cada individuo, las que interactúan entre sí, así como con las metas y objetivos de la organización en la que se desenvuelve por lo que producto de esta interacción es el desempeño laboral.

El desempeño laboral, probablemente el más importante de cuantos recibe un empleado. Como hemos visto a lo largo de la obra de Werther, Willian y Keith Davis (2008), éstos señalan que:

El desempeño constituye un elemento vital para el éxito profesional. Para que las empresas puedan contar con una excelente planeación profesional, un factor de éxito es que cuenten con sistemas de información y de tecnología adecuada para mantener registros actualizados de cada uno de sus colaboradores, un sistema para conocer las necesidades internas de cada área que conforman la organización, y las descripciones de puestos y funciones. Esto permitirá tener comunicación expedita, transparente y eficiente, logrando mayor productividad de la empresa. Como complemento del plan profesional, si los empleados realizan su plan de vida y carrera en forma integral se pueden obtener mayores beneficios. (pág. 146)

Son interesantes las propuestas de plan de vida y de carrera, así se tienen establecidas metas personales de crecimiento y que generan esfuerzos frente a las expectativas de mejora por ende motivación en el desempeño.

El desempeño laboral según Bitell (2000) señala que se encuentra influenciado por las expectativas del empleador y las habilidades y actitudes del trabajador que favorecen al logro de las metas de la institución de trabajo. (pág. 43)

El desempeño laboral se relaciona con el rendimiento del trabajador y su actuación en cumplimiento de las funciones asignadas que permiten determinar su idoneidad.

1.3.1.2. Fases del ciclo de gestión del desempeño

Castellanos, J. (2011). Características de las Fases del Ciclo de Gestión del Desempeño:

a) Planificación: Objetivos críticos (aquéllos que tienen la máxima importancia para alcanzar los resultados del puesto).

Competencias críticas, que son las conductas que requieren ser demostradas en el trabajo diario para poder lograr los objetivos establecidos.

b) Coaching: Se hace un seguimiento del desempeño con el propósito de proveer retroalimentación, y apoyar y reforzar el desempeño actual para lograr las expectativas del desempeño.

c) Revisión: Evalúa el desempeño actual versus el esperado al final del ciclo para analizar las tendencias del desempeño, identificando áreas de oportunidad y fortalezas que permitan planificar el logro del nivel de desempeño esperado para el año siguiente. De plaza o ciudad deberá segmentarse el período y será igualmente evaluado por los diferentes jefes.

1.3.1.3. Dimensiones del desempeño laboral

En toda organización el Desempeño Laboral, depende de factores diversos tales como los elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo, ello lo mencionan , Werther, Willian y Keith Davis (2008) quienes conceptualizan las siguientes capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño. (pág. 58).

Al respecto, (Chiavenato I. , 2007), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Factores actitudinales

En el desempeño laboral los factores actitudinales del trabajador se pueden observar en relación con:

La disciplina que se concretizan en la forma cómo tiene organizado su espacio de trabajo y la limpieza, la forma cómo ejecuta las indicaciones de su jefe inmediato, el manejo que tiene de sus emociones al tratar temas de

trabajo con sus superiores, así como la permanencia y cumplimiento de horarios en su área de trabajo.

La actitud cooperativa se visualiza en la forma que se muestra frente al trabajo en equipo y la ayuda que brinda al compañero que lo requiere.

La responsabilidad se puede determinar en el cumplimiento oportuno de las metas de trabajo, el cumplimiento de las normas y valores de la empresa.

La habilidad se percibe en las actitudes que muestra el trabajador en el ejercicio de sus funciones, la claridad de su comunicación y el respeto frente a las opiniones que tiene frente a los demás.

La discreción se observa en su proyección como profesional, que implica la forma del manejo de la información del trabajo y del personal.

La presentación personal, se relaciona además con la actitud frente a los compañeros y usuarios de los servicios que se brinda, así como con la forma que se enfrenta las situaciones que se pueden ir presentando en el trabajo.

La eficacia se determina en la forma cómo el trabajador utiliza los recursos asignados de forma óptima sin desperdiciarlos, así como el manejo de los tiempos de trabajo.

La Creatividad implica la forma cómo se planifica de modo que la ejecución sea diferente pero adecuada y óptima, se relaciona también con la forma de responder a la crítica constructiva del público para superar algunas debilidades que se tuviera mejorando cada vez el servicio o producto que se brinda.

La realización, es la satisfacción que siente el trabajador frente al logro de lo planificado y que lo motiva en la mejora continua de sus funciones.

Factores operativos

Los factores operativos relacionados con el desempeño laboral, están relacionado con:

El conocimiento, está referido al manejo que tiene el trabajador de las funciones asignadas y que le permiten cumplir las metas diarias y/o la habilidad de cerciorarse que la información que brinda sea comprendida.

La calidad, se relaciona con lo adecuado y oportuno del servicio o producto y que lo hacer eficiente.

La cantidad, es el cumplimiento de metas que corresponden al día y de las que rinde cuentas por ser encargos.

La exactitud, es lo oportuno de la comunicación o de los encargos, se relaciona con criterios previamente establecidos sobre la forma y el tipo de trabajo a realizar.

El liderazgo en relación al trabajador, está relacionado con la forma que se relaciona y anima para el cumplimiento de metas y procedimientos de trabajo.

El trabajo en equipo, implica el cumplimiento de metas que le corresponden dentro un trabajo planificado en el que cada acción realizada apoya el logro de objetivos, por lo que cada trabajador es clave desde sus funciones.

Las dimensiones del desempeño se relacionan con competencias, que requiere el trabajador al respecto Benavides (2002) afirma que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria” (pág. 72). Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas. Robbins (2004), afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Este mismo autor cita a Katz, quien identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales.

Desde otra perspectiva las dimensiones del desempeño laboral se conceptualizan de la siguiente manera:

Dimensión de la productividad laboral.

Dimensión de la eficacia.

Dimensión de la eficiencia laboral.

Dimensión Productividad laboral

La productividad para (D'alessio, 2012) es la relación entre los servicios o bienes producidos por una empresa o institución y los recursos y tiempo utilizados en el mismo ello implica su uso eficiente.

Para Werther & Davis (2012) “la productividad es un indicador confiable del desempeño real de la economía” (pág. 510), llevadp a la productividad laboral se relacionaría y estaría condicionadas con el desempeño del trabajador.

Dimensión de la eficacia

Para Chiavenato (1999) la eficacia es el logro de los objetivos utilizando de manera adecuada los recursos disponibles (pág. 3), se relaciones con los fines

Dimensión eficiencia laboral

Para Chiavenato (1999) la eficiencia es la mejor manera en la ejecución de las acciones (pág. 3) ,ello permite el logro de los objetivos y metas con el uso de la menor cantidad posible de los recusus ello implica su buen uso y una menor inversion en los costes se relaciona con los medios.

1.3.2. Evaluación del desempeño

Evaluación del Desempeño Según (Chiavenato, 2002) la evaluación del desempeño es un proceso dinámico de observación y recojo de información a través del cual se determina el nivel de rendimiento laboral en función a

parámetros previamente establecidos mediante el cual se identifica el rendimiento que un colaborador en su puesto de trabajo, es una apreciación sistemática de un servidor en función de las actividades que realiza, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo, se apoya en el análisis de puestos y adicionalmente es utilizado para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y sobre todo su contribución a la organización.

Un buen sistema de evaluación del desempeño ayuda a determinar los criterios y los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación que se realizan dentro de una organización.

1.3.2.1. Tipos de competencias en el desempeño laboral

Tipos de competencias De acuerdo con Rodríguez (2007), para un desempeño laboral competente, la persona recurre a una combinación de los siguientes tipos de competencias, aplicados a problemas y situaciones concretas de su trabajo; a través de los cuales logra cumplir, de la manera más eficaz, eficiente y efectiva posible, sus funciones:

a) Competencias básicas: son aquellas que se desarrollan principalmente en la educación inicial y que comprenden aquellos conocimientos y habilidades que permiten progresar en el ciclo educativo e integrarse a la sociedad. Tradicionalmente, se incluyen entre las competencias básicas las habilidades en las áreas de lenguaje y comunicación, aplicación numérica, solución de problemas, interacción con otros y manejo creciente de tecnologías de información, las cuales se inician desde los primeros años de vida y posteriormente se perfeccionan con el conocimiento de la teoría y la práctica.

b) Competencias conductuales: son aquellas habilidades y conductas que explican desempeños superiores o destacados en el mundo del trabajo y que generalmente se verbalizan en términos de atributos o rasgos personales, como es el caso de la orientación al logro, la rigurosidad, la flexibilidad, la innovación, al igual que algunos los valores individuales, como la responsabilidad y honestidad.

c) Competencias funcionales: denominadas frecuentemente competencias técnicas, son aquellas requeridas para desempeñar las actividades que componen una función laboral, según los estándares, las exigencias, las funciones y la calidad, establecidas por la empresa y/o por el sector productivo correspondiente a la actividad llevada a cabo.

1.3.3. Estrés laboral

1.3.3.1. Definiciones

Sobre el concepto de estrés ha habido diferentes enfoques, pero desde una perspectiva integradora el estrés se podría definir según Del Hoyo (2015) como la "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés. (pág. 58)

Para Martínez (2004), se utilizan diversas palabras al dar significado a la palabra estrés como: miedos, ansiedades, fatigas, depresiones, sin embargo, señalan los estudiosos y científicos que las palabras en mención son conceptos que se relacionan con el estrés como consecuencias, una reacción de un organismo frente a estímulos externos o internos con el pensamiento y sentimiento que siente el individuo "es un tipo de miedo irracional, no justificado" (pág. 69)

La progresiva presión que ejerce el entorno laboral sobre el trabajador puede traer como consecuencia el desgaste por sobrecarga física o mental del trabajador, que generan consecuencias para la salud y las relaciones interpersonales en la familia y trabajo.

El estrés laboral hace su aparición cuando los recursos y potencialidades del trabajador son rebasados por una o varias exigencias laborales a los que no logra superar siendo su sintomatología irritabilidad, depresión producto del agotamiento físico y/o mental.

Según Zanelli (2005) citado por da Cruz & Souza (2018), el estrés ocupacional puede ser enfocado desde tres perspectivas teóricas:

La primera, se explica desde la física en el sentido que la presión física causa daños temporales o permanentes (modelo de estímulo).

