

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**  
**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS**  
**TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL**  
**DE ANDAHUAYLAS - 2016.**

Tesis Para Optar Título Profesional de Licenciado en  
Administración de Empresas

**Presentado por:**  
**RAQUEL LUCÍA QUISPE HUARCAYA**

**Andahuaylas, Perú**

**2018**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE ANDAHUAYLAS – 2016.**

**RAQUEL LUCÍA QUISPE HUARCAYA**

**Asesor:**

**Lic. Adm. Edwin Mescco Cáceres**

**Andahuaylas, Perú**

**2018**



# Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



## ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de la Sede Académica de la F.C.E - EPAE,  
de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de  
San Jerónimo, siendo las 11:00 horas del día Cuatro  
Diciembre del año 2018, se reunieron el Mg. Lic. Adm. Juan Cielo Ramírez  
Cajamarca, Mg. Simón José Cama Flores  
y el Mg. Julio César Machuca Mamani  
integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: Estres y  
Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial  
de Andahuaylas - 2016  
cuyo autor es el Bachiller en Administración Raquel Lucía Quispe  
Huancayo, y su Asesor Lic. Adm. Edwin Morcoco  
Cáceres, con el propósito de  
proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ:  
Aprobar por Unanimidad al Bachiller en Administración  
Raquel Lucía Quispe Huancayo, obteniendo la siguiente  
calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<u>13</u>	<u>Trece</u>	<u>Regular</u>

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA  
Juan Cielo Ramírez  
Mg. Lic. Adm. Juan Cielo Ramírez Cajamarca  
DOCENTE

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
Simón José Cama Flores  
DOCENTE

Julio César Machuca Mamani  
Mg. Julio César Machuca Mamani

## DEDICATORIA

La actual tesis está dedicada a Nuestro creador todo poderoso por guiarme por un camino correcto, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera.

A mis padres, Mariano y Fortunata por haberme dado la vida, y enseñarme que las metas son alcanzables y que una caída no es una derrota sino el principio de una lucha que siempre termina en logros y éxitos. Gracias por siempre orientarme en todo lo que se y ayudarme a salir adelante a pesar de los inconvenientes.

A mis hermanos, por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria, todo lo necesario para cumplir mis objetivos como persona y estudiante. Esto es posible gracias a ustedes.

A Alexander por ser parte importante y especial en mi vida. Gracias por comprenderme y ayudarme y ocupar un espacio significativo en mi corazón, y por darme a un ser maravilloso. Los amo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por sobre todas las cosas, por llegar a mi vida y conocerle durante todo este tiempo, por mostrarme su fidelidad, su amor, por hacerme entender las cosas por dirigir mis pasos, por nunca dejarme y escucharme en tiempos de soledad de tristeza y también de alegría, por cada una de las cosas que viví en la universidad que contribuyeron en crecimiento personal y espiritual.

Infinitas gracias a mis padres por cada consejo lleno de sabiduría, por invertir tiempo, amor y dinero en mí, gracias por confiar en mí. Gracias por inculcarme desde mi niñez esos valores y enseñanzas, que han sido de gran ayuda para mí. Lo que he logrado en esta vida se los debo a ustedes.

A mis hermanos y amigos en general por quienes me han acompañado en todo momento y me han incentivado en seguir creciendo más en el estudio como fuente de éxito profesional.

A mi hijo quien es la razón y motivación de mí vivir y seguir creciendo así adelante con el logro de mis objetivos día a día.

A la Universidad Nacional José María Arguedas, por ser la casa de estudio donde he obtenido mis conocimientos técnicos y teóricos, docentes y personal en general por contribuir en mi vida.

## **PRESENTACIÓN**

El presente trabajo de investigación titulado “Estrés y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016”, tiene como propósito principal determinar la relación de estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Se tomó en cuenta los pasos metodológicos y que comprende el proceso de la investigación científica, los cuales constituyen un conjunto sistemático de pasos y operaciones estratégicas para desarrollar el trabajo de investigación que se propone.

Así mismo los resultados del trabajo de investigación, permiten conocer si las variables estadísticas y teóricamente se relacionan.

A la vez pretende aportar en el conocimiento teórico de los interesados de su lectura, y de cómo ambas variables se desarrollan en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, considerando que son indispensables para el desarrollo de las actividades laborales en una organización

Se presenta a ustedes, señores miembros del Jurado Evaluador, este trabajo realizado con mucho entusiasmo, que cumple con los parámetros y exigencias que establecen los reglamentos.

El autor

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vii
ÍNDICE DE FIGURA .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	13
CAPÍTULO I.....	15
1.1. Planteamiento del problema .....	15
1.2. Formulación del problema .....	16
1.2.1.Problema general .....	16
1.2.2.Problemas específicos.....	16
1.3. Delimitación .....	17
1.4. Justificación .....	18
1.5. Objetivos .....	19
1.5.1.Objetivo general .....	19
1.5.2.Objetivos específicos.....	19
2.1. Antecedentes.....	20
2.2. Marco teórico.....	26
2.3. Marco conceptual .....	47
CAPITULO III.....	49
3.1. Hipótesis.....	49
3.1.1.Hipótesis general.....	49
3.1.2.Hipótesis específico .....	49
3.2. Variables .....	50
3.3. Operacionalización de variables .....	50
3.4. Metodología.....	51
3.4.1.Enfoque .....	51
3.4.2.Tipo de estudio .....	51
3.4.3.Diseño de investigación.....	51
3.5. Población y muestra .....	52

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
3.7. Métodos de análisis de datos.....	53
CAPITULO IV .....	55
4.1. Resultados de la investigación.....	55
4.2. Contrastación estadística de hipótesis.....	71
CAPÍTULO V .....	81
CONCLUSIONES .....	90
RECOMENDACIONES.....	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	95
ANEXOS.....	97



## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1: Figura de fases del estrés.....	29
Figura 2: Fuentes potenciales y consecuencias de estrés .....	32
Figura 3: Género de los trabajadores de la MPA. ....	55
Figura 4: Edades de los trabajadores de la MPA. ....	56
Figura 5: Nivel de estudios alcanzados de los trabajadores de la MPA.....	57
Figura 6: Tipo de empleo de los trabajadores de la MPA. ....	58
Figura 7: Cargo que ocupa los trabajadores de la MPA. ....	59
Figura 8: Tiempo de servicio de los trabajadores de la MPA.....	60
Figura 9: Estrés laboral de los trabajadores de la MPA.....	63
Figura 10: Demanda de tareas de los trabajadores de la MPA. ....	64
Figura 11: Demanda de roles de los trabajadores de la MPA. ....	65
Figura 12: Demanda de relaciones interpersonales de los trabajadores de la MPA. ....	66
Figura 13: Desempeño laboral de los trabajadores de la MPA.....	67
Figura 14: Eficiencia de los trabajadores de la MPA. ....	68
Figura 15: Eficacia de los trabajadores de la MPA. ....	69
Figura 16: Productividad laboral de los trabajadores de la MPA. ....	70

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Lista del personal administrativo de la MPA -2016.....	52
Tabla 2: Coeficiente de correlación Rho de Spearman .....	54
Tabla 3: <i>Frecuencia de género de los trabajadores de la MPA.</i> .....	55
Tabla 4: Frecuencias de edad de los trabajadores de la municipalidad. ....	56
Tabla 5: Frecuencia de nivel de estudio alcanzado de los trabajadores MPA. ....	57
Tabla 6: Frecuencia de tipo de empleo de los trabajadores de la MPA. ....	58
Tabla 7: Frecuencias de cargo que ocupa de los trabajadores de la MPA. ....	59
Tabla 8: Frecuencia de tiempo de servicio de los trabajadores de la MPA.....	60
Tabla 9: Fiabilidad según Kuder Richardson.....	61
Tabla 10: Estadísticas de fiabilidad (V1 Y V2: Estrés y desempeño laboral).....	61
Tabla 11: Estadísticas de fiabilidad (V1: Estrés). ....	62
Tabla 12: Estadísticas de fiabilidad (V2: Desempeño laboral).....	62
Tabla 13: Frecuencia agrupada (V1: Estrés).....	63
Tabla 14: Frecuencia agrupada (V1:D1: Demanda de tareas). ....	64
Tabla 15: <i>Frecuencia agrupada (V1; D2: Demanda de roles).</i> ....	65
Tabla 16: Frecuencia agrupada (V1; D3: Demanda de relaciones interpersonales).....	66
Tabla 17: Frecuencia agrupada (V2: Desempeño laboral). ....	67
Tabla 18: Frecuencia agrupada (V2; D1: Eficiencia). ....	68
Tabla 19: Frecuencia agrupada (V2; D2: Eficacia). ....	69
Tabla 20: Frecuencia agrupada (V2; D3: Productividad laboral). ....	70
Tabla 21: Correlación entre estrés laboral y desempeño laboral.....	71
Tabla 22: correlación entre demanda de tareas y la eficiencia.....	72
Tabla 23: Correlación entre demanda de tareas y eficacia .....	73
Tabla 24: Correlación entre demanda de tareas y productividad laboral. ....	74
Tabla 25: Correlación entre demanda roles y eficiencia.....	75
Tabla 26: Correlación entre demanda de roles y eficacia.....	76
Tabla 27: Correlación entre demanda de roles y productividad.....	77
Tabla 28: Correlación entre demanda de relaciones interpersonales y eficiencia .....	78
Tabla 29: Correlación entre la demanda de relaciones interpersonales y eficacia .....	79
Tabla 30: Correlación entre la demanda de relaciones interpersonales y productividad ..	80

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación.....	98
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables.....	100
Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos .....	102
Anexo 04: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	104
Anexo 05: Fotografías de la investigación.....	107
Anexo 6: Instrumento de recolección de información.....	109

## RESUMEN

Este estudio titulado: Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas- 2016, tuvo como objetivo principal determinar la relación del estrés laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

El estudio es de enfoque cuantitativo, básica el cual está dentro del nivel descriptivo y correlacional. El diseño es no experimental, transversal y correlacional. La población es constituida por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, los cuales son un total de 328 personas. La muestra es probabilística ya que se ha tomado de forma aleatoria a 178 trabajadores quienes trabajan en la parte administrativa.

Se empleó como técnica la encuesta por medio de un instrumento el cuestionario para recopilar la información, que consta de 19 ítems para la primera variable estrés laboral validados por tres profesionales que ofrecen tres puntuaciones diferentes referidas al estrés laboral estos son: demanda de tareas, demanda de roles y demanda de relaciones interpersonales. Así también, para la variable desempeño laboral se ha hecho un cuestionario de 12 ítems validado por jueces expertos. Los datos que sean recopilado han sido llenados en la base de datos, para luego ser resueltas por el SPSS versión 23.0, se ha usado el análisis descriptivo y la correlación de Spearman los cuales ha sido presentadas en tablas y figuras estadísticas conforme a los objetivos del estudio.

El análisis de confiabilidad de alfa de cronbach es 0,697 que representa confiable el empleo del instrumento de este estudio. Asimismo, al contrastar la hipótesis general del estudio, se ha obtenido una puntuación correlacional entre estrés y desempeño laboral con un coeficiente de Rho de Spearman = 0.352 correlación positiva moderada baja, con nivel de significancia de 0.012 inferior al nivel que se esperaba ( $p < 0.05$ ) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Se ha concluido de forma estadística que si hay relación moderada baja entre estrés laboral y el desempeño laboral, según a lo que han percibido los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

**Palabras claves:** Estrés, desempeño laboral, tareas, roles interpersonales, eficiencia, eficacia y productividad.

## ABSTRACT

This study entitled: Stress and job performance of the workers of the Provincial Municipality of Andahuaylas- 2016, had as main objective to determine the relationship between work stress and the work performance of the workers of the Provincial Municipality of Andahuaylas.

The study is of a quantitative, basic approach which is within the descriptive and correlational level. The design is non-experimental, transversal and correlational. The population is constituted by the workers of the Provincial Municipality of Andahuaylas, which are a total of 328 people. The sample is probabilistic since it has been taken at random to 178 workers who work in the administrative part.