La segunda se relaciona con la Biología, en tal sentido considera el estrés como una respuesta del organismo frente a cualquier demanda estresante que se origina en el centro de trabajo (modelo de respuesta).

La tercera de tipo psicosocial, considera el estrés como experiencia personal; por lo que es la percepción del sujeto sobre las experiencias de trabajo, parte del principio de que el estrés es el proceso mediante el cual los estímulos ambientales (estresores) son percibidos y desencadenan reacciones en los individuos (efectos estresantes) a partir de la evaluación que hacen los trabajadores del entorno y de los recursos de los que disponen para enfrentarlo (modelo de mediación). (pág. 65)

El estrés laboral es un tipo de estrés que se origina en el centro laboral, en el que se pueden identificar diversos factores generales y específicos, que pueden accionar de forma aislada o conjunta como agentes estresores. Las consecuencias alcanzan la esfera profesional, así como el ámbito personal y familiar.

1.3.3.2. Fuentes del estrés

Las fuentes según (Martinez, 2004) son: Las condiciones que pueden generar estrés como las condiciones físicas del trabajo como: la temperatura, el aire puro, el espacio físico, la claridad, el ruido, el mobiliario, las máquinas e instrumentos de trabajo, éstos son evidencias de evaluación de las fuentes de estrés. Entre los indicadores que permiten determinar los niveles de estrés se tienen: el nivel de salubridad del empleo, el grado de peligrosidad y las implicancias en la salud, la distribución de funciones de trabajo, su duración, los horarios, la velocidad o no solicitada en el cumplimiento de metas; el tipo de personalidad, la sobre exigencia por situaciones diversas que limita el tiempo para la propia vida personal, ambigüedad en el trabajo, las relaciones interpersonales entre otros.

El estrés laboral es un proceso paulatino que inicia con síntomas leves, como el cansancio o fatiga continuo que se vuelve permanente esto limita la calidad de producción de bienes o servicios que brinda el servidor, lo que genera a las empresas pérdidas que pueden ser enormes, comenzando por el absentismo, los accidentes laborales, las bajas médicas, el descenso en la productividad, el desánimo y abandono de la profesión, el mal clima laboral o los conflictos del trabajo.

1.3.3.3. Respuesta de estrés

La adaptación de las personas depende del mantenimiento de un equilibrio dinámico muy complejo, llamado homeostasis. El organismo reacciona ante las situaciones estresantes poniendo en marcha un conjunto de respuestas adaptativas, cuyo fin es restablecer la homeostasis. Para ello, utiliza un extraordinario repertorio de reacciones fisiológicas (aumento de la frecuencia cardiaca y la presión sanguínea, aumento de la respiración, tensión muscular, aumento de la transpiración, secreción de glúcidos y lípidos al torrente sanguíneo, digestión más lenta, etc.), mentales (percepción y evaluación de la situación y toma de decisiones) y de conducta (enfrentamiento, huida o pasividad). La respuesta de estrés constituye una alerta física y mental, preparando a todo el organismo para una acción potencialmente necesaria. La exposición prolongada a situaciones estresantes y la desadaptación que éstas producen en el organismo van a tener como consecuencia más importante la aparición de determinadas enfermedades.

1.3.3.4. Estresores

Como antes se ha comentado, el estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Puesto que casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor sería imposible elaborar una lista exhaustiva de estresores. Sin embargo, se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras. Todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente. Algunos aspectos del ambiente son físicos, algunos, sociológicos y otros, psicológicos.

1.3.3.5. Tipos de estrés laboral

Los tipos de estrés laboral según (Martinez, 2004), son:

Desgaste Profesional o Burnout:

Es una variante grave del estrés laboral, en éste los trabajadores sienten y vivencian permanentemente una angustia e insatisfacción por la labor que realizan. (Pérez, 2005) Cita a varios autores que definen Burnout entre ellos éstos señalan lo siguiente:

Golvarg señala que el síndrome se denomina el síndrome del quemado por lo que señala que padecerlo implica sentirse quemado, gastado, fatigado, cansado, exhausto, consumido, apagado, fundido. Surge generalmente en las personas que tienen un alto nivel de expectativa y espíritu solidario a las que se les rebasa el trabajo por la presión o excesiva demanda.

Gil-Monte considera que las relaciones interpersonales, son el origen del estrés denominado Síndrome de Quemarse por el Trabajo. Por lo que son personas problemáticas que tienen problemas de tipo emocional y cognitivo de la psique producto de las tensiones que se autogeneran o que el contexto laboral los expone.

Estrés Tecnológico:

Se origina con el uso obligado de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el trabajo. Ya que precisa mantenerse con los últimos avances por la naturaleza misma de su trabajo o por las reestructuración de los mismos en el que equipan las oficinas con lo último de tecnología y programas de cómputo.

Genera también estrés el trabajo mecánico que se realiza con el ordenador produciendo estrés por aburrimiento.

De mantenerse de forma constante el trastorno tiende a hacerse crónico lo que limita la calidad del trabajo y genera desajuste en las relaciones interpersonales.

1.3.3.6. Dimensiones del estrés

- **Estresores del ambiente físico:**

La iluminación

La iluminación influye en el rendimiento, la salud física y psicológica. La mala iluminación impide la percepción de los objetos de trabajo además de traer consecuencias en contra del sentido de la visión; la limitación en la visión puede generar frustración, además de utilizar mayor tiempo.

El ruido

El ruido excesivo puede producir daños auditivos, generar cansancio, irritabilidad y limitaciones de concentración. Limitan también la comunicación, aun pudiéndose adaptarse al ruido puede generar estrés, irritabilidad y frustración al desconcentrarse en las acciones de trabajo.

La temperatura

El excesivo calor puede producir somnolencia lo que limita el cumplimiento del trabajo o que se realice de mala calidad o generar accidentes, por lo que el trabajador tiene que hacer un esfuerzo por mantenerse despierto; o las bajas temperaturas que disminuye la destreza manual.

- **Estresores relativos al contenido de la tarea:**

Carga mental

Implica el trabajo mental la ejecución de procesos cognitivos que realiza la persona para cumplir sus funciones y el control de la tarea, ello dependerá de la cantidad de información, experiencia, el conocimiento los que al no contarse cualquiera de éstos puede generar estrés y fatiga.

Para el logro de las tareas se precisa:

Selección de información (percepción)

El análisis de la información

La memorización

El aprendizaje de sus procesos y variaciones.

Todos estos procesos cognitivos mencionados precisan de la actividad mental más o menos intensa, siendo en el cerebro el lugar donde se realiza y su intensidad puede producir saturación mental. Esta saturación puede movilizar el hábito de fumar, el aumento de la ansiedad y una disminución de la satisfacción laboral, tensión laboral, la fatiga, los niveles altos de colesterol, la tasa cardíaca elevada y estrés.

Control sobre la tarea

Un estresor es que el trabajador tenga un limitado control de la tarea, lo que no le permite tener autonomía, ni capacidad en la determinación de los procedimientos de planificación del trabajo, lo que trae como consecuencia secuelas psíquicas y somáticas negativas propias del estrés; al mismo tiempo también su excesivo control acarrea lo mismo.

- **Estresores relativos a la organización:**

Conflicto y ambigüedad del rol

Son objetivos cuando las orientaciones para la ejecución del trabajo son contradictorias. Son subjetivos cuando existen conflictos entre los requisitos formales del puesto y los deseos, valores y metas del trabajador. La situación presentada en ambos casos causa estrés.

Ambigüedad de rol

Se presenta cuando los objetivos de trabajo no son claros o los roles al haber habido cambio de puesto los que pueden ser temporal, la incertidumbre generada puede traer consigo la depresión y el estrés.

Jornada de trabajo y Relaciones interpersonales

Las malas relaciones interpersonales entre los trabajadores, el aislamiento, la reducción de los contactos puede ser un importante gestor del estrés.

Promoción y desarrollo de la carrera profesional

El desequilibrio que se genera entre las aspiraciones profesionales de los trabajadores y la posibilidad de logro del individuo limitado por lo económico, tiempo puede generar preocupación, ansiedad y frustración.

1.3.3.7. Otros tipos de estresores

Según Warr (1987) citado por Rodríguez & Peiró (2008) propuso otro tipo de estresores considerando un modelo vitamínico lo para explicar lo que compone un estresor. En su Modelo Vitamínico diferenciando nueve tipos de estresores: la carencia de control, limitadas oportunidades para las propias habilidades, la generación externa de metas, la monotonía en el trabajo, la incertidumbre ambiental, las limitaciones económicas, la falta de seguridad física, la falta relaciones interpersonales y la desvaloración de la posición social.

Warr agrupa dichos estresores en dos grandes categorías: 1) los que son parecidas a lo que producen las vitaminas BC, en cuyo caso, bajas cantidades de dichas producen estrés, mientras lo contrario no tiene efectos negativos

Los que se parecen a las vitaminas AD, es decir provocan efectos negativos tanto por la carencia como por el exceso, por lo que menciona que es necesario un equilibrio ente las características laborales y la de los trabajadores. (pág. 69).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata en el año 2018?

1.4.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata en el año 2018?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata en el año 2018?

¿Cuál es la relación entre las dimensiones de estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata en el año 2018?

1.5. Justificación del estudio

Valor teórico

El presente trabajo de investigación se justifica en la correlación hallada entre el estrés laboral y el desempeño laboral, en éste para la consecución señalada por Stone "desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad", la eficacia sólo se puede dar en un clima favorable a la estabilidad emocional del trabajador.

Relevancia Social

La presente investigación es relevante en lo social, puesto que constituye un aporte importante en la gestión que lleva la Municipalidad de Tambopata Implicancias prácticas.

Desde el punto de vista práctico

El estudio determinó la medida en que se relaciona se relaciona el estrés laboral con desempeño laboral

Utilidad metodológica

El método, técnicas e instrumentos empleados en la investigación, una vez demostrada su validez y confiabilidad sirvieran de aporte como fuente de información y antecedentes a posteriores trabajos de investigación relacionadas con tema de estudio "estrés laboral y desempeño laboral".

Factibilidad

El presente trabajo de investigación es factible puesto que se obtuvo acceso a la información real y pertinente, es de interés y amplio dominio del investigador, se cuenta con la disponibilidad de recursos financieros, humanos

y materiales que determinarán la obtención de resultados precisos de acuerdo a los objetivos planteados para el presente trabajo objeto de estudio.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata en el año 2018.

1.6.2. Hipótesis Específicas

Existen altos niveles de estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata en el año 2018.

Los niveles de desempeño laboral oscilan entre regular y eficaz en los trabajadores de la municipalidad provincial de Tambopata.

Existe relación significativa entre las dimensiones del estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Tambopata.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

Determinar nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

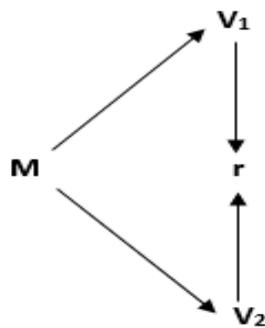
Determinar la relación de las dimensiones del estrés laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

II.- METODO

2.1. Diseño de estudio.

El trabajo de investigación se desarrolló aplicando un diseño no experimental, correlacional, de corte transversal, para (Hernández, 1991) en este tipo de estudios no se realiza la manipulación deliberada de las variables ni se pretende saber acerca de la relación causa y efecto entre las variables estudiadas, ya que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Igualmente, el autor antes indicado, señala que el diseño, de corte transversal, es aquel donde de “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p.151).

Siguiendo el diseño utilizado por el autor en mención en la investigación se estudió la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Tambopata en el año 2018



Dónde:

M: Muestra

V1: Estrés laboral.

V2: Desempeño laboral.

r: relación entre ambas variables.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variable estrés laboral.

Según (Del Hoyo, 2004) el estrés es la: "Respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral se origina al haber un desequilibrio entre el trabajador, el puesto de trabajo y el centro de trabajo. El servidor percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral, por tanto se siente estresado.

2.2.2. Variable desempeño laboral

(Chiavenato I. , 2000), expone que el desempeño es "eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral", la satisfacción laboral implica que el hacer lo que le gusta por ende mejorar su labor que lo hace de forma eficaz y eficiente.

Operacionalización de variables

TITULO: EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA EN EL AÑO 2018.				
Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices	Escala de valoración
{Variable 1:} Estrés laboral	{Dimensión 1} • Estresores del ambiente físico:	1.1. Iluminación	1. La luz es adecuada para realizar el trabajo diario 2. El espacio de trabajo se encuentra libre de reflejos o deslumbramientos molestos durante la ejecución del trabajo	5 Siempre 4 Casi siempre 3 A veces 2 Casi nunca 1 Nunca
		1.2. Ruido	3. El ambiente está libre de niveles altos o molestos de ruido en el lugar de trabajo	
		1.3. Temperatura	4. La temperatura del ambiente de trabajo es adecuada no es demasiado alta o demasiado baja 5. El ambiente está libre de corrientes de aire frío o caliente	
		1.4. espacio	6. El espacio permite moverse libremente 7. Existen suficiente mobiliario para organizar los implementos y/o documentos de trabajo	
		1.5. Ambientes contaminados	8. El ambiente está libre de olores desagradables 9. El ambientes está libre de restos de residuos sólidos	
		1.6. Comodidad	10. La silla de trabajo es cómoda para el trabajo	
	{Dimensión 2} • Estresores relativos al contenido de la tarea:	2.1 Carga mental	11. Son comunes las tareas que exigen una concentración intensa. 12. El trabajo es exigente desde el punto de vista emocional 13. EL trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo	

		2.2 Control sobre la tarea	14. La tarea a realizar es conocida y fácil de ejecutar 15. Se puede dialogar con el jefe inmediato para mejorar los procesos de trabajo	
		3.2. Jornada de trabajo	16. Considera adecuados los periodos de trabajo y descanso 17. Tiene posibilidades de elegir su periodo vacacional	
		3.3. Relaciones interpersonales	18. La mayoría de los compañeros de trabajo muestra amabilidad en el trabajo a pesar de diferencias que puedan surgir. 19. El jefe inmediato ayuda a mejorar el trabajo	
		3.4. Promoción y desarrollo de la carrera profesional	20. Los trabajadores tienen oportunidades de crecimiento profesional 21. Recibe capacitaciones que le permiten mejorar el trabajo que realiza	
		3.5. estabilidad	22. Siente que tiene estabilidad laboral	

**TITULO:
EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA EN EL AÑO 2018.**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices	Escala de valoración
{Variable 1;} Desempeño laboral	{Dimensión 1} • Factores actitudinales	1.1. disciplina	1. Tengo organizado el lugar de trabajo. 2. Respeto las indicaciones de mis superiores. 3. Puedo discutir asuntos de trabajo con mi jefe sin enojarme. 4. Permanezco en mi área de trabajo.	5 Siempre 4 Casi siempre 3 A veces 2 Casi nunca 1 Nunca
		1.2. Actitud cooperativa	5. Ayudo a mis compañeros cuando me necesitan.	
		1.3. Responsabilidad	6. Cumpló con mi plan de trabajo diario. 7. Termino las tareas en los tiempos preestablecidos. 8. Asisto puntualmente al trabajo. 9. Asisto al trabajo diariamente. 10. Respeto el reglamento interno de la institución 11. Sigo el código de valores de la institución 12. Cumpló las políticas de la institución. 13. Uso responsablemente la libertad que tengo en mi sitio de trabajo.	
		1.4. Habilidad	14. Trato al público con amabilidad. 15. Mi comunicación verbal es clara 16. Mis expresiones no verbales son cordiales. 17. Comunico de manera clara mis ideas 18. Soy respetuoso con la opinión de mis compañeros.	
		1.5. Discreción	19. La imagen que proyecto es profesional.	
		1.6. Presentación personal	20. Realizo mi trabajo con agrado. 21. Enfrento los problemas laborales con seguridad.	

		1.7. Eficacia	22. Realizo mi trabajo sin desperdiciar recursos materiales. 23. Organizo eficazmente el tiempo en el trabajo.
		1.8. Creatividad	24. Planeo mi trabajo antes de efectuarlo. 25. Respondo favorablemente a la crítica constructiva del público.
		1.9. Realización	26. Ejecuto mis labores de acuerdo a lo planeado.
	{Dimensión 2} • Factores operativos	2.1 conocimiento	27. Mi trabajo está al día. 28. Me aseguro que el público haya comprendido la información que les he dado.
		2.2 Calidad	29. Utilizo eficientemente el área de trabajo.
		2.3 cantidad	30. Realizo con eficiencia las diversas labores encargadas por mi superior.
		2.4 exactitud	31. Comunico la información importante de manera oportuna
		2.5 liderazgo	32. Aplico los procedimientos establecidos por la institución. 33. Propicio el cumplimiento de trabajo planificado
		2,6 trabajo en equipo	34. Apoyo en el cumplimiento de metas del área. 35. Mantengo buenas relaciones laborales con mi jefe inmediato.

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población según (Arias, 2016) “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”. Para efectos del presente estudio la población estuvo constituida los trabajadores de la municipalidad provincial de Tambopata.

TABLA 1 : POBLACIÓN: TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA.

TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE TAMBOPATA	ni
Trabajadores	510
TOTAL	510

Fuente: Oficina de Personal

2.3.2. Muestra

Para realizar el cálculo de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico, (Hernández, 1991) de acuerdo a los propósitos de la investigación y las características de la población en estudio se calculó mediante la siguiente ecuación

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

Dónde:

Tamaño de la población	N	510
Z de (1-α)	Z (1-α)	1.96
Proporción de éxito	P	0.50
Complemento de p	Q	0.50
Precisión	D	0.049
Tamaño de la muestra	n	220

Criterios de selección.

Los sujetos que conforman la muestra fueron seleccionados en forma aleatoria, dentro de la municipalidad provincial de Tambopata.

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

2.4.1. Técnica

Encuesta: con la finalidad de obtener datos primarios de las variables en estudio.

2.4.2. Instrumento

Se ha adaptado y construido instrumentos los que tienen: 2 dimensiones cada instrumento en una escala de 5 puntos.

2.4.3. Ficha técnica de instrumento

Nombre: Ficha estrés laboral

Objetivos: el instrumento tiene como finalidad determinar el nivel de estrés de los trabajadores

Autores: Cuestionario adaptado de María Ángeles del Hoyo Delgado

Administración: Individual

Duración: 15 minutos

Sujeto de aplicación:

Trabajadores de la municipalidad de Tambopata

Técnica:

Cuestionario

Encuesta

Puntuación y escala de calificación

Puntuación numérica	Rango nivel o categoría
1	Nunca
2	Casi siempre
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Nombre: cuestionario de desempeño laboral

Objetivos: Tiene la finalidad determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Tambopata

Autores: Adaptado de Pedro César Castro Aponte

Administración: Individual

Duración: 30 minutos

Sujeto de aplicación:

Trabajadores de la municipalidad de Tambopata

Técnica:

Cuestionario

Encuesta

Puntuación y escala de calificación

Puntuación numérica	Rango nivel o categoría
1	Nunca
2	Casi siempre
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Validación de los instrumentos

Este proceso se realizó a través de técnica de juicio de expertos por lo que se solicitó su opinión a tres expertos de recorrida trayectoria en el campo de la investigación lo que permitió determinar la validez del instrumento.

TABLA 2 VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL

N°	Criterios	Experto 1	Experto 2	Experto 3	promedio
1	Claridad	80	80	80	80
2	Objetividad	80	80	80	80
3	Actualidad	80	80	80	80
4	Organización	80	80	80	80
5	Suficiencia	80	80	80	80
6	Intencionalidad	80	80	80	80
7	Consistencia	80	80	80	80
8	Coherencia	80	80	80	80
9	Metodología	80	80	80	80
10	Pertinencia	80	80	80	80
Promedio					80

Fuente: Ficha de juicio de expertos

TABLA 3 VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO: DESEMPEÑO LABORAL

N°	Criterios	Experto 1	Experto 2	Experto 3	promedio
1	Claridad	80	80	80	80
2	Objetividad	80	80	80	80
3	Actualidad	80	80	80	80
4	Organización	80	80	80	80
5	Suficiencia	80	75	80	80
6	Intencionalidad	80	80	80	80
7	Consistencia	80	80	80	80
8	Coherencia	80	80	80	80
9	Metodología	80	80	80	80
10	Pertinencia	80	80	80	80
Promedio					80

Fuente: Ficha de juicio de expertos

2.4.4. Confiabilidad de los instrumentos

Para identificar el grado de confiabilidad de los instrumentos se aplicó una prueba piloto a algunos trabajadores, los que fueron procesados en el Paquete estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS). Mediante el coeficiente alfa de Cronbach obteniendo un coeficiente de 0.837 para la variable estrés laboral y 0.909 para la variable desempeño laboral coeficientes que muestran que ambos instrumentos son fiables.