The survey was used as a technique through an instrument the questionnaire to collect information, which consists of 19 items for the first variable work stress validated by three professionals who offer three different scores related to work stress, these are: demand for tasks, demand of roles and demand for interpersonal relationships. Also, for the labor performance variable, a 12-item questionnaire validated by expert judges has been done. The data that has been collected have been filled in the database, to be resolved by the SPSS version 23.0, the descriptive analysis and the Spearman correlation have been used, which have been presented in tables and statistical figures according to the objectives of the study.

The reliability analysis of cronbach's alpha is 0.697, which represents the reliable use of the instrument of this study. Likewise, when comparing the general hypothesis of the study, a correlation score between stress and work performance was obtained with a Spearman's Rho coefficient = 0.352 low moderate positive correlation, with a significance level of 0.012 lower than the expected level ( $p < 0.05$ ) with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

It has been concluded in a statistical way that there is a moderate low relation between work stress and work performance, according to what the workers of the Provincial Municipality of Andahuaylas, 2016 have perceived.

**Keywords:** Stress, job performance, tasks, interpersonal roles, efficiency, effectiveness and productivity

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulada: Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016, surge a partir de observar la problemática entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores, como sabemos la gestión entrante selecciona el talento humano de forma directa del partido político al que son pertenecientes y a algunos les falta conocimiento y habilidades oportunos para ser ubicados en el puesto que merecen, es importante que se creen escenarios saludables para los trabajadores y así cumplir muchas tareas concernientes al desarrollo del trabajo por este motivo se hace el trabajo de investigación. El presente informe final de estudio tiene cinco capítulos conformados de forma siguiente:

En primer capítulo: Se consideró el problema del estudio, para ello se desarrolló el planteamiento y formulación del problema, tanto general como las específicas; asimismo contiene la delimitación, justificación y formulación de los objetivos.

El segundo capítulo: Se desarrolló el fundamento teórico del estudio, como los antecedentes, el marco teórico y marco conceptual de la investigación.

El tercer capítulo: Se desarrolló la metodología de investigación, las hipótesis, las variables, operacionalización de variables, metodología: enfoque de investigación, tipo de estudio y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recojo de datos y métodos de análisis de datos.

El cuarto capítulo: Se presenta los resultados de la investigación, contrastación estadística de la hipótesis de la investigación.

El quinto capítulo: Se desarrolló la discusión del resultado, contrastando con las hipótesis frente a las diversas teorías que otros autores sostienen en sus libros o en otras tesis similares a la investigación.

Finalmente se presenta la conclusión y recomendación correspondiente, de igual forma, se concluye con las referencias bibliográficas utilizadas en el estudio y los anexos pertinentes que muestren la consistencia de este estudio.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

La problemática más frecuente que perturba a la salud de los trabajadores en el mundo es el estrés, esto puede llevar a ciertas complicaciones psíquicas y físicas, que puedan afectar no solamente la producción de la persona, sino que también su propia permanencia. A este respecto, la Organización Mundial de la Salud precisa el estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”. Esta respuesta del organismo será efectiva en la medida que el individuo se recupere físicamente y pueda sentirse emocionalmente satisfecho ante la situación que se presente, a la vez menciona que para el año 2021, la causa más importantes de interferencia laboral será el estrés (OMS, 2004)

En estos últimos tiempos la globalización y tecnología trae consigo grandes cambios en los contextos de vida y de trabajo de los trabajadores lo cual establecen grandes retos en los ambientes actuales e ineludibles para una institución, la exigencia día a día sea más para brindar mejor atención. García (2002), señala que el estrés es uno de los riesgos emergentes más importantes y uno de los desafíos para la seguridad y la salud que deben enfrentar las organizaciones.

Estrés en los últimos años se volvió viral en las instituciones, según Radio programas del Perú (RPP noticias 2015) realizo una encuesta a nivel nacional del estrés, donde el 58% de los peruanos tienen estrés, Solo un 8% de los peruanos se sienten relajados y sin estrés. Los aspectos esenciales que pueden generar estrés son los problemas económicos y los de salud, con esto se puede decir que las instituciones ya sean públicas y privadas principalmente en el área de recursos humanos no está al tanto de sus trabajadores.

En este estudio se intenta investigar el estrés laboral para que exista mejor desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, por eso es muy importante entender el comportamiento humano y tener conciencia para crear escenarios saludables para los trabajadores facilitándose de esta manera que se organice el trabajo, que se concilie la vida familiar y laboral de esta manera que se estaría aportando en el bienestar de la gestión municipal. El objetivo es conseguir que el trabajador este identificado, actuando como parte de la institución, tenga una participación activa en el procedimiento de un desarrollo constante a nivel personal,

organizacional y en la ciudad, en donde sean los protagonistas de los cambios y mejoras.

Como se observa en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas la gestión establece el talento humano, seleccionando de forma directa a los miembros del partido político que los identifica y a algunos les falta conocimiento y habilidades necesarios para pertenecer al puesto de trabajo indicado; si bien es cierto cada gobierno es el que designa trabajadores y funcionarios de confianza para cubrir los diferentes puestos de trabajo, es importante crear entornos saludables para los trabajadores para afrontar diversas tareas concernientes al desarrollo del trabajo, se identificó la falta de capacitación a las diferentes áreas, exigencia laboral por favoritismo en la cual los trabajadores no refutan a sus jefes por miedo a ser despedidos.

El área de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas está encargada de velar por el bienestar y mejorar el desempeño laboral de los trabajadores quien es que trata directamente con el trabajador, ya que lo importante es que el trabajador se siente satisfecho con su labor desarrollada en el ambiente adecuado.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera el estrés se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a. ¿De qué manera la demanda de tareas se relaciona con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016?
- b. ¿De qué manera la demanda de tareas se relaciona con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016?
- c. ¿De qué manera la demanda de tareas se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016?



- d. ¿De qué manera la demanda de roles se relaciona con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016?
- e. ¿De qué manera la demanda de roles se relaciona con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016?
- f. ¿De qué manera la demanda de roles se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016?
- g. ¿De qué manera la demanda de relaciones interpersonales se relaciona con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016?
- h. ¿De qué manera la demanda de relaciones interpersonales se relaciona con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016?
- i. ¿De qué manera la demanda de relaciones interpersonales se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016?

### **1.3. Delimitación**

#### **1.3.1. Delimitación espacial**

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, ubicado en el Jr. Constitución N° 625, Plaza de Armas en la Provincia de Andahuaylas - Región Apurímac.

#### **1.3.2. Delimitación temporal**

Este estudio se desarrollara de acuerdo a los hechos, fenómenos y sujetos correspondientes al año 2016 en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

### **1.3.3. Delimitación teórica**

Según, Idalberto, (2009). El dominio teórico donde se circunscribe el problema de investigación es:

**V1: Estrés**

**V2: Desempeño laboral**

### **1.4. Justificación**

Al respecto Bernal (2010) sostiene que todas la investigaciones se desarrollan con el de dar soluciones a algún problema existente, por eso es relevante justificar o exponer las razones de la investigación, así mismo debe determinarse su viabilidad.

Teniendo conocimiento en mención arriba la presente tesis se encuentra dentro de la Línea de Investigación Dirección y Gestión del Talento Humano, ello significa que las personas son importantes porque la institución está en sus manos.

Este trabajo se efectúa porque en la Municipalidad Provincial Andahuaylas se ha observado la necesidad de solucionar a los inconvenientes en el desempeño laboral de los trabajadores, que teniendo en consideración que el estrés afecta ya sea por mala organización de trabajo, falta de capacitación de la áreas, demanda de tareas entre otros, en la eficiencia y eficacia de los trabajadores de dicha institución, y que este tiene repercusión en la manera de ofrecer una buena atención al usuario; por lo cual se contrastando con el marco teórico de las dos variables(V1: Estrés y V2: Desempeño Laboral) se definirá los conceptos, ayudando a esclarecer.

El fin de este estudio es que se analice la relación entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas del año 2016, obtenido los resultados de la investigación se dará la capacitación, motivación, talleres necesarios para mejorar estrés y desempeño laboral.

El resultado de esta investigación será en beneficio directo para los trabajadores de las diferentes áreas de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, para así tener una buena gestión pública. A la vez esta investigación servirá como antecedente a las investigaciones posteriores.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Establecer la relación del estrés con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- a. Determinar la relación de la demanda de tareas con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016.
- b. Determinar la relación de la demanda de tareas con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016.
- c. Determinar la relación de la demanda de tareas con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016.
- d. Determinar la relación de la demanda de roles con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016.
- e. Determinar la relación de la demanda de roles con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016.
- f. Determinar la relación de la demanda de roles con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016.
- g. Determinar la relación de la demanda de relaciones interpersonales con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016.
- h. Determinar la relación de la demanda de relaciones interpersonales con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016.
- i. Determinar la relación de la demanda de relaciones interpersonales con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016.

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

a. Álvarez, (2015), realizó la investigación titulada: “el estrés laboral y desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público” de la universidad de Carabobo, la morita, octubre, 2015”. Sobre la base de los resultados obtenidos mediante la aplicación de los cuestionarios a los trabajadores administrativos de un Núcleo Universitario Público, realizado cada uno de los análisis e interpretaciones en el alcance de los objetivos propuestos al inicio de la investigación, llegó a las siguientes conclusiones:

- Respecto al objetivo primero, en cuanto al análisis de aspectos psicosociales en el trabajador administrativo, se ha podido notar que hay ciertos niveles que no son adecuado en los cuatro factores de riesgos que se han identificado: Participación, implicación, responsabilidad, Formación, información, comunicación, Gestión del tiempo y Cohesión de grupo.
- Los niveles que no son adecuados que son aspectos de riesgo inminente poseen una relación fija en la salud del trabajador, y son relacionados de forma directa con la institución, lo que contiene el trabajo y su forma de hacer la tarea, podrían causar resultados negativos que se consideran en la salud (física, psíquica o mental), en el absentismo y el rendimiento, de los trabajadores.
- En el objetivo segundo, se trata de detallar a los agentes que estresan, los resultados que se han obtenido indican que el Territorio institucional y la carencia de Cohesión, estresantes institucional y grupal de manera respectiva, se perciben por parte de los trabajadores administrativos como una fuente de estrés laboral, sin embargo, el clima organizacional, la forma de influir del líder y la tecnología son elementos que se ubican en un nivel intermedio. El estrés en el interior de la institución, puede provocar, una mala deterioración del escenario de trabajo con afecto en las relaciones interpersonales, la productividad y el rendimiento, de igual

forma repercute en el bienestar y calidad de vida del trabajador de la universidad. Estas evidencias indican, como el nivel de estrés en la totalidad de la muestra un nivel intermedio, que cuando se suman a las casos de factores de riesgos psicosociales que no son inadecuados, pone en alerta, por la relación cercana que guarda el estrés con éstos y el surgimiento de enfermedades ocupacionales, y esto afecta al trabajador y a la institución, con el impacto que se da en los altos costos económicos que contienen la salud laboral tomando en consideración las malas asignaciones presupuestarias que han estado recibiendo las universidades públicas el país.