TABLA 4 : VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,822	,837	22

TABLA 5 : VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO: DESEMPEÑO LABORAL

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,896	,909	26

2.4.5. Baremos

TABLA 6 DESCRIPTORES PARA EL ANÁLISIS DE LA VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

INTERVALOS	CRITERIO	%	DESCRIPCIÓN
[89-110]	MUY ALTO	81-100%	Los trabajadores presentan actitudes muy inadecuadas en el cumplimiento de sus funciones en relación a los estresores del ambiente físico y del contenido de la tarea
[67-88]	ALTO	61-80%	Los trabajadores presentan actitudes inadecuadas en el cumplimiento de sus funciones en relación a los estresores del ambiente físico y del

			contenido de la tarea
[45-66]	REGULAR	41-60%	Los trabajadores presentan actitudes inciertas en el cumplimiento de sus funciones en relación a los estresores del ambiente físico y del contenido de la tarea
[23-44]	BAJO	21-40%	Los trabajadores presentan actitudes adecuadas en el cumplimiento de sus funciones en relación a los estresores del ambiente físico y del contenido de la tarea
[01-22]	MUY BAJO	01-20%	Los trabajadores presentan actitudes muy adecuadas en el cumplimiento de sus funciones en relación a los estresores del ambiente físico y del contenido de la tarea

Fuente: elaboración por la autora

TABLA 7 DESCRIPTORES DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

INTERVALOS	CRITERIO	%	DESCRIPCIÓN
[141-175]	MUY EFICAZ	81-100%	Los trabajadores muestran muy eficaces en el cumplimiento de sus funciones debido a los factores tanto actitudinales como operativos
[106-140]	EFICAZ	61-80%	Los trabajadores muestran eficacia en el cumplimiento de sus funciones debido a los factores tanto

			actitudinales como operativos
[71-105]	REGULAR	41-60%	Los trabajadores muestran limitada eficacia en el cumplimiento de sus funciones debido a los factores tanto actitudinales como operativos
[36-70]	POCO EFICAZ	21-40%	Los trabajadores muestran ineficacia cumplimiento de sus funciones debido a los factores tanto actitudinales como operativos
[01-35]	MUY INEFICAZ	01-20%	Los trabajadores presentan altas limitaciones en el cumplimiento de sus funciones debido a los factores tanto actitudinales como operativos

Fuente: elaboración por la autora

2.5. Métodos de análisis de datos

La presentación y análisis de datos se realizó a través de la estadística para descriptiva para ello se utilizaron cuadros y tablas estadísticas, apoyadas en estadísticos de tendencia central y estadísticos de dispersión con la finalidad de determinar las inferencias para lo cual se realizaron los cálculos del coeficiente de correlación. Utilizándose el estadístico Rho de Spearman y chi cuadrado.

Tablas de frecuencia: La información que se recogió se sistematizó en tablas de distribución de frecuencias relativas y absolutas las que se analizaron.

Figuras: para poder visualizar y comprender la información obtenida y procesada se empleó los gráficos de barras.

Pruebas de hipótesis: Se aceptó la hipótesis enunciada, según la consistencia de los resultados obtenidos de la muestra con la hipótesis planteada y se rechazaron los resultados de la muestra no fue consistente con la hipótesis planteada.

Según Kerlinger (1979) citado por Hernández (1991), las hipótesis constituyen instrumentos muy poderosos para el avance del conocimiento, puesto que aunque sean formuladas por el ser humano empíricamente, pueden ser sometidas a prueba y demostrarse como probablemente correctas o incorrectas, sin que interfieran en los valores y las creencias del individuo. Para la prueba de hipótesis se utilizó el **Paquete estadístico SPSS: con este se tabularon** los datos obteniéndose los resultados de fiabilidad y factorización de los cuestionarios utilizados. Posteriormente, se calcularon los factores de correlación entre las variables en estudio.

Nivel de medición de las variables

-1.00 = <i>correlación negativa perfecta.</i>
-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
-0.75 = Correlación negativa considerable.
-0.50 = Correlación negativa media.
-0.25 = Correlación negativa débil.
-0.10 = Correlación negativa muy débil.
0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10 = Correlación positiva muy débil.
+0.25 = Correlación positiva débil.
+0.50 = Correlación positiva media.
+0.75 = Correlación positiva considerable.
+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
+1.00 = <i>Correlación positiva perfecta.</i>

Fuente: Hernández et al (2011). Metodología de la investigación, Pág.

453.

2.6. Aspectos Éticos

Al inicio de la investigación se solicitó autorización del alcalde de la municipalidad provincial de Tambopata para aplicar los instrumentos de recojo de información a los trabajadores. Los cuestionarios aplicados fueron anónimos con la finalidad de garantizar la confidencialidad de la información.

III.- RESULTADOS

Para la ejecución de la presente investigación se aplicó dos instrumentos de recojo de datos, destinados a los trabajadores de la municipalidad provincial de Tambopata en las que plasmaron respuestas relacionada con el estrés laboral y el desempeño laboral. Previo a la aplicación los Instrumento fueron sometidos a juicios de experto y confiabilidad con el estadístico alfa de Cronbach.

El cuestionario sobre desempeño laboral constó 26 ítems y dos dimensiones (factores actitudinales y factores operativos). El instrumento de estrés laboral de 22 ítems y dos dimensiones (estresores del ambiente físico y relativos al contenido de la tarea), Los Instrumentos fueron aplicados durante un mes (30 días) aproximadamente, de acuerdo a lo planificado y al diseño de la investigación, descriptivo correlacional transversal.

3.1. Análisis descriptivo

a. Planteamiento de la hipótesis específica 1

Para la verificación de la primera hipótesis específica “**Existen altos niveles de estrés laboral en los trabajadores administrativo del Municipio de Tambopata**”; se realizó un análisis de frecuencias y descriptivo de la variable en mención.

TABLA 8: PUNTUACIÓN GENERAL DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

n	D1	D2	V1	n	D1	D2	V1	n	D1	D2	V1	n	D1	D2	V1
1	37	45	82	36	32	40	72	71	38	49	87	106	46	36	82
2	38	45	83	37	27	47	74	72	29	42	71	107	39	39	78
3	40	50	90	38	34	49	83	73	32	42	74	108	40	45	85
4	43	60	103	39	33	47	80	74	43	43	86	109	36	34	70
5	42	51	93	40	30	48	78	75	39	42	81	110	38	37	75
6	38	41	79	41	30	48	78	76	44	44	88	111	29	34	63
7	36	49	85	42	43	44	87	77	47	56	103	112	31	39	70
8	28	42	70	43	38	43	81	78	42	45	87	113	34	29	63
9	35	46	81	44	35	41	76	79	18	36	54	114	22	47	69
10	31	41	72	45	34	47	81	80	39	27	66	115	36	43	79

11	35	46	81
12	46	36	82
13	39	39	78
14	40	45	85
15	36	34	70
16	38	37	75
17	29	34	63
18	31	39	70
19	34	29	63
20	22	47	69
21	36	43	79
22	36	36	72
23	40	40	80
24	41	46	87
25	34	47	81
26	42	49	91
27	35	40	75
28	42	45	87
29	42	47	89
30	30	38	68
31	34	36	70
32	46	56	102
33	30	45	75
34	24	43	67
35	37	55	92

46	42	30	72
47	34	43	77
48	30	42	72
49	32	48	80
50	39	43	82
51	28	44	72
52	17	38	55
53	13	16	29
54	13	38	51
55	34	48	82
56	43	60	103
57	45	60	105
58	30	42	72
59	35	49	84
60	32	34	66
61	31	43	74
62	28	38	66
63	37	48	85
64	43	54	97
65	27	39	66
66	43	51	94
67	28	47	75
68	29	39	68
69	39	42	81
70	37	48	85

81	46	52	98
82	33	44	77
83	37	44	81
84	30	36	66
85	39	34	73
86	36	40	76
87	41	46	87
88	48	45	93
89	36	34	70
90	38	50	88
91	43	45	88
92	26	35	61
93	24	42	66
94	29	39	68
95	37	45	82
96	38	45	83
97	40	50	90
98	43	60	103
99	42	51	93
100	43	41	84
101	37	49	86
102	28	42	70
103	35	46	81
104	31	41	72
105	35	46	81

116	36	36	72
117	40	40	80
118	41	46	87
119	34	47	81
120	42	49	91
121	35	40	75
122	42	45	87
123	42	47	89
124	30	38	68
125	34	36	70
126	46	56	102
127	30	45	75
128	24	43	67
129	37	55	92
130	32	40	72
131	27	47	74
132	34	49	83
133	33	47	80
134	30	48	78
135	30	48	78
136	43	44	87
137	38	43	81
138	35	41	76
139	34	47	81
140	42	30	72

n	D1	D2	V1
131	34	43	77
132	30	42	72
133	32	48	80
134	39	43	82
135	28	44	72
136	17	38	55
137	13	16	29
138	13	38	51
139	34	48	82
140	43	60	103
141	45	60	105
142	30	42	72
143	35	49	84
144	32	34	66
145	31	43	74

n	D1	D2	V1
154	37	48	85
155	38	49	87
156	34	43	77
157	30	42	72
158	32	48	80
159	39	43	82
160	28	44	72
161	17	38	55
162	13	16	29
163	13	38	51
164	34	48	82
165	43	60	103
166	29	42	71
167	32	42	74
168	43	43	86

n	D1	D2	V1
177	47	56	103
178	42	45	87
179	18	36	54
180	39	27	66
181	45	60	105
182	30	42	72
183	35	49	84
184	32	34	66
185	31	43	74
186	28	38	66
187	37	48	85
188	43	54	97
189	27	39	66
190	43	51	94
191	30	38	68

n	D1	D2	V1
200	33	47	80
201	30	48	78
202	30	48	78
203	43	44	87
204	38	43	81
205	35	41	76
206	34	47	81
207	46	52	98
208	33	44	77
209	37	44	81
210	30	36	66
211	39	34	73
212	36	40	76
213	41	46	87
214	48	45	93

146	28	38	66	169	39	42	81	192	34	36	70	215	36	34	70
147	37	48	85	170	37	48	85	193	46	56	102	216	38	50	88
148	43	54	97	171	38	49	87	194	30	45	75	217	43	45	88
149	27	39	66	172	29	42	71	195	24	43	67	218	26	35	61
150	43	51	94	173	32	42	74	196	37	55	92	219	24	42	66
151	28	47	75	174	43	43	86	197	32	40	72	220	29	39	68
152	29	39	68	175	39	42	81	198	27	47	74				
153	39	42	81	176	44	44	88	199	34	49	83				

D1: ESTRESORES DEL AMBIENTE FÍSICO
D2: ESTRESORES RELATIVOS A LA TAREA
VI: ESTRÉS LABORAL

Fuente: Base de datos

TABLA 9: ESTRÉS LABORAL

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Estrés laboral	220	1	5	3,58	,667
Estresores del ambiente	220	1	5	3,52	,767
Estresores relativos a la tarea	220	1	5	3,72	,676
N válido (por lista)	220				

Fuente: base de datos

Análisis:

Se puede verificar en la tabla 9, que en promedio el 3,58 de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata, percibe que tiene alto nivel de estrés, mientras que en sus dimensiones: los estresores del ambiente general en promedio 3,52 que equivale a un nivel alto así de los estresores relativos a la tarea que tiene un promedio de 3,72.

La tabla 10 nos muestra los niveles de estrés que se dan a consecuencia de los estresores del ambiente físico

TABLA 10: NIVELES POR ESTRESORES DEL AMBIENTE FÍSICO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MUY BAJO	4	1,8	1,8	1,8
BAJO	11	5,0	5,0	6,8
REGULAR	85	38,6	38,6	45,5
ALTO	106	48,2	48,2	93,6
MUY ALTO	14	6,4	6,4	100,0
Total	220	100,0	100,0	

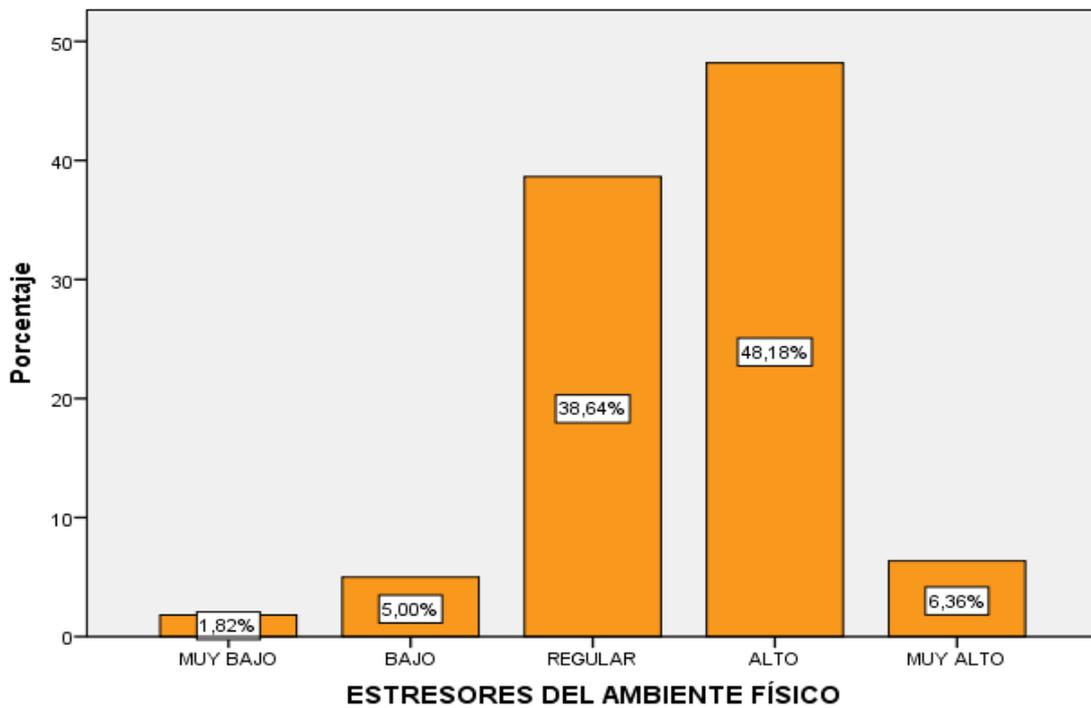
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Analizando la dimensión de estresores del ambiente físico en el tabla N°10 se observa que el 6,4% siente que tiene un muy alto nivel de estrés es posible por la alta temperatura, hay oficinas que tienen aire acondicionado o están muy atiborradas, algunos están con luz eléctrica de día, algunos otros tienen un espacio reducido en otros casos el mobiliario no es adecuado; el 48,2% siente un alto nivel de estrés mientras que el 38.6% lo sienta en un nivel regular.

En referencia a los estresores referidos al contenido de la tarea, el nivel de estrés en un 29.6% es regular y 59.5% alto es posible que sea la carga de trabajo o la celeridad de los tiempos para su entrega de los servicios que ofrece el municipio.

FIGURA 1: DIMENSIÓN ESTRESORES DEL AMBIENTE FÍSICO



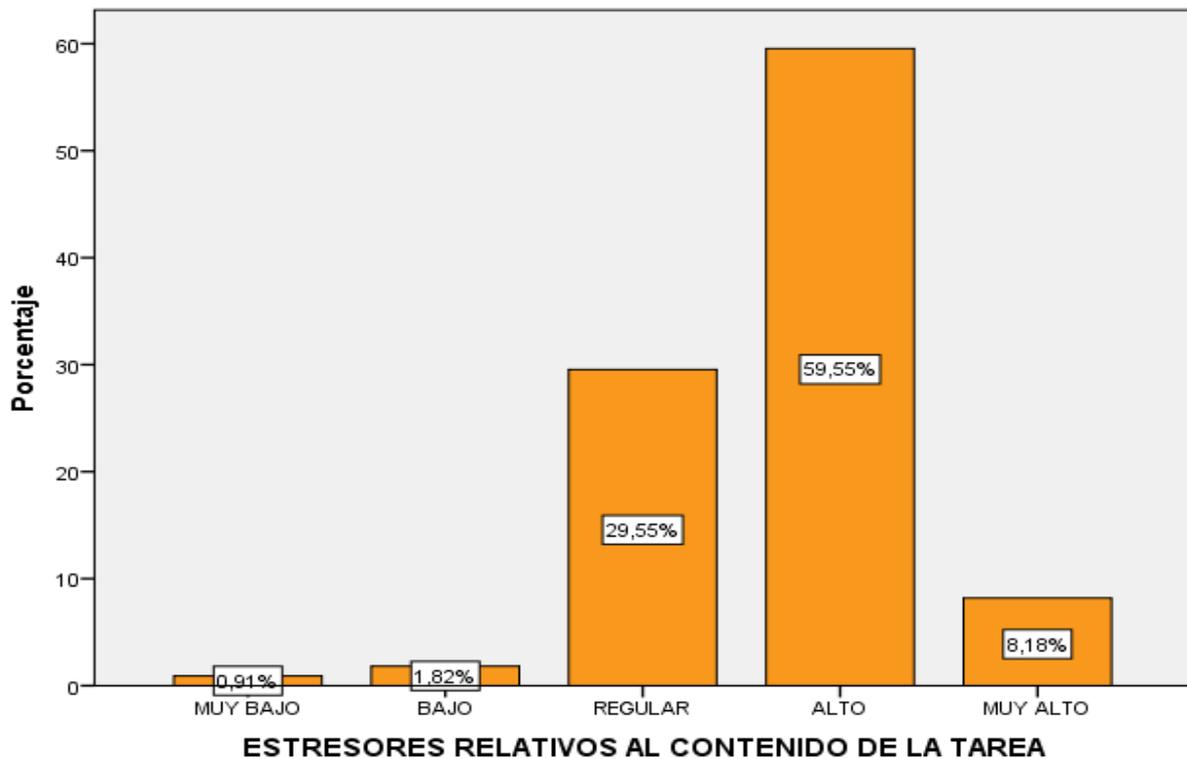
Fuente: base de datos

TABLA 11: ESTRESORES RELATIVOS AL CONTENIDO DE LA TAREA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MUY BAJO	2	,9	,9	,9
BAJO	4	1,8	1,8	2,7
REGULAR	65	29,5	29,5	32,3
ALTO	131	59,5	59,5	91,8
MUY ALTO	18	8,2	8,2	100,0
Total	220	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

FIGURA 2: DIMENSIÓN ESTRESORES RELATIVOS A LA TAREA



Fuente: Base de datos

Considerando los resultados se da por confirmada la hipótesis específica

N° 01

TABLA 12: PUNTUACIONES GENERALES DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

n	D1	D2	V1	n	D1	D2	V1	n	D1	D2	V1	n	D1	D2	V1
1	99	38	137	36	57	38	95	71	57	31	88	106	85	36	121
2	52	18	70	37	53	36	89	72	57	18	75	107	78	30	108
3	78	35	113	38	74	23	97	73	78	28	106	108	87	37	124
4	85	30	115	39	85	30	115	74	85	31	116	109	85	30	115
5	73	41	114	40	52	21	73	75	56	39	95	110	83	37	120
6	93	38	131	41	58	31	89	76	52	18	70	111	83	31	114
7	78	31	109	42	52	18	70	77	78	28	106	112	58	18	76
8	85	30	115	43	52	18	70	78	85	31	116	113	78	32	110
9	78	34	112	44	66	18	84	79	78	29	107	114	78	40	118
10	52	21	73	45	78	20	98	80	61	18	79	115	78	29	107

n	D1	D2	V1
11	85	36	121
12	52	31	83
13	52	18	70
14	52	20	72
15	78	21	99
16	58	29	87
17	78	33	111
18	85	32	117
19	100	38	138
20	52	22	74
21	78	41	119
22	85	29	114
23	78	31	109
24	57	21	78
25	85	41	126
26	52	30	82
27	60	32	92
28	58	33	91
29	53	38	91
30	58	33	91
31	78	24	102
32	85	24	109
33	57	35	92
34	64	32	96
35	59	34	93

n	D1	D2	V1
46	52	18	70
47	55	31	86
48	52	19	71
49	78	31	109
50	85	37	122
51	52	18	70
52	73	34	107
53	70	31	101
54	78	18	96
55	59	37	96
56	60	31	91
57	52	31	83
58	52	37	89
59	52	18	70
60	85	18	103
61	52	38	90
62	61	37	98
63	78	32	110
64	85	33	118
65	78	38	116
66	56	35	91
67	85	31	116
68	94	36	130
69	62	41	103
70	57	35	92