- Respecto al objetivo tercero, describir el desempeño del personal, en la mayor parte de los trabajadores que se evalúan están un resultado de grado excepcional, donde predomina el tercer nivel, lo que indica que se cumple con los objetivos, funciones y competencias genéricas institucionales y específicas. Es necesario indica que en la estrategia que define el Manual de Evaluación de Desempeño de la institución en estudio, recomienda que haya ascenso como parte premiadora al trabajador, ésta situación no se cumple fácilmente porque hay normas respecto a la creación de un puesto laboral, y es más de lo que conlleva a una modificatoria en la estructura, así como en la parte financiera.
- Respecto al cuarto objetivo, con relación al estrés laboral y el desempeño del trabajo, muestra que hay relación positiva entre estas variables. Y una correlación perfecta en la estructura institucional como agente estresor y el nivel de desempeño, esto significa, que hay una dependencia entre ellas, ya que cuando se elevan los niveles de estrés que tiene relación con la estructura institucional va ver una incidencia directa en los niveles de desempeño, esto hacer notar la oportunidad de mejorar la institución, acerca de la exigencia que realizan los trabajadores y la relación que se produce entre jefes, pares y subordinados. Por tal motivo, que en aspectos globales los inferiores niveles intermedios de estrés demostrados al igual que los altos niveles no adecuados de elementos de riesgo psicosocial que se da en el en el lugar del trabajo no deben ser desapercibidos ya que son bastante relacionados con las enfermedades ocupacionales que han aparecido en la que el estrés laboral se ve como cifras en nuestro país, que

perjudica la salud tanto físico, emocional y laboral, incluso, de mucha carga económica que figura para el presupuesto universitario grandes fracasos por las respectivas contusiones ocupacionales.

b. Gonzales , (2014). Realizó la investigación: “estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango) de la universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango .2014. Llegó a la siguiente conclusión:

- El estrés provocado por diversos componentes en el interior del ambiente laboral va a afectar al desempeño de los trabajadores de Serviteca Altense S.A., modificando de un departamento a otro, pero de la misma forma tiene influencia en los resultados; motivo por el cual se acepta la hipótesis alterna del estudio esto significa que hay relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de Serviteca Altense S.A.
- Conforme al estudio que se ha hecho la gran parte de los trabajadores del Serviteca Altense S.A. declaran en el que se considera la media que resulta por la prueba acerca del estrés supervisada y que ha sido de 21.1 y conforme a estándares de la prueba en el que la media normal tiene que ser 16.3 y 14.7, esto significa que los resultados que va a estar sobre lo que se declaran niveles altos de estrés y los que va a ser menores va a ser declarados bajos.
- Se ha podido demostrar con un mínimo de significancia de 0.05, para determinar la relación el valor que se obtuvo fue mayor a 0.28, por el cual se ha determinado que hay una similitud tanto en los resultados y la prueba para medir estrés general y la prueba para medir el estrés socio laboral en la que el resultado ha sido de 0.35 mayor al resultado que se esperaba y que de igual forma el resultado de la Prueba para medir estrés general tiene un vínculo con el resultado de la evaluación de desempeño.
- El estudio ha demostrado que el estrés general y laboral provoca en ñas instituciones problemas que generan una baja productividad entre los trabajadores y también problemáticas que son significantes en la misma.

- Por consiguiente, al existir un desempeño laboral malo en los trabajadores uno de los aspectos que genera es el estrés negativo, en la que es muy esencial estar muy alerta a los aspectos que resultan del problema y considerar que el estrés manejado de la mejor forma puede beneficiar a la institución con una mayor productividad.
- c. Herrera, (2012). Realizo la investigación titulada: “relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonadas” de la universidad Rafael Landívar, sede regional Retalhuleu, 2012. Llegó a la siguiente conclusión:
- La investigación demostró que el 88.23% de los que venden poseen un nivel bajo de estrés y un 11.76% maneja un nivel medio de estrés.
  - De igual forma el 50% de los que venden poseen desempeño laboral excelente y el otro %50 un desempeño laboral bueno.
  - De la forma similar se ha determinado que no hay correlación entre el estrés y el desempeño del trabajador.
  - De igual forma no ha podido encontrar correlación entre estrés y edad, como también no ha habido correlación entre desempeño y edad.
  - Por ultimo puede existir diversos factores pueden influir y tengan relación con el desempeño de los trabajadores, puesto que esta investigación del estrés ha evidenciado que no tiene nada de impacto sobre él.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

- a. Díaz y Gaviria, (2013). Realizo la investigación titulada: “estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital ii-2 Tarapoto. Abril-Julio, 2013” de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto-Perú. Llegó a la siguiente conclusión:
- No hay una relación significativa en los aspectos sociodemográficos como: edad, sexo, especialidad, estado civil, ingresos económicos que

tenga estrés laboral, siendo  $p > 0.005$ , esto significa que estos resultados no tiene significancia.

- El 35% de la población que se ha estudiado indican que son los aspectos físicos que guardan relación con la carga y contenido del trabajo son los que frecuentemente generan estrés laboral.
  - El 76.7% de la población que ha sido estudiado ha presentado un nivel de desempeño profesional medio, cumpliéndose con las competencias de evaluación del desempeño (cognitiva; actitudinal-social y capacidad técnica) solamente en pocas veces, lo que demuestra un nivel intermedio respecto a la realización de las tareas de enfermería que tienen relación con la atención y cuidados al paciente.
  - Es en el servicio de emergencia la que se da muchas veces el estrés laboral, el 11.7% de los enfermeros que laboran en este servicio señalan aspectos que causan estrés, generándolos que haya siempre estrés laboral y en por consecuente se disminuya el nivel de desempeño profesional,  $\chi^2 = 5,320$  y  $p = 0,028$ , siendo  $p < 0,005$  lo cual indica que es confiable.
  - La población que se ha estudiado señala a los aspectos estresores psicológicos de mayor relación con el de desempeño profesional,  $\chi^2 = 13.381$  y  $p = 0.001$ , siendo  $p < 0.005$  esto significa que es confiable. Cuando se dan casos o aspectos que causan estrés laboral el desempeño profesional del personal de enfermería es afectado de forma negativa en donde el nivel de desempeño disminuye entre medio y bajo.
  - En el 28.3% de la población que se ha estudiado el estrés laboral y el desempeño profesional tienen relación significativa,  $\chi^2 = 11.395$  y  $p = 0.003$ , siendo  $p < 0,005$  esto significa que es confiable. Se dan aspectos que generan estrés, los cuales se perciben por el personal de enfermería y por consecuente estos provocan influencia negativa en el nivel de desempeño profesional.
- b. Velasquez, (2014). Realizo la investigación titulada: “nivel del estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y



Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014” de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima –Perú, 2014. Llegó a la siguiente conclusión:

- Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa en la mayor parte se sienten fatigados cuando termina el trabajo, por otra parte ya que no se sienten acabados ni totalmente agotados con su trabajo, no tratan a ciertos pacientes si fuesen objetos impersonales, pero cierto % que es significativo es considerado alto a cuenta de podrían generar una buena atmosfera relajante con sus pacientes, ha logrado bastantes cosas útiles con su profesión.
- En cuanto al nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa en la dimensión agotamiento emocional es medio a bajo, porque se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, sin embargo un porcentaje significativo lo considera bajo ya que no se sienten acabados, no se sienten “totalmente agotado” por su trabajo, no se sienten frustrados con su trabajo, no se sienten fatigados al levantarse en la mañana y al poder enfrentar un día más en el trabajo, indican que cuando trabajan con gente no les causa estrés, indican que trabajar el día completo con pacientes no les involucra mayor esfuerzo de su parte, no están de forma emocional agotado por su trabajo, no sienten que trabajan mucho.
- Referente al nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa conforme a la dimensión despersonalización, en gran parte la mayor parte poseen un nivel de medio a bajo referido ya que no los trata a los demás pacientes como cosas impersonales, ya que no pueden sentir que los pacientes no les echa la culpa de los problemas, tiene ese sentir que son sensibles con la persona cuando realizan la tarea, no están preocupados de que el trabajo puedan ponerlos duro en lo emocional, no están preocupados por lo que le pasa a sus pacientes.

- Respecto al nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa en la dimensión realización personal, la mayor parte tienen un nivel de medio a alto que tiene referido ya que podrían crear una atmosfera relajado con sus pacientes, ha logrado varias cosas interesantes con su profesión, sienten ser activos, motivados luego de terminar su trabajo con los pacientes, tratan de manera eficaz el problema de los pacientes, de manera fácil entienden la manera de sentirse los pacientes, en su trabajo saben tratar el problema emocional con paciencia, tiene ese sentir de que influye de forma positiva con su trabajo en la vida de las personas.

### **2.1.3. Antecedentes Local**

Habiendo realizado una búsqueda exhaustiva en el repositorio de las diferentes universidades del ámbito local (Unsaac, Utea y Alas Peruanas) todavía aún no se ha encontrado una tesis similar, por lo tanto, esta investigación será por el momento el primer con la variable ya antes mencionado.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Estrés laboral**

El estrés es la manera de cómo reacciona el cuerpo en casos de momentos que dañan, por más que sea real o sentidas. Al momento de sentirse amenazados, se genera una reacción química en el cuerpo el cual hace que se actué de una forma que se pueda evitar lesiones. A esta forma de reaccionar se le conoce como la respuesta al estrés. En la forma de responder al estrés, incrementa la frecuencia cardíaca, la forma de respirar es acelerado, los músculos se tensionan y la presión arterial sube. Usted está dispuesto para que actué.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al fenómeno del estrés como las reacciones fisiológicas que en su conjunto preparan al organismo para la acción (OMS, 1994). Considerado desde este punto de vista, el estrés sería una alarma, un estímulo que conduce a la acción, una

respuesta necesaria para la supervivencia, respuesta que puede ser coherente con las demandas del entorno, o bien, insuficientes o exageradas.

Según, (Chiavenato, 2009, p. 378), menciona el estrés es “una forma muy inseparable a la vida actual. La forma exigente, las carencias, lo urgente, el tiempo de cumplir, los atrasos, las metas y los objetivos, la falta de medios y recursos, las perspectivas de los demás, las indeterminaciones e inmensidad de límites y la forma de exigir generan que la gente este expuesta al estrés. No es simple sobrellevar muchas demandas tampoco con bastante duda acerca de la oportunidad de cumplir. En las instituciones, el estrés acosa a las instituciones. Otros logran manejar de forma adecuada y si pueden evitar sus consecuencias.

Según, Robbins, (2009). Menciona el estrés “es una forma dinámica en donde la persona se ve identificado con una oportunidad, demanda o recurso que tiene vínculo con lo que la persona quiere y que el resultado es percibido como algo que no es cierto y sin ningún interés”. (p. 637).

De acuerdo a Hellriegel, (2009). Menciona el estrés “es la nerviosidad, la impresión de angustia o la rigidez física que se da al momento de que la persona esta con el pensamiento en donde las obligaciones que tienen son mayores a su capacidad para hacer frente” (p.189).

El estrés laboral es una forma de reaccionar de la persona cuando se les presenta una exigencia y tensiones de trabajo que no están al conocimiento y facultad, y que colocan en una prueba su facultad para responder a cada contexto.

Por más que el estrés se puede ocasionarse en contextos de trabajo diferentes, cada vez de poner más grave al momento de que el trabajador pueda sentir que no hay bastante ayuda de sus supervisores y colegas, y al tener control de su labor o la manera de que se pueda enfrentar a la exigencia y tensiones laborales.

Por último, se considera que el estrés laboral tiene un efecto de forma negativa sobre la salud psicológica y física de los empleados, y a la eficacia de las instituciones para el que se desempeñan.

### 2.2.1.1. Fases del estrés

Las fases del estrés laboral son 3: la “fase de alarma”, la “fase de resistencia” y la “fase de agotamiento”. Estos mencionados han sido señalados por primera vez en 1975 por el médico e investigador Hans Selye (1907-1982). El plazo que dura de las diversas etapas va a depender de varios componentes, algunos de ellos, la forma de resistirse al estrés legítimo de cada persona.

#### a. Fases de alarma

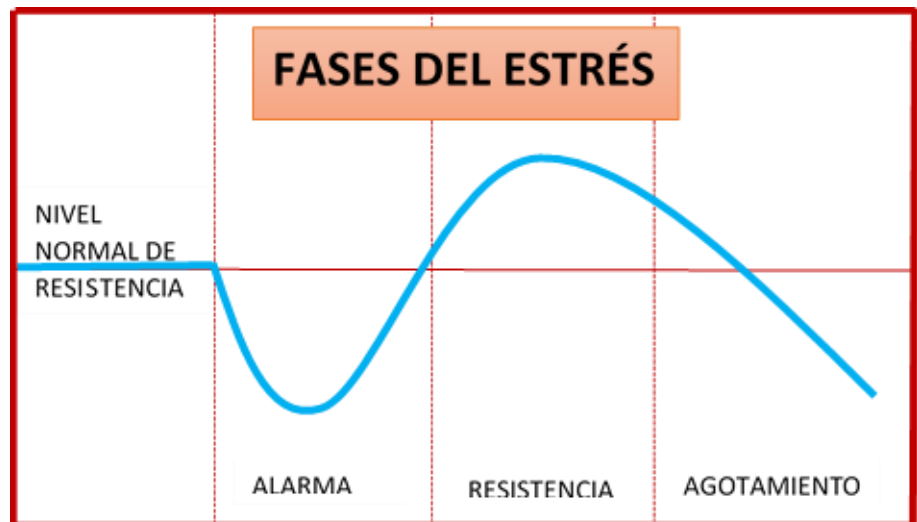
Es la primera fase del estrés en el trabajo. Tiene que ver con la forma de reaccionar naturalmente del organismo con respecto a una causa que estresa. Nuestro organismo empieza a instruirse para dar la cara a la agresión externa que obliga un esfuerzo extra. Es en esta que inicia a liberarse cortisol, adrenalina y otras hormonas que podrían provocar señales de acelerado de corazón y forma de respirar, bastante presión arterial y angustia. Es de manera general una fase que tiene poca duración.