n	D1	D2	V1
81	85	30	115
82	74	40	114
83	57	24	81
84	68	35	103
85	65	18	83
86	63	18	81
87	52	18	70
88	85	31	116
89	52	18	70
90	52	18	70
91	78	29	107
92	85	29	114
93	52	18	70
94	78	31	109
95	85	32	117
96	78	33	111
97	67	42	109
98	55	21	76
99	79	33	112
100	78	33	111
101	78	37	115
102	85	31	116
103	57	18	75
104	57	20	77
105	78	29	107

n	D1	D2	V1
116	85	33	118
117	78	31	109
118	59	28	87
119	78	29	107
120	85	31	116
121	78	31	109
122	58	18	76
123	85	29	114
124	59	21	80
125	56	20	76
126	83	19	102
127	83	32	115
128	63	18	81
129	78	31	109
130	56	21	77
131	52	31	83
132	57	38	95
133	55	30	85
134	85	36	121
135	78	30	108
136	72	28	100
137	85	30	115
138	76	35	111
139	55	20	75
140	59	36	95

n	D1	D2	V1
141	83	36	119
142	55	20	75
143	78	30	108
144	85	31	116

n	D1	D2	V1
161	78	34	112
162	85	36	121
163	78	29	107
164	57	33	90

n	D1	D2	V1
181	54	32	86
182	60	33	93
183	111	27	138
184	58	21	79

n	D1	D2	V1
201	100	23	123
202	93	24	117
203	55	21	76
204	85	31	116

145	130	33	163	165	85	30	115	185	78	31	109	205	78	35	113
146	72	30	102	166	84	31	115	186	85	31	116	206	72	24	96
147	78	30	108	167	67	28	95	187	58	20	78	207	85	30	115
148	85	31	116	168	57	18	75	188	57	21	78	208	88	32	120
149	78	34	112	169	78	38	116	189	78	28	106	209	88	35	123
150	58	35	93	170	72	23	95	190	85	36	121	210	107	38	145
151	85	37	122	171	78	31	109	191	78	28	106	211	80	31	111
152	73	36	109	172	85	32	117	192	56	22	78	212	108	27	135
153	52	37	89	173	67	36	103	193	85	31	116	213	78	32	110
154	93	19	112	174	85	33	118	194	73	27	100	214	85	36	121
155	62	32	94	175	78	34	112	195	52	23	75	215	55	21	76
156	123	33	156	176	85	37	122	196	74	23	97	216	93	22	115
157	78	38	116	177	78	34	112	197	78	27	105	217	78	30	108
158	85	37	122	178	79	30	109	198	123	31	154	218	85	33	118
159	57	32	89	179	85	41	126	199	78	29	107	219	78	31	109
160	123	31	154	180	79	30	109	200	85	30	115	220	89	24	113

D1: FACTORES ACTITUDINALES

D2: FACTORES OPERATIVOS

V1: DESEMPEÑO LABORAL

Fuente: Base de datos

b. Planteamiento de la hipótesis específica 2

Para la verificación de la hipótesis específica 2 “**Los niveles de desempeño laboral oscilan entre regular y bueno en los trabajadores del municipio de Tambopata**”; se realizó un análisis de la variable partiendo de la distribución de sus frecuencias y descriptivos.

TABLA 13: ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Factores actitudinales	220	2	5	2,73	,638
Factores operativos	220	2	5	3,20	,809
Desempeño laboral	220	2	5	2,84	,547
N válido (por lista)	220				

Fuente: elaboración por la autora

Análisis: En la tabla 13, observamos respecto a la variable desempeño laboral de acuerdo a los datos obtenidos tiene un promedio 2,84 que lo ubica en el nivel regular; en relación a sus dimensiones tanto los factores actitudinales como los factores operativos se ubicaron en este mismo nivel.

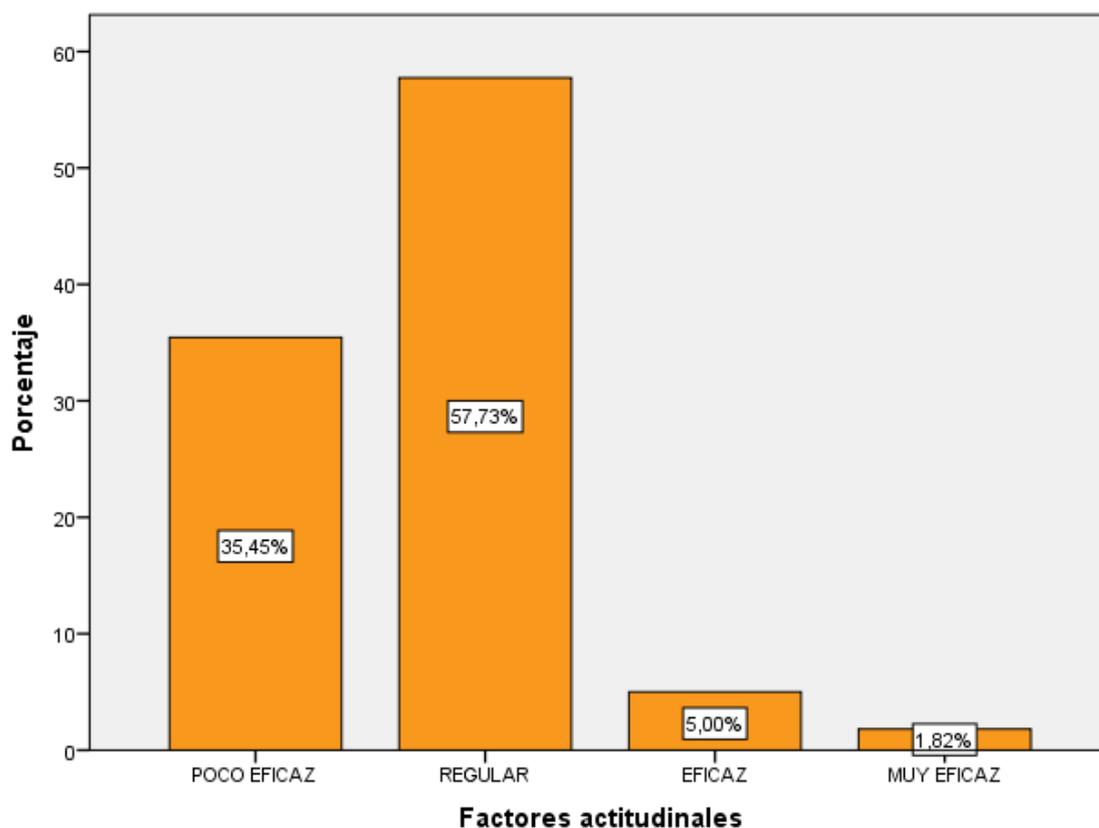
TABLA 14: ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS: DIMENSIÓN FACTORES ACTITUDINALES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido POCO EFICAZ	78	35,5	35,5	35,5
REGULAR	127	57,7	57,7	93,2
EFICAZ	11	5,0	5,0	98,2
MUY EFICAZ	4	1,8	1,8	100,0
Total	220	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Análisis: En la tabla N° 14 sobre la dimensión actitudinal en el desempeño laboral, se halló que: El 57,7% de trabajadores de la municipalidad provincial de Tambopata considera que su trabajo es regular en lo referente a sus actitudes frente al trabajo, la actitud cooperativa, las habilidades para atender a los usuarios del servicio, la eficacia y la creatividad mientras que el 35,5% se perciben como poco eficaz y eficaz el 5,0%.

FIGURA 3: FACTORES ACTITUDINALES



Fuente: Tabla N° 14

TABLA 15: ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS FACTORES OPERATIVOS

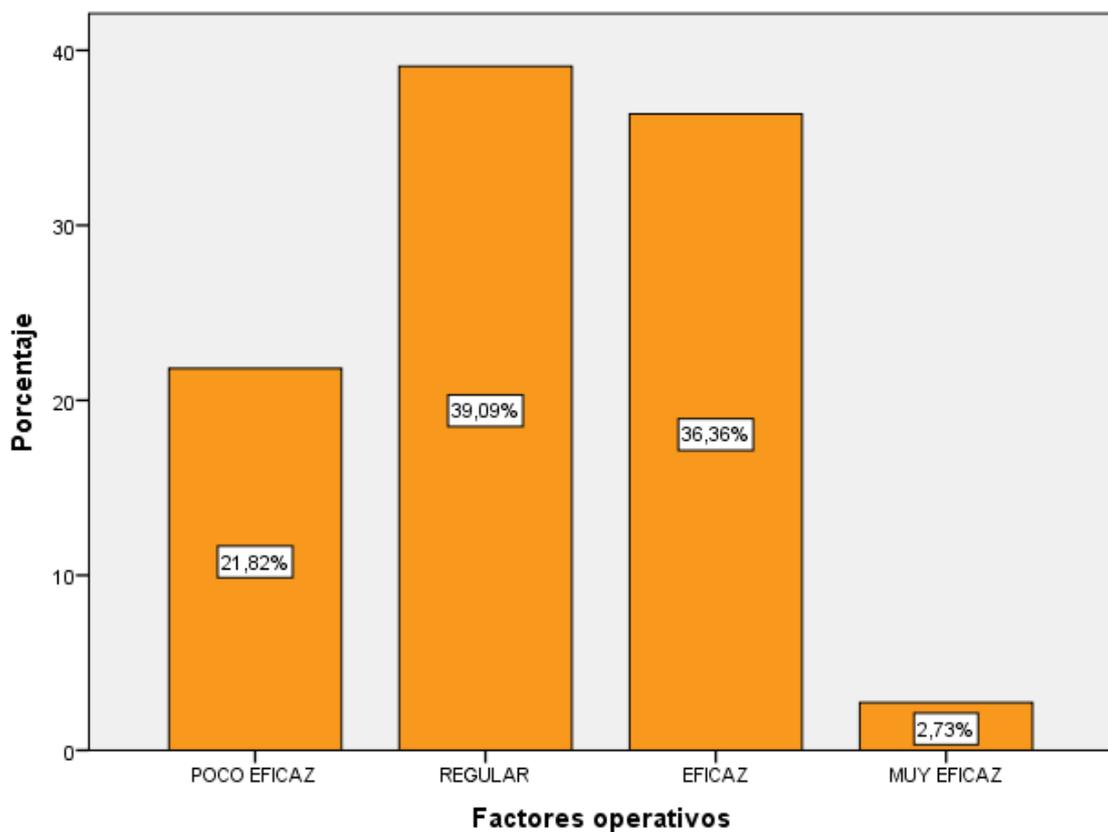
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido POCO EFICAZ	48	21,8	21,8	21,8
REGULAR	86	39,1	39,1	60,9
EFICAZ	80	36,4	36,4	97,3
MUY EFICAZ	6	2,7	2,7	100,0
Total	220	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Análisis:

La tabla N° 15 sobre la dimensión de los factores operativos de la variable desempeño laboral El 39,1% de trabajadores considera que su labor es regular al mantener su trabajo al día, cumplir con las responsabilidades que le asigna su jefe inmediato, lo consideraron eficaz el 36,4% de trabajadores mientras que un 21,8%. Considerando los resultados se halló que el desempeño laboral se ubicó entre eficaz y regular con lo que se da por confirmada la hipótesis específica N° 02

FIGURA 4: FACTORES OPERATIVOS



Fuente: Tabla N° 15 Fuente: Tabla N° 15

TABLA 16: ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ESTRES LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
ESTRÉS LABORAL	220	29	105	78,57	11,838
DESEMPEÑO LABORAL	220	95	139	104,86	19,102
N válido (por lista)	220				

Fuente: Base de datos

Análisis:

La tabla N° 16 nos permite mediante los estadísticos descriptivos señalar que al ser el promedio de estrés laboral 78, 57, éste se ubica en el intervalo del baremo que corresponde a un nivel alto de estrés; mientras que el nivel de desempeño laboral en promedio se ubica 104,68 que ubica en el intervalo del nivel regular

3.2. Análisis inferencial

3.2.1. Matriz de Correlaciones

TABLA 17 CORRELACIONES ENTRE VARIABLES

		ESTRESORES DEL AMBIENTE	ESTRESORES RELATIVOS AL CONTENIDO DE LA TAREA	ESTRÉS LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
ESTRESORES DEL AMBIENTE	Correlación de Pearson	1	-,031	-,025	,713
	Sig. (bilateral)		,650	,707	,000
	N	220	220	220	220
ESTRESORES RELATIVOS AL CONTENIDO DE LA TAREA	Correlación de Pearson	-,031	1	,854**	,462**
	Sig. (bilateral)	,650	,000	,000	,000
	N	220	220	220	220
ESTRÉS LABORAL	Correlación de Pearson	-,025	,854**	1	,756**
	Sig. (bilateral)	,707	,000	,000	,000
	N	220	220	220	220
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,713	,462**	,756**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	220	220	220	220

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

Para el análisis inferencial se aplicó la correlación de Pearson del paquete estadístico SPSS 22.

Planteamiento de la hipótesis específica 3

Hipotesis Nula (H_0)

$H_0: \rho = 0$

No Existe relación significativa entre las dimensiones del estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Tambopata.

Hipotesis alterna (H_1)

$H_1 \rho \neq 0$

Existe relación significativa entre las dimensiones del estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Tambopata.

Dimensión estresores del ambiente físico y la variable desempeño laboral

Tipo de prueba estadística

Chi cuadrado

Tabla 18: chi cuadrado estresores del ambiente físico

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	324,352 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	156,915	16	,000
Asociación lineal por lineal	111,758	1	,000
N de casos válidos	220		

a. 17 casillas (68,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Fuente: base de datos

Decisión

Siendo el valor calculado igual a 0.00, menor al nivel de significancia (0.05) se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación entre la dimensión **estresores del ambiente físico** y la variable **desempeño laboral**.

Calculo del coeficiente de correlación de Pearson

Tabla 19: Correlación entre estresores del ambiente físico y el desempeño laboral

		ESTRESORES DEL AMBIENTE FÍSICO	DESEMPEÑO LABORAL
ESTRESORES DEL AMBIENTE FÍSICO	Correlación de Pearson	1	,713
	Sig. (bilateral)		,000
	N	220	220
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,713	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	220	220

Fuente: Base de datos

Decisión

Siendo el coeficiente de correlación Pearson = 0,713, se puede indicar la existencia de una correlación positiva considerable.

Dimensión estresores relativos al contenido de la tarea y la variable desempeño laboral

Tipo de prueba estadística

Chi cuadrado

Nivel de significación

Sean $\alpha = 0.05$

Tabla 20: Chi cuadrado de los estresores relativos al contenido de la tarea y el desempeño laboral

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	168,292 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	64,383	16	,000
Asociación lineal por lineal	34,205	1	,000
N de casos válidos	220		

Fuente de base de datos

Decisión

Siendo el valor calculado igual a 0.00, menor al nivel de significancia (0.05) se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación entre la dimensión **estresores del ambiente físico** y la variable **desempeño laboral**.

TABLA 21: CORRELACIÓN ENTRE ESTRESORES RELATIVOS AL CONTENIDO DE LA TAREA Y DESEMPEÑO LABORAL

		ESTRESORES RELATIVOS AL CONTENIDO DE LA TAREA	DESEMPEÑO LABORAL
ESTRESORES RELATIVOS AL CONTENIDO DE LA TAREA	Correlación de Pearson	1	,462**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	220	220
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,462**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	220	220

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

Decisión

Se concluye que existe relación entre la dimensión **estresores del ambiente físico** y la variable **desempeño laboral**, siendo su coeficiente de correlación Pearson = 0,462, lo cual indica la existencia de una correlación positiva débil.

Existiendo relación entre cada una de las dimensiones de la variable estrés laboral y el desempeño laboral se da por confirmada la hipótesis específica 3

Planteamiento de la hipótesis general

Hipotesis Nula (H_0)

$H_0: \rho = 0$

No Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Tambopata

Hipotesis alterna (H₁)

H₁ p ≠ 0

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Tambopata

Tipo de prueba estadística

Chi cuadrado

Nivel de significación

Sean $\alpha = 0.05$

TABLA 22 PRUEBA DE CHI CUADRADO

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	445,811 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	184,535	16	,000
Asociación lineal por lineal	121,174	1	,000
N de casos válidos	220		

a. 18 casillas (72,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Interpretación:

Siendo el nivel de significancia 0,00, menor a 0.05, se acepta la hipótesis alterna

3.1.1. Resultados para la correlación entre estrés laboral y el desempeño laboral

FIGURA 5 FIGURA 6: REGRESIÓN LINEAL DE LAS VARIABLES



Fuente: base de datos

TABLA 23: CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES

		ESTRÉS LABORAL	DESEMPE ÑO LABORAL
ESTRÉS LABORAL	Correlación de Pearson	1	,756**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	220	220
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,756**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	220	220

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

Fuente: Base de datos

Siendo el coeficiente de correlación 0,756 de las variables estrés laboral y desempeño laboral su relación se ubica en un nivel positivo considerable.

V.- DISCUSIÓN

El objetivo fundamental del presente trabajo de investigación fue determinar la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la Municipalidad provincial de Tambopata.

Con respecto al estrés laboral en la tabla 09, se pudo determinar que se presenta el estrés laboral en un nivel muy alto en 5,5%; alto en el 50,9% de los trabajadores y de forma regular en el 40,9%;, estos datos guardan relación con las tablas 10 y 11 referidas al estrés que tiene como origen el entorno: temperatura, comodidad, el espacio de trabajo así como los aspectos relativos al tipo de trabajo, las exigencias, la carga del trabajo en relación con las habilidades personales y la actitud frente al trabajo. Si se tiene en cuenta que el estrés son las diversas formas y niveles en que reacciona un organismo frente a determinadas situaciones, demandas, exigencias, estímulos o abusos se debe alinearlas a lo mencionado por Penechano citado por Hombrados (2001) quien indicaba el estrés como: "un estímulo o aglomeración de estímulos (sucesos) que son 'externos' al individuo, todos ellos con características afectivamente negativas" (pág. 3).que se va a diferenciar de la adaptabilidad a situaciones cotidianas. Confrontando con algunas investigaciones realizadas por Ardid & Zarco, (2004), Sardá-Junior et al (2004) y Pinho, (2014) citados por da Cruz & Souza (2018) han verificado que los niveles muy bajos de estrés originan apatía y desánimo en el trabajo, mientras que los niveles promedio o ponderados originan respuestas eficaces a diversas demandas del entorno. Las diferencias en señaladas es necesario considerarlas como claves e importantes para ser tomadas en cuenta en los centros de trabajo ya que para los niveles extremos de estrés tanto bajo como alto deben tomarse medidas para desarraigarlas, al ser aceptable el término medio o intermedio para la activación y creatividad, la maximización para el desempeño y el que el individuo se adapte situaciones de crecimiento personal en el trabajo. (pág. 66) confrontando lo señalado con los investigados se tienen altos y bajos niveles de estrés entre los trabajadores por lo que es necesario que se asuman las previsiones del

caso. En el caso de los trabajadores que tienen muy alto 5,5% que se ubica en la tabla 09 se puede señalar que estarían bajo el riesgo de padecer del síndrome de Burnout o síndrome del quemado lo que es muy perjudicial para su vida personal y en el ámbito laboral. Se presenta como la inadecuación personal y profesional presenta síntomas como: cansancio emocional muy fuerte, lo que genera desmotivación que va haciendo decaer en el nivel productivo lo que les estaría afectando al sentir un sentimiento de fracaso laboral.

En la tabla N° 13, el nivel de desempeño laboral que se determinó en función del análisis de la información recabada de los trabajadores de la municipalidad provincial de Tambopata fue de regular en el 69,1% y poco eficaz en el 23,6%, por los resultados podemos inferir que la mayoría ejecuta su trabajo y funciones tratando de cumplir con lo necesario como lo señala Pernía & Carrera (2014) que el rendimiento laboral es la ejecución de actuaciones y funciones demostradas por un trabajador que corresponden a un contexto laboral y que le permiten demostrar su profesionalidad (pág. 35). Se relaciona también con lo mencionado por Josia (2013) quien manifiesta que el rendimiento laboral se manifiesta en el uso de “habilidades, capacidades y profesionalismo en la eficiencia de sus funciones”, lo que favorece que en la institución de trabajo se cumplan las metas establecidas (pág. 35), o lo relacionado con la eficiencia que demuestra el trabajador que muestra sus capacidades y habilidades al realizar su trabajo como lo menciona Uscátegui (2011) lo que “favorece al cumplimiento de los objetivos planteados en una primera instancia” (pág. 87), si bien es cierto la mayoría de trabajadores se ubicó en el nivel regular sin embargo un 23,6.1% se ubicó en el nivel poco eficaz, en este caso reconocer sus limitaciones es una actitud que puede ayudar en su superación..

El recurso o potencial humano relacionado con las actividades laborales es lo más importante en cualquier organización al respecto (Puchol, 2012) indica:

Es de vital importancia en una organización que brinda servicios, considerar que la conducta y rendimiento de los servidores “su actitud

tiene influencia en la calidad y optimización de los servicios que se brindan, un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en las que las organizaciones exitosas" (pág. 13), lo que es la base de los logros y avances, en lo referente al factor actitudinal podemos inferir que al percibir 57,7% de los trabajadores que tiene un nivel regular, éstos se encuentra no muy motivados; El nivel de desempeño laboral como factor operativo se ubicó en el nivel regular en un 39,18%, eficaz un 36,4% y poco eficaz un 21,8%, los resultados nos permite inferir asimismo que algunos trabajadores de la municipalidad provincial de Tambopata conocen su trabajo por lo que tienden a brindar un servicio de calidad para Chiavenato (2007). La eficacia "es una medida del logro de resultados" (pág. 88), sin embargo habría que considerar que estar en el nivel regular es que se realice sólo lo necesario que no implica siempre lo adecuado y óptimo.

Al relacionar las dimensiones de estrés, como son los estresores del ambiente físico Tabla N° 19 y los relacionados con el referente al contenido de la tarea tabla N° 20 con la variable desempeño laboral y haberse hallado un nivel de correlación 0,713 para la primera dimensión y 0,482 se puedes señalar que la correlación es positiva

En la tabla 22 al relacionar las variables estrés laboral y desempeño laboral es notorio que existe una relación que corresponde a 0.756, la misma que es inversa es decir a más altos niveles de estrés menor desempeño laboral se explica la parte que corresponde a un nivel regular explica también lo que ocurre con las dimensiones contexto operacional en el que la correlación es positiva débil siendo 0,462

IV.CONCLUSIONES

- ✓ De acuerdo a la tabla 9 en promedio el estrés laboral se ubicó en 3,58 que corresponde a un nivel alto de estrés en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata en relación a sus dimensiones tanto el promedio de los estresores ambientales que tuvo una media de 3,52 así como de los estresores relativos a la tareas de 3,72 se ubican también en el nivel alto de estrés. Motivo por el que precisan de apoyo debido a que las consecuencias venideras en el tiempo, pueden mermar la calidad del trabajo que vienen brindando.

- ✓ La tabla 13 nos muestra en promedio que el nivel de desempeño laboral se ubicó en 2,82 que corresponde a un nivel regular, en el mismo nivel se ubicaron sus dimensiones: los factores actitudinales hallaron un media de 2,73 mientras que los factores operativos 2,84; los resultados permiten señalar que el desempeño laboral puede mejorarse

- ✓ Según los resultados consignados en la tabla N° 23, se concluye que como el P- valor de la prueba Chi cuadrado es de 0,00; inferior al nivel de significancia 0,05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo que indica que si existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata, es decir que existe un alto estrés laboral lo que genera un regular desempeño laboral

4. RECOMENDACIONES

- ✓ A la Municipalidad Provincial de Tambopata, es necesario realizar acciones que permitan apoyar a los trabajadores a participar en espacios de crecimiento personal que les implemente con estrategias que favorezcan a superar el estrés en estrategias, al mismo tiempo que mejore su desempeño laboral al considerar sus gestores formas de incentivo para la mejora de la productividad y mantenga motivado al personal de la Municipalidad.

- ✓ Se recomienda A la Municipalidad Provincial de Tambopata, destine presupuesto para implementar un sistema de reconocimiento e incentivo al desempeño laboral para que el trabajador mejore la eficacia de su trabajo y a la vez mejorar el nivel regular y superar el nivel poco eficaz que existe para la mejora de las condiciones laborales, de tal manera que se sientan animados a seguir contribuyendo a favor de su institución.

- ✓ A la Municipalidad Provincial de Tambopata se recomienda elaborar y aplicar un programa de apoyo para la mejora del estrés laboral y el desempeño laboral que contemplen habilidades directivas para todo el personal de la Institución que abarque el trabajo en equipo, manejo de conflictos, trabajo colaborativo y promover un buen ambiente de trabajo para que el recurso humano desempeñe al máximo sus competencias y capacidades.

VI.-REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(s.f.).

Araujo y Guerra. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior*. Estado de Trujillo: CICAG.

Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación 6ta edición*. Caracas: Episteme.

Benavides, O. (2002). *Competencias y competitividad. Diseño para organizaciones Latinoamericanas*. Bogota: McGraw - Hill.

Camacho, J. (2017). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del órgano de asesoramiento de la Municipalidad de Tambopata*. Madre de Dios.

Chaivenato, I. (1999). *Administración del recurso humano*. Bogota: Mc Graw Hill.

Chavez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área comercial de gestión comercial del electro sur s.a. en el periodo 2015*. Lima.

Chiavenato, I. (2000). *Adminsitración de recursis humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2002). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill interamericana editores S.A. Segunda edición.

CICAG. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior*. Estado de Trujillo.

Del Hoyo, M. (2004). *Estrés Laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Del Hoyo, M. (2015). *Estrés Laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Durán, M. (2010). BIENESTAR PSICOLÓGICO: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *evista Nacional de administraciÓn*, 1 (1) :71-84, 71- 84.

Gonzales, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en serviteca altense de quetzaltenango*. México.

- Hernández, R. (1991). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Laura, P. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una in cerealera*. Santa Fé.
- Leal Martín y Araujo, María. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG*, Volumen 4 Edición No. 2.
- Pizango, D. (2017). *Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Tambopata, Madre de Dios-2017*. Madre de Dios.
- Pizango, D. (2017). *Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Tambopata, Madre de Dios-2017*. Madre de Dios.
- Pizango, D. (2017). *Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Tambopata, Madre de Dios-2017*. Madre de Dios.
- Queipo y Useche. (2002). *El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento ambulatorio de la Victoria*. Maracaibo.
- Reynaga, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. Andahuaylas.
- Rodríguez, R. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (Burnout), diferenciación, actualización y líneas de intervención). *Medicina y Seguridad del trabajo*, 72-88.
- Román, J. (2003). *Estres y Burnout en profesionales de salud de los niveles primario y secundaria de atención*. Habana.
- Werther, Willian y Keith Davis. (2008). *Administración de recursos humanos el capital humano de las empresas*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. 6taedición.

ANEXOS

“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

**SOLICITO: FACILIDADES EN APLICACIÓN
De ENCUESTA PARA TESIS.**

Sr. Herbert Merma Ancco
Alcalde de la Municipalidad Provincial de Tampopata



Yo, Zorlaywin Velarde Katayama, identificada con
DNI: 04823995, estudiante de Maestría en Gestión
Publica de la Universidad Cesar Vallejo sede Madre
De Dios, con el debido respeto me presento y digo:

Que recorro a su despacho para solicitarle brindarme las facilidades para la aplicación de los cuestionarios referentes a mi tesis : **“ EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA EN EL AÑO 2018”**, los mismos que están dirigido al personal administrativo.

POR LO EXPUESTO:

Solicito a usted tenga a bien acceder a mi solicitud por ser de justicia.

Puerto Maldonado, 04 de Junio del 2018

Atentamente

Ps. Zorlaywin Velarde Katayama

DNI: 04823995

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"
"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"

Puerto Maldonado, 12 de julio del 2018

CARTA N° 337- 2018-MPT-GAF-SGPER

Señora:
Zorlaywin Velarde Katayama

PRESENTE.

ASUNTO : Autorización aceptada.
REFER. : Solicitud de fecha 04-06-2018.

Tengo a bien dirigirme a usted, con la finalidad de dar respuesta al documento mencionado en referencia, en la que solicita autorización para aplicación de Instrumento de Investigación de "El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata en el año 2018". De lo solicitado queda autorizado.

Sin otro en particular, me suscribo de usted.
Atentamente,


Municipalidad Provincial de Tambopata
Madre de Dios
Mg. Manuel Isajas Ruiz Lozano
SUB-GERENTE DE PERSONAL

C.c.
Archivo

PREGUNTAS FACTORES ACTITUDINALES																										FACTORES OPERATIVOS										
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	
1	3	5	3	4	3	4	4	3	4	4	5	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
5	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	5	2	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
6	3	4	3	3	3	5	3	3	5	3	4	3	3	4	5	3	3	3	5	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	
8	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5		
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3		
11	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	3	3	4	4	3	
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	3	4	4	4	3	3	
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	
16	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
18	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
19	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	5	3	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	4	3	5	4	5	4	3	
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	3	5	5	4	5	
22	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	2	3	3	3	5	2	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3		
24	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	
25	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	

53	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
55	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	
56	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	5	3	3	4	3	
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	5	5	4	5	4	
59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
60	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	5	4	4	3	3	5	
62	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	2	4	2	3	3	5	2	3	5	5	5	4	5
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	
64	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	3	4	3	4	5	
66	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	5	5	4	3	5	
67	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
68	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	5	5	5
69	2	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5
70	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4	
71	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
72	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	3	
74	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	
76	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
78	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3

134	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
136	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2		
137	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	5	5	4	3	4	3	4	3	4	
139	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
140	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	5	4	5	3	3	3	4	
141	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	
142	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	3	3	3	4	4	3	
144	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
145	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	3	5	3	3	
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
148	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	5	4	3	
150	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	5	5	4	3	4	3	4	3	4	
151	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5
152	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	
153	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	5	3	3	3	4	5	
154	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
155	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	5	2	3	5	
156	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5		
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	5	
158	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	5	5	5	5	4	5	
159	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	5	
160	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	

188	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
190	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	4	5	
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	3		
192	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3		
193	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
194	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
195	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2		
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
198	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4		
200	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
201	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	5	3	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	2	3	3	2	3	2	2	
202	3	4	3	3	3	5	3	3	5	3	4	3	3	4	5	3	3	3	5	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3
203	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	
204	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	4
206	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
207	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	2	3	3	3	4	3	4	
208	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
209	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	
210	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	3	4	
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	
212	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	2	3	5	
214	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	3	5	

215	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2
216	3	4	3	3	3	5	3	3	5	3	4	3	3	4	5	3	3	3	5	3	4	3	4	4	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5
218	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5
220	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3