#### b. Fase de resistencia

Si la forma de agredir se aumenta con el tiempo, el organismo pasa a un estado en donde se resisten a un estrés para que no haya cansancio. El cuerpo se aquieta o se “regulariza” y las sintomatologías se reducen cuando la situación inicia a estar bajo control. Pero, en esta fase, el empleado, tiende a consumir muchos recursos, (recursos que no son inmensos). El plazo que dura esta fase podría ser variado, dependiendo al desistimiento al estrés del trabajador, en donde influyen factores biológicos como también psicosociales. Si los factores estresantes se aplazan mucho tiempo, nuestro organismo procede a la siguiente fase.

#### c. Fase de agotamiento

Esta es la última fase del estrés laboral el cual es caracterizado por la agotación de los recursos fisiológicos del empleado. Es una fase de debilidad física y mental, en donde el organismo ya no tiene que continuar en resistir las provocaciones del ambiente y que puede generar efectos muy serios en la salud si ocurre de forma consecuyente y ampliada. El empleado tiene una rendición por debajo de sus facultades físicas como también mentales y se puede transformarse de forma fácil irritable o sin motivación. También, una forma de exponer de forma excesiva, a ésta fase de cansancio podría acabar por disminuir la forma de resistirse naturalmente al estrés del trabajador, como pasa en el Síndrome de Burnout.



**Figura 1:** Figura de fases del estrés

**Fuente:** (Melgosa, 1999, p. 22).

#### 2.2.1.2. Causas del estrés

Según, Chiavenato, (2009). ¿Qué genera el estrés en la gente? ¿Cuál es el efecto en las personas y las instituciones? ¿Por qué ciertas condiciones que generan estrés en ciertos individuos y en otras no?

Los tres tipos de factores (ambientales, organizacionales e individuales) funcionan como aquella fuente potencial del estrés. el que se haya presentado la tensión pende de diversos individuales,

ya sea el trabajo o los rasgos de personalidad. Al pasar un individuo por un momento de tensión podría demostrar un síntoma en lo físico, psicólogo o conductual.

Al hacer referencia a la demanda empresarial de una sociedad actualizada, Luthans indica que la globalización, la alianza estratégica y el desarrollo de la tecnología conducen al que se le denomina tecno estrés, el cual ha venido generando conflictos en los niveles de las instituciones.

- Desaparición de intimidad.
- Rebose de información.
- Pérdida de relacionarse cara a cara.
- Carencia de saber de manera continua habilidades nuevas
- desaparición de la oportunidad de ascender por el caso de que no hay conocimientos.

De acuerdo a Luthans señala tipos de factores que provocan estrés:

a. Factores extra institucionales, es decir los componentes externos y ambientales que poseen una influencia amplia en las instituciones y los individuos.

- La transformación apresurada de los estilos de vida y el trabajo de las personas.
- La repercusión de la familia en la conducta de los individuos.
- El medio de comunicación, ya sea la Tv, la novela y el medio radial afectan a los individuos.
- Las variables sociológicas, como la raza, el sexo y la clase social son aquellos que se podrían transformarse en componentes de estrés ya que producen distinciones de creencias, valores, oportunidades y percepciones.

b. Factores organizacionales, o sea la energía vinculada con la institución en sí. A pesar cuando las instituciones están conformadas por equipo humano, hay dimensiones

macroscópicas que actúan como factor potencial de estrés, por ejemplo.

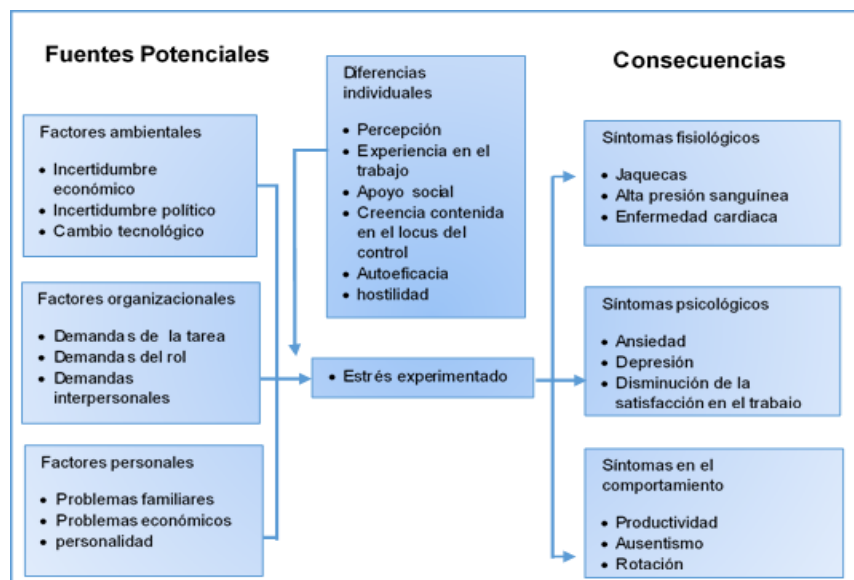
- Las tensiones competentes, reglas burocráticas, tecnologías actualizadas, disminución de recurso humano (downsizing), pago variado en méritos, rotación de puesto, etcétera. son las políticas y estrategias de la institución.
- Su forma de diseño y la estructura de la institución, el centralismo y la formalidad, los problemas que hay del personal que produce con el personal de apoyo a la alta dirección (staff), la especialización, la ambigüedad de las funciones, la cultura organizacional restrictiva, etcétera.
- El procedimiento institucional ya sean como el control, la forma de comunicarse de manera descendente, la poquísima retroalimentación acerca del desempeño, etapas de decidir de forma centralizada, escasa participación en forma de tomar decisión, sistemas penales de progreso, etcétera.
- La forma de trabajar, ya sea como un ambiente incomodo, con aire contaminado, con una decisión de trabajo arriesgado, forma de iluminado efímera, etcétera.

c. Factores grupales: la afectación del grupo en la conducta de la gente es una posibilidad de fuente de estrés. Los factores grupales de estrés podrían tener clasificación en dos subconjuntos.

- Falta de cohesión del grupo. El anhelo de pertenencia y las prácticas impersonales que pueden cumplir una responsabilidad muy trascendental en la conducta de los individuos. Cuando el grupo no acepta a un individuo conforme a la manera que se diseñan sus trabajos o porque el supervisor impide o restringe sus vínculos, la falta de cohesión podría causar bastante estrés.
- Falta de apoyo social. La ayuda ya sea de pocos o muchos integrantes de un grupo relacionado puede influir bastante en

los individuos, ya que hace que se compartan sus dificultades y alegrías y recibir apoyos de otros. La carencia de apoyo social es un factor de estrés.

d. Factores individuales, las formas diferentes en rasgos de personalidad de igual forma podría causar estrés. Particularidades como el autoritarismo, el rigor, la emotividad, la extraversión, la espontaneidad, la tolerancia a la incertidumbre, la ansiedad y la necesidad de realizarse son componentes que determinan la tensión. En una investigación acerca del estrés, Friedman y Rosenman acreditaron el concepto de personalidad tipo A, contrapuesta al tipo B. el tipo A es los diversos comportamientos e impresiones que son observables en los individuos amortiguados en lograr mucho en poco tiempo. Es cuando las personas que se someten a metas muy excedentes y se estropean al no ser logrados. Es por tal razón, este tipo indica un vínculo estrecho entre el estrés y sus riesgosas secuelas físicas, como las dificultades del corazón. Tipo B es más moderado y calmado, admite las condiciones y trabaja sin mucha preocupación por el tiempo ni siquiera por la exigencia externa.



**Figura 2:** Fuentes potenciales y consecuencias de estrés

**Fuente:** (Robbins y Judge., 2009, p. 638)



### 2.2.1.3. Consecuencias del estrés

El estrés podría traer muchas secuelas. Tal como se ha señalado, si el estrés es afirmativo, el efecto podría ser mucha energía, entusiasmo y motivación. Efectivamente, de excesiva ansiedad son las secuelas negativas del estrés.

#### a. Consecuencias individuales

Entonces, las consecuencias individuales del estrés son los resultados que principalmente afectan al individuo. La organización también puede sufrir, por más que sea de manera directa o indirecta, pero es el individuo el que paga el precio real. El estrés puede producir consecuencias conductuales, psicológicas y médicas.

#### b. Consecuencias conductuales

Las secuelas podrían generar al individuo que está bajo estrés o a los otros. Una de esos comportamientos es fumar. El estudio ha puesto en documento de forma clara que los que fuman son más propensos a fumar cuando tienen estrés. De igual forma hay pruebas de que abusar mucho del alcohol y de las drogas tienen relación con el estrés, aunque esta relación está menos documentada. Otras posibles consecuencias conductuales son la proclividad a los accidentes, a la agresión y la violencia, así como los desórdenes alimenticios.

#### c. Consecuencias psicológicas

Las secuelas tienen vínculo con la salud de la mente y la comodidad de un individuo. Los individuos al experimentar mucho estrés en el trabajo, podrían deprimirse o dormir mucho o menos. El estrés también puede llevar a problemas familiares a dificultades sexuales.

#### d. Consecuencias médicas

Las consecuencias médicas del estrés afectan el bienestar físico de una persona. Las enfermedades del corazón y la embolia, entre otras enfermedades, se han vinculado con el estrés. Otros problemas médicos comunes que resultan de demasiado estrés incluyen dolores de cabeza, de espalda, desordenes estomacales e intestinales y condiciones de la piel como el acné y urticaria.

#### e. Consecuencias organizacionales

Es claro que cualquiera de las consecuencias individuales que acabamos analizar también afecta la organización. Otros resultados del estrés tienen consecuencias aún más directas para las organizaciones. Estas incluyen una declinación en el desempeño, retraimiento y cambios negativos en las actitudes.

- Desempeño

Una consecuencia organizacional clara de demasiado estrés es una declinación en el desempeño. Para los trabajadores, esa declinación se puede traducir en un trabajo de mala calidad o una caída en la productividad. Para los gerentes pueden significar una toma de decisión errada o interrupciones en las relaciones de trabajo, ya que las personas se vuelven irritables y es difícil convivir con ellas.

- Retraimiento

Las conductas de retraimiento también pueden resultar del estrés. Para la organización, las dos formas más significantes de conductas de retraimiento son el ausentismo y la renuncia. Las personas que tienen dificultades para manejar el estrés en su trabajo tienen mayor posibilidad de reportarse enfermas o considerar dejar la organización para siempre. El estrés también puede producir otras formas más sutiles de retraimiento. Un gerente puede empezar a no cumplir con los

vencimientos o a tomar descansos más largos para el almuerzo. Un empleado puede retraerse de forma psicológica al dejar de importarle la organización y el puesto. Como se señaló antes, la violencia de los empleados es una consecuencia probable del estrés. También tiene implicaciones organizacionales evidentes, en especial si la violencia está dirigida a un empleado o a la organización en general.

- Actitudes

Otra consecuencia organizacional directa del estrés del empleado se relaciona con las actitudes. Como lo acabamos de señalar, la satisfacción laboral, la moral y el compromiso organizacional pueden verse afectados, junto con la motivación para desempeñarse a altos niveles. Como resultado, las personas pueden ser más proclives a quejarse acerca de cosas sin importancia, hacer solo el trabajo suficiente para cumplir y demás.

#### **2.2.1.4. Dimensiones del estrés laboral**

##### **a. Demandas de las tareas**

Son componentes que tiene vínculo con la forma de trabajar de un individuo. Incluye la forma de diseñar su trabajo de un individuo (autonomía, variedad de tarea, grado de automatización, etc.), circunstancias de trabajo, y repartición física del lugar.

##### **b. Demandas de rol**

Se relaciona con la presión que padece el individuo como función del trabajo individual que realiza en la institución. Los problemas de trabajos producen una expectativa no fácil de mediar o satisfacer. Demasiado trabajo es experimentado al momento de esperar que el trabajador realice más del que su tiempo permite.

c. Demandas interpersonales

Son tensiones que ha sido generado por los demás trabajadores. El que no haya ayuda social de los colegas y el mal vínculo interpersonal producen estrés, sobre todo entre los trabajadores que tienen necesidad social.

**2.2.1.5. Como reducir la insatisfacción y el estrés**

Las instituciones de muchos medios para disminuir la insatisfacción y el estrés. Los básicos son:

a. Enriquecimiento del trabajo.

La forma natural de una tarea es que realiza bastante predominio en la satisfacción y el estrés de los individuos. Cierta medida para controlar esta realidad se centra en las funciones que se le designa a la gente. Enriquecerse no es manera que es utilizado para acrecentar la dificultad y el significado de la labor con la finalidad de reducir la monotonía de los trabajos sencillos y que se repiten y de esa forma acrecentar de forma gradual su variedad y sus retos.

b. Rotación de puesto.

Varias instituciones se van por la rotación de personal en varios puestos con el propósito de disminuir la insatisfacción y el estrés. La probabilidad de estar en distintos cargos difíciles que son equivalentes es una forma de alejarse de lo cotidiano y de la paralización, surtir las tareas y hacer que se desarrolle habilidades personales, aparte de dar conocimientos actuales.

c. Análisis de puestos.

Vale para poner en claro al que ocupa un puesto de cuáles son sus perspectivas de la tarea que desempeña. Esto significa que se haga una mejorar en la forma de comunicar con los

supervisores, colegas. Sub ordinados hasta con los clientes. Se le pide al trabajador y quienes laboran con el que pueden hacer llegar sus expectativas a través de un documento.

d. Entrenamiento de habilidades.

Es una forma de apoyar a la gente a transformar lo que produce insatisfacción o estrés en el lugar del trabajo. La idea es saber cuál es la definición clara de las metas, ver cuáles son las barreras para que trabajo de éxito, buscar colaboración de colegas para alcanzar metas, además definir los valores muy trascendentales de trabajar o de administrar el tiempo. El propósito es acrecentar el potencial de la gente para predecir, comprender y tomar el control de lo que sucede en el trabajo. Para lograr que los empleados sean leales no siempre está el secreto en dar salarios superiores o buenas prestaciones, sino en asentar que los individuos posean un control superior en sus trabajos.

e. Oportunidad para hablar sobre el trabajo.

La facultad para control de forma positiva la experiencia laboral que estresa y que no satisface aun es cada vez más grande al momento de que el individuo pueda decir de sus dificultades e incomodidades. Dar a conocer reclamos y verbalizar la opinión es aquello que da la garantía de expresar activamente y de forma constructora las frustraciones del trabajo. Ciertos estudios demuestran que el proceso de reclamos, el estudio de comportamientos y las juntas de interrogantes y respuestas que hay en los trabajadores y la administración son los que optimizan los comportamientos de la gente y reducen la rotación.

f. Participación en la toma de decisiones.

La ocasión de estar inmerso cuando se actúa y toma decisiones con referencia en la propia opinión brinda a la gente buena seguridad para controlar el estrés y la insatisfacción. El contribuir en la decisión que afectan el trabajo, es decir en

reuniones casuales o habituales, o en reuniones serias con los superiores, ayuda a disminuir problemas, el estrés emocional y el absentismo.

### **2.2.2. Desempeño laboral**

Según, Stoner, (1994: 510). Define el desempeño laboral es la forma de como los integrantes de una institución laboran de forma eficaz, para lograr las metas comunes, sometido al reglamento que se ha establecido anteriormente. En base a este concepto se formula que el desempeño laboral se refiere a ejecutar funciones eficientemente por los trabajadores de una institución, con el propósito de conseguir las metas propuestas.

Por otra parte Chiavenato, (2002) menciona que el desempeño es “la forma eficaz de trabajo de la persona que labora en la institución, El cual es muy importante para la institución, en donde la persona funciona con un buen trabajo y satisfacción laboral”. Sabiendo esto, el desempeño de la gente es una mezcla de su conducta con el resultado, por el cual se tienen en primer hacer modificaciones lo que se tiene que hacer con el propósito de medir y ver la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, o sea , la facultad de producir, hacer, elaborar, terminar y realizar trabajo poco tiempo, con poco esfuerzo y buena calidad, estando guiado a la evaluación el cual va a dar como resultado su forma de desenvolverse.

Según, (Luthans, 2008). Define el desempeño es la etapa en la que grupo funciona en toda su capacidad y se dedica a realizar eficazmente las tareas acordadas en la etapa de normalización.

Según, Mora, (2007) señala que el desempeño es la forma de accionar y las conductas observables en los trabajadores los cuales son apreciables para los objetivos de la institución, que también podrían ser en términos de las competencias de cada una de las personas y su nivel contribuir a la entidad. Es más, añade, que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, y una guía seguida hacia el desempeño efectivo.

El término desempeño laboral hace referencia a lo que realmente realiza el empleado, no solamente lo que sabe realizar, por tal razón le son muy importantes factores como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que se realiza las tareas de labor designada en un tiempo específico), la conducta de la disciplina, ( la forma de aprovechar el trabajo, el cumplir de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las características personales que se necesitan en el desempeño de ciertos quehaceres o cargos y, por consiguiente, la idoneidad que se demostró.

Para que el desempeño de las personas en las instituciones, mejore de forma eficaz, ya sea como un rebalzo de teorías referente a la motivación para el trabajo. Toda la continuidad de teorías de la administración y la institución que han sido renaciendo han tenido una influencia concluyente. El valor de las personas en las instituciones y su función para brindar dinamismo a otros recursos de la institución. Pero, no tenía que dejarse ese papel de la suerte. No era solamente formular y dejar en ejercicio el desempeño de la persona, sino tenía que ser haber evaluado y orientado a ciertos objetivos comunes.

#### **2.2.2.1. Factores de desempeño**

##### **a. Satisfacción del trabajo.**

Según Davis y Newstrom, (1991) la satisfacción del trabajo, indican que “son un conglomerado de emociones que favorecen o no con los cuales el empleado observa su trabajo, que se manifiesta en las actitudes de trabajo”. El cual está vinculada con la manera de trabajar, supervisar, estructura de la organización entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es una forma de sentir gusto o dolor que sale del pensamiento, objetivo se intenciones de la conducta esta actitud permiten a poder saber a los gerentes de cual va ser el resultado que va influir en las actividades en la conducta posterior.

b. Autoestima.

Es un sistema que necesita la persona, mostrando la necesidad para conseguir nuevas situaciones en la entidad, ya sea como el anhelo de poder hacer reconocerse en el equipo de trabajo. La autoestima es bastante esencial en que en los trabajos se brinden la oportunidad a la gente para que demuestre sus potenciales. Vinculado con la labor diaria, la autoestima es el componente que determina de manera significativa, ganar perturbaciones deprimentes, esto significa que la mayoría de la vulnerabilidad casi siempre es contaminante con la creciente forma de exponer las emociones reales, por tal motivo, se debe confiar en aquellas propias atribuciones y ser manejables en casos donde hay muchos problemas. Pero, la forma delicada del equilibrio pende de la autoestima, esa cualidad de la personalidad que es mediador entre el éxito y el fracaso.

c. Trabajo en equipo.

Es necesario que se tome en cuenta, que el trabajo que realiza los empleados podría mejorarse si es que hay vínculo directo con los usuarios o a los que brindan el servicio, o si forman parte de un equipo de trabajo en la que se evalúa su calidad. Al momento de que los empleados se juntan y satisfacen un muchas carencias se genera una estructura que tiene un sistema firme de interacciones que da lugar al denominado equipo de trabajo, en esta estructura se generan fenómenos y se dan ciertos procedimientos, como la cohesión del equipo, la igualdad de sus integrantes, el nacimiento del liderazgo, pautas de comunicación, y otros, ya sea que las acciones que realiza un equipo en la mayoría está en la conducta de sus miembros, lo que conlleva a pensar que la naturaleza de la persona asignan situaciones que se deben considerar para un trabajo efectivo.



d. Capacitación del trabajador.

Otro factor importante que se debe tomar en consideración, es la capacitación del empleado, que conforma a lo que decía (Drovett 1992). “Es una fase de formación que es implementada por el área del personal con la finalidad de que la persona de desenvuelva de forma eficiente en su trabajo”.

#### **2.2.2.2. Características de desempeño laboral**

El autor Flores (2008) menciona las cualidades del desempeño laboral concerniente a los conocimientos, potenciales y facultades que se espera que un individuo incluya y demuestre al realizar su tarea.

a. Adaptabilidad.

Se hace referencia a la forma de mantener la firmeza en distintos escenarios y con diversas asignaciones, funciones y facultades.

b. Comunicación.

Hace mención a la facultad de decir una idea con firmeza ya sea en grupal o de manera personal.

c. Iniciativa.

Hace mención a la finalidad de causar efecto de forma activa sobre los sucesos para lograr objetivos, a la facultad de causar hechos en vez de aceptarlos de forma pasiva, a las mediaciones que se toma para conseguir objetivos más de lo que se había previsto.

d. Conocimientos.

Es grado de conocimiento técnico y/o profesional que se logra alcanzar en áreas vinculado con el área de trabajo. A la

facultad que se mantiene al tanto del avance y tendencias actuales en su área experiencia.

e. Trabajo en equipo.

Con esto hace mención a como la persona de desempeña de forma eficaz en equipo o grupos de trabajo para lograr las metas de la institución, apoyando y creando un escenario de armonía que facilite el consenso.

f. Desarrollo de talentos.

Es la facultad para poder desarrollar las facultades y competencias de los integrantes de su equipo, planeando actividades que se desarrollen de forma efectiva, que estén vinculadas con los cargos actuales futuros.

### **2.2.2.3. Evaluación de desempeño laboral**

La evaluación del rendimiento laboral de los trabajadores es un procedimiento técnico que por medio de este, de manera exhaustiva, sistemática y continuada hecha por los jefes inmediatos, se le valora un conglomerado de actitudes, rendimientos y la conducta laboral del que colabora en el desempeño de su cargo y cumplir con sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios generados.

Según, Chiavenato, (2007). Define La evaluación del desempeño es una forma de apreciar de manera sistémica la forma de desempeñarse de la gente en su puesto y de su potencial de desarrollo posterior. Toda forma de evaluar es un procedimiento para incentivar o criticar el valor, la perfección y los rasgos de un individuo. Evaluar a las personas que se desenvuelven en una institución se realiza empleando muchos procesos que se les denomina con diferentes nombres, como evaluación del desempeño.

#### **2.2.2.4. Dimensiones de desempeño laboral**

##### **a. Eficiencia**

El vínculo entre costos y beneficios, entre ingresos y egresos, es decir, el vínculo lo que se logra y lo que se puede lograr. Quiere decir hacer las cosas correctas y dar más interés en los medios empleados, quiere decir, en los métodos. Quiere decir hacer bien las cosas de forma correcta conforme al método que se estableció. (Chiavenato, 2007).

##### **b. Eficacia**

Según, Robbins, (2004) asevera que se trata de hacer las cosas correctas, es decir, las tareas de trabajo con el cual la institución logra sus objetivos. La eficacia hace referencia a los fines, con la obtención de las metas, en entidades perspicaces la eficiencia y la eficacia caminan juntos. La eficacia se refiere al grado a través del cual se logra conseguir un objetivo específico, es una evaluación una medida expresada en términos de salidas u outputs de un sistema.

##### **c. Productividad Laboral**

De acuerdo a los autores, Koontz y wehrich, (2004). Define la productividad es la razón aritmética de producto a insumo, en un tiempo establecido con la correspondiente forma de considerar de la calidad. De igual forma, no solamente son los números también tiene que ver con la calidad del producto o servicio terminado, porque no serviría que haya un tiempo record para elaborar un producto si después no se obtiene lo mejor en calidad, porque todo esto no influye en los insumos de la entidad. Para que una entidad resulte provechosa se tiene que realizar una inversión en la capacitación para tener un trabajador eficiente y eficaz donde su labor sea de calidad.

Quiere decir que la productividad es el cociente de los productos logrados y los insumos empleados para lograrlos, no

solamente basta en conseguir las metas establecidas en la institución sino que en obtener con el menor precio, se puede aseverar que un trabajador es productivo al momento de hacer todas las tareas dadas en un plazo menor y cuando su resultado es de buena calidad.

#### **2.2.2.5. Importancia de evaluación de desempeño laboral**

Es muy vital para que se desarrolle el administrativo, sabiendo las fortalezas y debilidades del trabajador, saber cuál es la calidad de los trabajadores, que sean requeridos para un evento de selección, desarrollo administrativo, definición de funciones y establecimiento de base racional e igualitaria para dar recompensa al trabajo.

Esta técnica al igual es muy vital ya que ayuda a señalar y comunicar a los trabajadores la manera de desempeñar su trabajo y en primer lugar, a realizar un plan de mejoramiento.

Otro empleo necesario de la forma de evaluar al trabajador, es el fenómeno de optimizar el resultado. En esta situación, se usan para informar a los trabajadores de cómo se están desarrollando en sus puestos o cargos y, plantear ciertos cambios muy útiles de la conducta, actitud, habilidades, o conocimientos.

#### **2.2.2.6. Beneficio de la evaluación del desempeño laboral**

Según, Chiavenato, (2007). Una vez que un programa de medición del desempeño ha sido planificado, coordinado y desarrollado de la mejor forma trae muchos beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales favorecidos son: el individuo, gerente, la entidad y la comunidad.

a. Beneficio para el gerente:

- Evaluar el desempeño y la conducta de los trabajadores, en base en componentes de evaluación y primordialmente, tener un sistema de evaluación que se apto de oponer la subjetividad.

- Brindar medidas con la finalidad de optimizar la forma de desempeño de sus trabajadores.
- Tener comunicación con los trabajadores, con el propósito de hacerlos entender que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, que ayuda a conocer cómo está su desempeño.

b. Beneficios para el subordinado:

- Sabe cuáles son las normas de juego, es decir, de cual son los factores de la conducta y el desempeño de los empleados que la entidad valora.
- Sabe cuál es la expectativa del jefe referente a su forma de desempeñar y, según la forma de medición de este, cuáles son sus fortalezas y debilidades.
- Conoce las normas del jefe para optimizar su trabajo (taller de capacitación, desarrollo, etc.), y donde el mismo trabajador tiene que decidir por cuenta de uno mismo (corregirse, bastante dedicación, mucha atención en el trabajo, cursos por cuenta propia, etc.)
- Hace una autoevaluación y una crítica individual referente al desarrollo y dominio individual.

c. Beneficios para la organización:

- Evalúa su habilidad personal al corto, mediano y largo plazo, también conceptualiza cual es el apoyo de cada trabajador.
- Señala a los trabajadores que requieran reciclarse y/o lograr perfección en ciertas áreas de actividad y elección a los trabajadores dispuestos para una promoción o transferencia.
- Dinamizar su política del personal, al brindar una posibilidad a los trabajadores (promociones, crecimiento, y desarrollo

personal), con la motivación a producir y a optimizar la interrelación de las personas en el trabajo.

#### **2.2.2.7. Métodos tradicionales de evaluación del desempeño**

Según, Chiavenato, (2007). Menciona los principales métodos de evaluación del desempeño son:

##### **a. Método de evaluación del desempeño mediante escalas gráficas**

El método de evaluación del desempeño a través de escalas gráficas evalúa el desempeño de la gente utilizando componentes que son definidas y graduadas. De esta forma, toma uso del cuestionario de doble entrada, en donde las líneas de forma horizontal significan aquellos componentes que evalúan del trabajo de una persona, por otro lado la línea vertical significa la variación de esos factores. Hay tres respuestas:

- Escalas graficas continuas: son aquellas que se definen los dos puntos extremos y la evaluación del desempeño se puede situar en cualquier punto de la línea que los junta.
- Escalas graficas semicontinuas: el procedimiento es parecido a las escalas continuas, pero con la distinción de que, en los puntos extremos de la escala (mínimo y máximo), se introduce puntos intermedios que se definieron para facilitar.
- Escalas graficas discontinuas: son escalas en donde el lugar de sus marcas ha determinado y explicado de manera previa.

##### **b. Método de elección forzosa**

Este método mide el trabajo de los individuos a través de frases que sirven con alternativas para describir el tipo de desempeño personal.

##### **c. Método de evaluación del desempeño mediante investigación de campo.**

Es un método de evaluación del desempeño que se fundamenta en entrevista de un especialista en medición con el jefe inmediato de los trabajadores, con el cual se miden el desempeño de estos, se anotaran las causas, el origen y el motivo de cierto trabajo, basado en el análisis de sucesos y situaciones.

d. Método de evaluación del desempeño mediante incidentes críticos

El método de evaluación del desempeño a través de sucesos críticos se fundamenta en que la conducta de la persona tiene cualidades extremas los cuales son aptos de llevar resultados afirmativos (éxitos) o malos (fracaso).

e. Método de comparación de pares

Este es un método que hace una comparación a los trabajadores de dos en dos, se registra en el lado derecho que es mejor respecto al desempeño.

f. Métodos de frases descriptivos

Método que solamente difiere del método de la elección forzosa en donde no es de obligación elegir las frases. Quien evalúa indica las frases que pueden caracterizar el desempeño del empleado y los que indican en el desempeño opuesto.

## 2.3. Marco conceptual

### **Demanda de Tareas**

Son componentes que vinculados con el desempeño del individuo. Involucra el diseñar el trabajo de la persona (autonomía, variedad de tarea, grado de automatización, etc.), circunstancias de trabajo, y la repartición física del lugar.

### **Demanda de Roles**

Tiene vínculo con la presión padece un individuo como función de la tarea específica que ejerce en la institución. Los problemas de las funciones producen perspectivas complicadas de mediar o satisfacer. Muchas funciones son experimentadas cuando se espera que el trabajador realice mucho de lo que lo permite el tiempo.

**Demanda de relaciones interpersonales**

Son tensiones que se crearon por los demás trabajadores. La carencia de ayuda de apoyo social de los colegas y las negativas relaciones humanas causan estrés, sobre todo entre los trabajadores que tienen mucha necesidad social.

**Desempeño laboral**

Es la forma de rendir laboralmente y su forma de actuar del empleado al momento de realizar roles y actividades esenciales que obliga su cargo en el aspecto laboral preciso de actuación, el cual hace demostrar su idoneidad.

**Estrés Laboral**

Es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a su alcance.

**Eficacia**

Demuestra la forma en que se ha logrado obtener los resultados.

**Eficiencia**

Indica la relación entre costos y beneficios.

**Productividad laboral**

El promedio de producir algo por el empleado en un plazo establecido.



## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

El estrés se relaciona moderadamente con el desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

##### **3.1.2. Hipótesis específico**

- a. La demanda de tareas se relaciona moderadamente con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
- b. La demanda de las tareas se relaciona moderadamente con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
- c. La demanda de tareas se relaciona moderadamente con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
- d. La demanda de roles se relacionan moderadamente con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
- e. La demanda de roles se relacionan moderadamente con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
- f. La demanda de roles se relacionan moderadamente con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
- g. La demanda de relaciones interpersonales se relaciona moderadamente con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
- h. La demanda de relaciones interpersonales se relaciona moderadamente con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
- i. La demanda de relaciones interpersonales se relaciona moderadamente con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

### 3.2. Variables

#### 3.2.1. Variable 1: Estrés

#### 3.2.2. Variable 2: desempeño laboral

### 3.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>Variable 1: estrés</b>	(Don Hellriegel, 2009) el estrés “es la nerviosidad, la impresión de angustia o la rigidez física que se da al momento de que la persona esta con el pensamiento en donde las obligaciones que tienen son mayores a su capacidad para hacer frente” (p.189).	El estrés es definida de forma operativa por medio de las dimensiones de demandas de tareas, demandas de rol, demandas interpersonales	Demandas de las tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño del trabajo.</li> <li>• Condiciones de trabajo.</li> <li>• Distribución física del sitio.</li> </ul>
			Demanda de las roles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presión de tiempo.</li> <li>• Conflicto de funciones.</li> <li>• Sobrecarga de rol.</li> </ul>
			Demandas interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta apoyo social.</li> <li>• Presión creada por los compañeros.</li> </ul>
<b>Variable 2: desempeño laboral</b>	Chiavenato (2002), el desempeño es “la forma eficaz de trabajo de la persona que labora en la institución, El cual es muy importante para la institución, en donde la persona funciona con un buen trabajo y satisfacción laboral”.	El desempeño laboral es definido de manera operativa por medio de las dimensiones de la eficacia, eficiencia y productividad laboral.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad del personal</li> <li>• Nivel de conocimiento técnicos</li> <li>• Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo</li> <li>• Nivel de adaptabilidad del trabajador</li> </ul>
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de nivel de calidad de trabajo.</li> <li>• Metas logradas</li> <li>• Cumplimiento de las tareas asignadas</li> <li>• Conocimiento dentro del puesto de trabajo</li> </ul>
			Productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia del trabajador.</li> <li>• eficacia del trabajador</li> <li>• nivel de producción del personal</li> <li>• cumplimiento de las metas del trabajador</li> </ul>

### **3.4. Metodología**

#### **3.4.1. Enfoque**

El estudio es de enfoque cuantitativo el cual es utilizado “para recoger datos para comprobar hipótesis en base a la medición numeral y el diagnóstico estadístico, con el propósito de determinar patrones de conducta y comprobar teorías” (Hernández, Fernández y baptista, 2014 p. 4).

El presente trabajo se desarrollara en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas en el que están involucrados los trabajadores.

#### **3.4.2. Tipo de estudio**

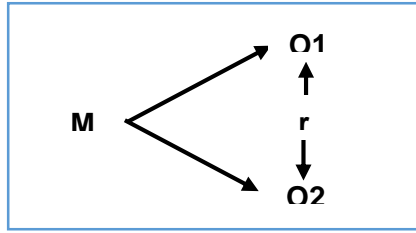
Con el tipo de estudio se tiene como propósito establecer la relación del estrés y desempeño de los empleados, el tipo de estudio investigación del presente trabajo es correlacional que “tiene como propósito ver que vinculo o nivel de asociación que hay entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o escenario en específico.

#### **3.4.3. Diseño de investigación**

El diseño que se va utilizar en este estudio va a ser del tipo no experimental, transversal correlacional:

No experimental, se define que son “investigaciones que se hacen sin manipular de forma deliberada de variables y en los solamente se ven los sucesos en su ambiente natural para examinarlos. (Hernández, Fernández y baptista, 2014 p. 154).

Los trabajadores de la Municipalidad provincial de Andahuaylas daran información de acuerdo a la encuesta realizada, como se ve de tipo Transversal porque se va recolectar información en distintos casos y en espacio único 2016, y correlacional, ya que establece vínculo entre las variables de estudio, tiene el siguiente esquema.



**Figura 3:** Esquema de vínculo de las Variables

**Fuente:** Elaboración propia

**Donde:**

O1: Estrés

O2: Desempeño Laboral

r: correlación

M: Muestra

### 3.5. Población y muestra

La población se define como “conglomerado de casos totales que coinciden con ciertas determinaciones” (Hernández, Fernández y baptista, 2014 p. 174).

La población que se ha tomado en consideración para el trabajo de investigación, son los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas que vienen laborando en las diversas áreas, ya que se cuenta con varones y mujeres de distintas edades, está constituida por los 328 trabajadores.

Tabla 1: *Lista del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016*

N°	DESCRIPCION	TOTAL
1	PERSONAL NOMBRADO	93
2	PERSONAL CONTRATADOS PLAZO FIJO	35
3	PERSONAL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO CAS	180
4	PERSONAL POR LOCACION DE SERVICIO	20
	<b>TOTAL</b>	<b>328</b>

**Fuente:** Municipalidad Provincial de Andahuaylas del área de Recursos Humanos

#### 3.5.1. Muestra

“Es una parte de la población”. (Hernández, Fernández y baptista, 2014 p. 175). El trabajo se realizara de acuerdo al resultado de la muestra.

Este estudio es de muestra no probabilística ya que “parte de la población en donde la selección de los componentes no necesita de la probabilidad, más bien de las cualidades del estudio”. (Hernández, Fernández y baptista, 2014 p. 176).

Para demostrar la muestra se empleara la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{(N - 1) \times E^2 + Z^2 \times p \times q}$$

N= tamaño de la muestra a calcular.

p= probabilidad de éxito	0.95
q= Probabilidad de fracaso	0.05
N= Población	328
Z= Coeficiente de error 95%	1.96
E= Error muestral	0.05

Reemplazando datos en la formula anterior, tenemos:

$$n = \frac{1.96^2 \times 328 \times 0.95 \times 0.05}{(328-1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.95 \times 0.05} = 178 \text{ personas}$$

En la presente investigación, se trabajará con 178 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, correspondiente al año 2016.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que fue empleada es el estudio ha sido el cuestionario. Se eligió la encuesta por ser una técnica de investigación que se basa en las afirmaciones que ha sido dada por una muestra específica de una población concreta.

Según (Hernández, Fernández y baptista, 2014 p. 217). El cuestionario se usa mucho para recoger datos, es un conglomerado de interrogantes referente a una variable o más variables a medirse. Tiene que ser conforme con las formulaciones del problema e hipótesis.

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

Para el análisis de los resultados de este estudio se ha empleado la estadística descriptiva, ya que ayuda a examinar y representar los datos a través de tablas, gráficos y/o medidas de resumen. Se realizará mediante el programa estadístico SPSS V23 (Paquete Estadístico para Ciencias Sociales) ya que es el más usado y fácil de manejar y obtener resultados para interpretar la correlación entre variables y dimensiones.

a) Alfa de cronbach

El alfa de Cronbach permite medir la fiabilidad y consistencia del instrumento que se utilizó en el presente trabajo de investigación, lo cual han sido revelados en base al resultado que se obtuvo del desarrollo de una prueba piloto, determinada en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados (según tabla de Kuder Richardson), ejercicio que han sido resueltas en el programa estadístico SPSS V23 (Paquete Estadístico para Ciencias Sociales).

b) Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Los coeficientes rho de Spearman, simbolizado como  $r_s$ , son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). Son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales. (Hernández, et al., 2014, p. 322).

**Tabla 2:** Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-,9 a -,99	Correlación negativa muy alta
-,7 a -,89	Correlación negativa alta
-,4 a -,69	Correlación negativa moderada
-,2 a -,39	Correlación negativa baja
-,01 a -,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
,01 a ,19	Correlación positiva muy baja
,2 a ,39	Correlación positiva baja
,4 a ,69	Correlación positiva moderada
,7 a ,89	Correlación positiva alta
,9 a ,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

**Fuente:** Elaboración propia

## CAPITULO IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 4.1. Resultados de la investigación

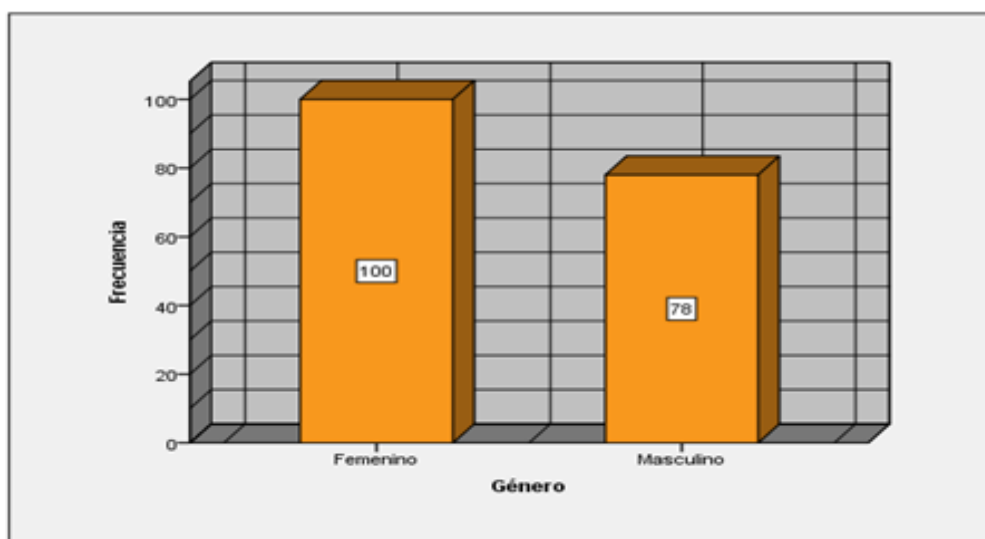
Para el presente trabajo de investigación se presenta los resultados después de haber realizado y aplicado el cuestionario a través de la encuesta a la muestra seleccionada:

#### 4.1.1. Análisis de datos generales

**Tabla 3:** Frecuencia de género de los trabajadores de la MPA.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Femenino	100	56,2	56,2	56,2
Válido	Masculino	78	43,8	43,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia (Spss v23)



**Figura 3:** Género de los trabajadores de la MPA.

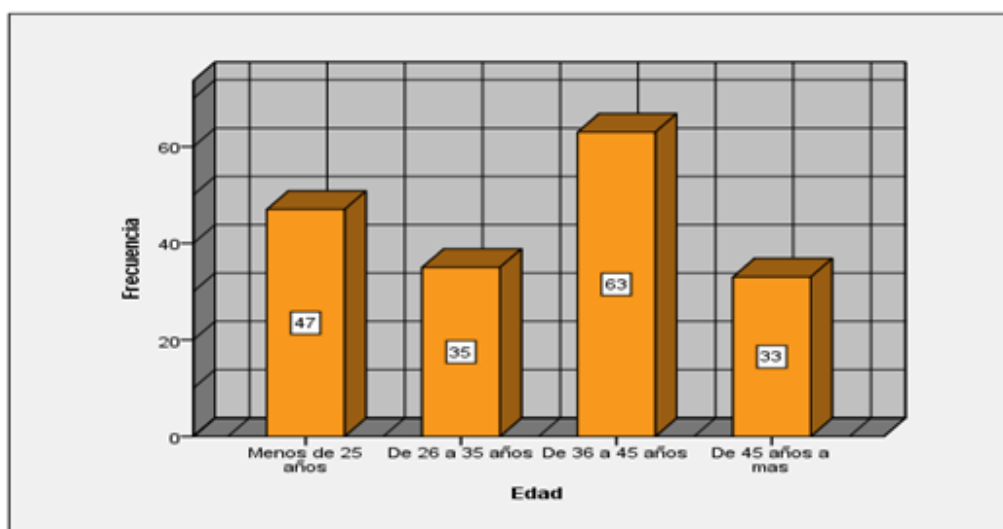
**Fuente:** Elaboración propia (Spss v23).

Según la tabla 3 y figura 3, señala que en esta institución, de los 178 trabajadores encuestados el 56.2% representa a 100 trabajadores mujeres y el 43.8% representa a 78 trabajadores varones, quienes vienen laborando en la parte administrativa en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. El resultado indica que en esta institución predomina género femenino, seguido por género masculino.

**Tabla 4:** Frecuencias de edad de los trabajadores de la municipalidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Menos de 25 años	47	26,4	26,4
	De 26 a 35 años	35	19,7	46,1
Válido	<b>De 36 a 45 años</b>	<b>63</b>	<b>35,4</b>	<b>81,5</b>
	De 45 años a mas	33	18,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0

**Fuente:** Elaboración propia (Spss v23).



**Figura 4:** Edades de los trabajadores de la MPA.

**Fuente:** Elaboración propia (Spss v23).

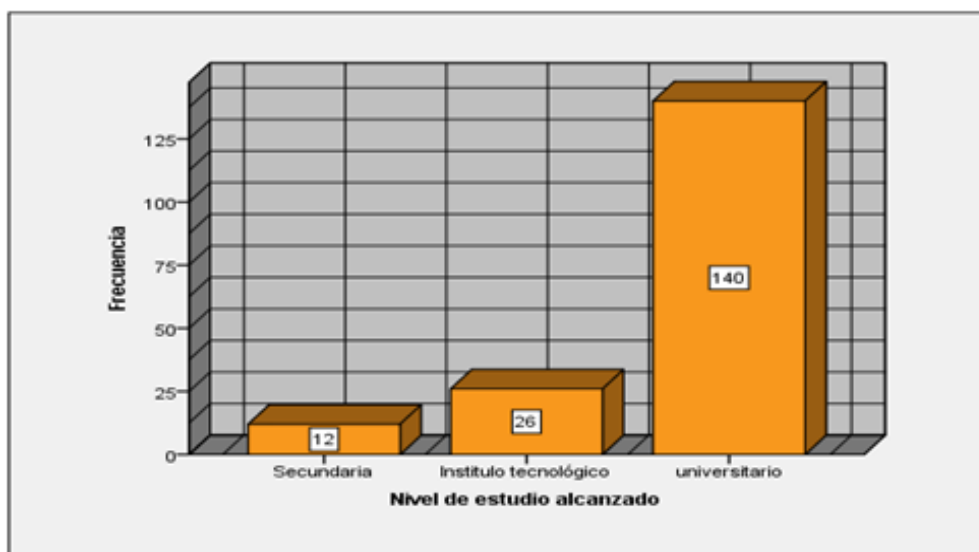
Según tabla 4 y figura 4, se puede observar que en esta institución de los 178 trabajadores encuestados, el 35.4% representa a 63 personas tienen entre 36 años a 45 años de edad, el 26.4% representa a 47 personas tienen menos de 25 años de edad, el 19.7% representa a 35 personas están entre los 26 a 35 años de edad y el menor porcentaje de 18.5% que equivale a 33 personas encuestadas, quienes vienen laborando en la parte administrativa en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Se manifiesta que en esta institución predomina la edades entre 36 a 46 años.



**Tabla 5:** Frecuencia de nivel de estudio alcanzado de los trabajadores MPA.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	12	6,7	6,7
	Instituto tecnológico	26	14,6	21,3
	<b>Universitario</b>	<b>140</b>	<b>78,7</b>	<b>78,7</b>
	Total	178	100,0	100,0

**Fuente:** Elaboración propia (Spss v23).



**Figura 5:** Nivel de estudios alcanzados de los trabajadores de la MPA.

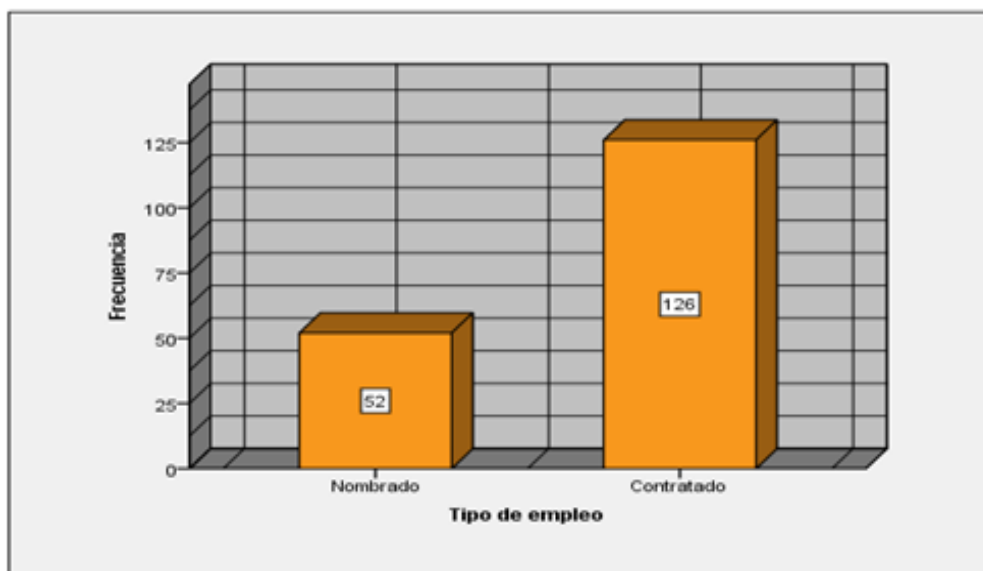
**Fuente:** Elaboración propia (Spss v23).

Según la tabla 5 y figura 5, se puede observar que en esta institución, de los 178 trabajadores encuestados, el 78.7% representa a 140 personas tienen el nivel de estudio avanzado universitario, el 14.6% representa a 26 personas tienen estudio alcanzado en instituto tecnológico y el 6.7% representa a 12 personas tienen estudio alcanzado secundaria completa, quienes vienen laborando en la parte administrativa en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Se manifiesta que en esta institución predomina el nivel de estudio avanzado universitario.

**Tabla 6:** Frecuencia de tipo de empleo de los trabajadores de la MPA.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nombrado	52	29,2	29,2	29,2
Válido <b>Contratado</b>	<b>126</b>	<b>70,8</b>	<b>70,8</b>	<b>100,0</b>
Total	178	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia (Spss v23).



**Figura 6:** Tipo de empleo de los trabajadores de la MPA.

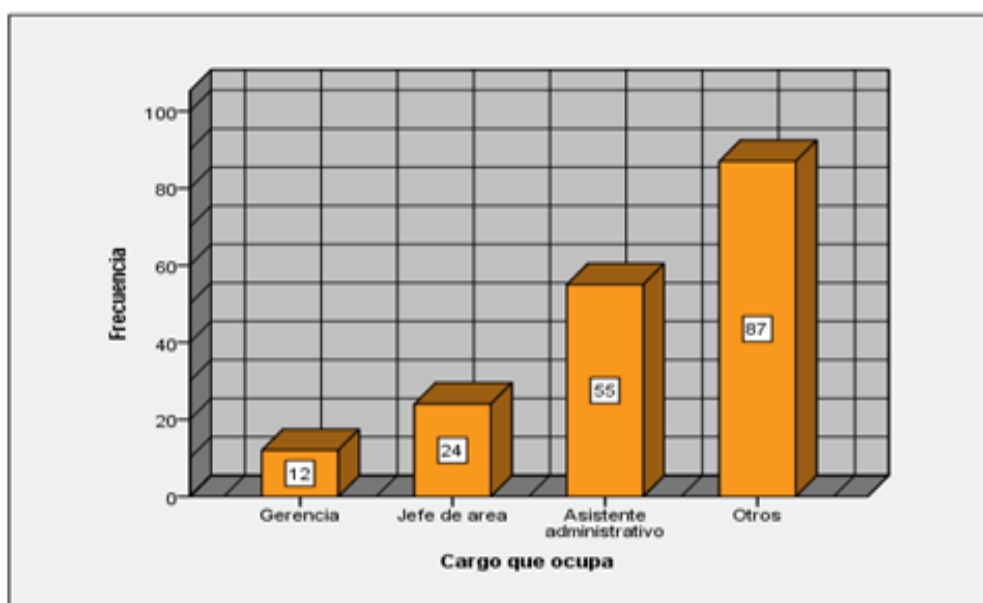
**Fuente:** Elaboración propia (Spss v23).

De acuerdo a la tabla 6 y figura 6, se demuestra que en esta institución de los 178 trabajadores encuestados, el 70.8% son personas contratados y el 29.2% son nombrados, quienes vienen laborando en la parte administrativa en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Lo que significa que en esta institución predominan los trabajadores contratados.

**Tabla 7:** Frecuencias de cargo que ocupa de los trabajadores de la MPA.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Gerencia	12	6,7	6,7	6,7
Jefe de área	24	13,5	13,5	20,2
Válido Asistente administrativo	55	30,9	30,9	51,1
<b>Otros</b>	<b>87</b>	<b>48,9</b>	<b>48,9</b>	<b>100,0</b>
Total	178	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia (Spss v23).



**Figura 7:** Cargo que ocupa los trabajadores de la MPA.

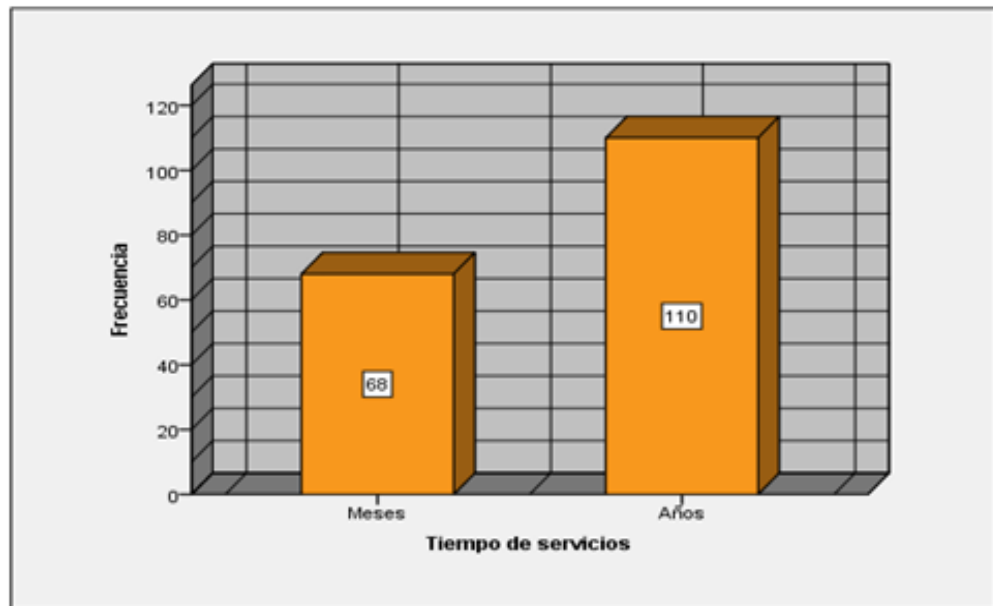
**Fuente:** Elaboración propia (Spss v23).

En la tabla 7 y figura 7, se demuestra que en esta institución, de los 178 trabajadores encuestados, el 48.9% equivale a 87 personas donde mencionan que trabajan como otros, el 30.9% equivale a 55 personas indican que trabajan como asistentes administrativos, el 13.5% equivale a 24 personas indican que son jefes de área y el mínimo porcentaje de 6.7% equivale a 12 personas indican que son de gerencia, quienes vienen laborando en la parte administrativa en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Como se ve en esta institución la mayor parte de trabajadores ocupan otros cargos.

**Tabla 8:** Frecuencia de tiempo de servicio de los trabajadores de la MPA.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Meses	68	38,2	38,2
	<b>Años</b>	<b>110</b>	<b>61,8</b>	<b>100,0</b>
	Total	178	100,0	100,0

**Fuente:** Elaboración propia (Spss v23).



**Figura 8:** Tiempo de servicio de los trabajadores de la MPA.

**Fuente:** Elaboración propia (Spss v23).

En la tabla 8 y figura 8, se demuestra que en esta institución, de los 178 trabajadores encuestados el 61.8% equivale a 110 personas indican que laboran años y el 38.2% equivale a 68 personas mencionan que laboran meses, en la parte administrativa en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. El resultado indica que en esta institución el mayor porcentaje son personas que trabajan años.

#### 4.1.2. Fiabilidad de instrumento de (Alfa de Cronbach)

Para el presente trabajo de investigación se utilizó Alfa de Cronbach para medir la fiabilidad y consistencia del instrumento del trabajo de investigación, determinada en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados, según tabla de Kuder Richardson que se muestra a continuación.

**Tabla 9:** *Fiabilidad según Kuder Richardson.*

Valor	Significado
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	Confiable
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 10:** *Estadísticas de fiabilidad (V1 Y V2: Estrés y desempeño laboral).*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,697	,697	31

**Fuente:** Elaboración propia (Spss v23).

Según a la tabla 10, en donde se evidencia los resultados de acuerdo lo estipulado por la tabla de Kuder Richardson, el resultado obtenido de las dos variables es de ,697 se ubica en el rango de ,66 a ,71. Por eso este resultado representa confiable el empleo del instrumento de este estudio.

**Tabla 11:** Estadísticas de fiabilidad (V1: Estrés).

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,687	,687	19

Fuente: Elaboración propia (Spss v23).

Según la tabla 11, en donde se revela los resultados de acuerdo a lo estipulado por la tabla de Kuder Richardson, el resultado obtenido de la variable uno de estrés es de ,687 se ubica en el rango de ,66 a ,71. Por lo cual este resultado representa confiable de la aplicación del instrumento de investigación del presente trabajo.

**Tabla 12:** Estadísticas de fiabilidad (V2: Desempeño laboral).

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,685	,685	12

Fuente: Elaboración propia (Spss v23).

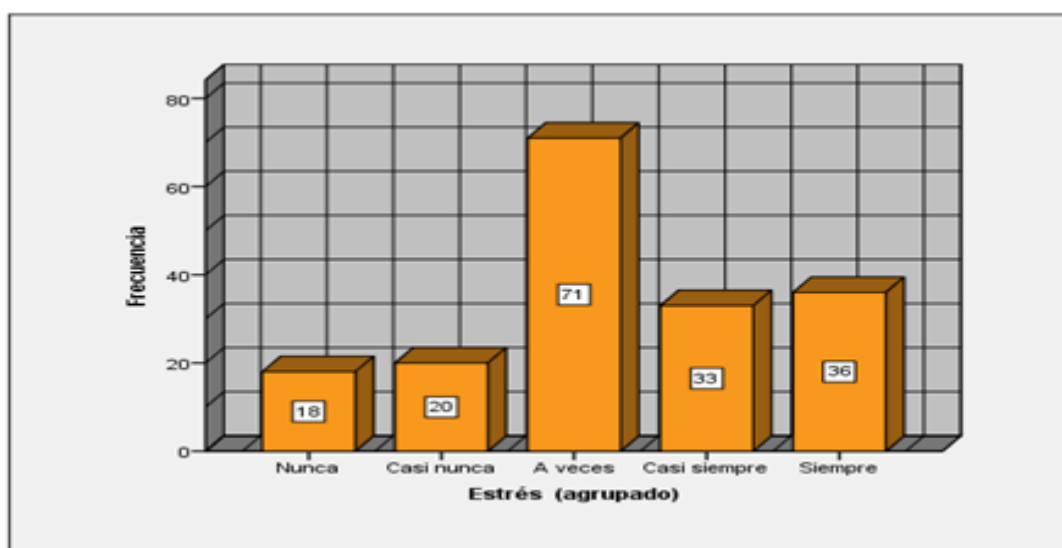
Al respecto a la tabla 12, en donde se revela los resultados de acuerdo a lo estipulado por la tabla de Kuder Richardson, el resultado obtenido de la variable dos del desempeño laboral es de ,685 se ubica en el rango de ,66 a ,71. Por lo cual este resultado representa confiable de la aplicación del instrumento de investigación del presente trabajo.

#### 4.1.3. Distribución de frecuencias de variables y dimensiones

**Tabla 13:** Frecuencia agrupada (V1: Estrés).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	18	10,1	10,1	10,1
Casi nunca	20	11,2	11,2	21,3
<b>Válido</b>	<b>A veces</b>	<b>71</b>	<b>39,9</b>	<b>61,2</b>
	Casi siempre	33	18,5	79,8
	Siempre	36	20,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0

**Fuente:** Elaboracion propia (Spss v23).



**Figura 9:** Estrés laboral de los trabajadores de la MPA.

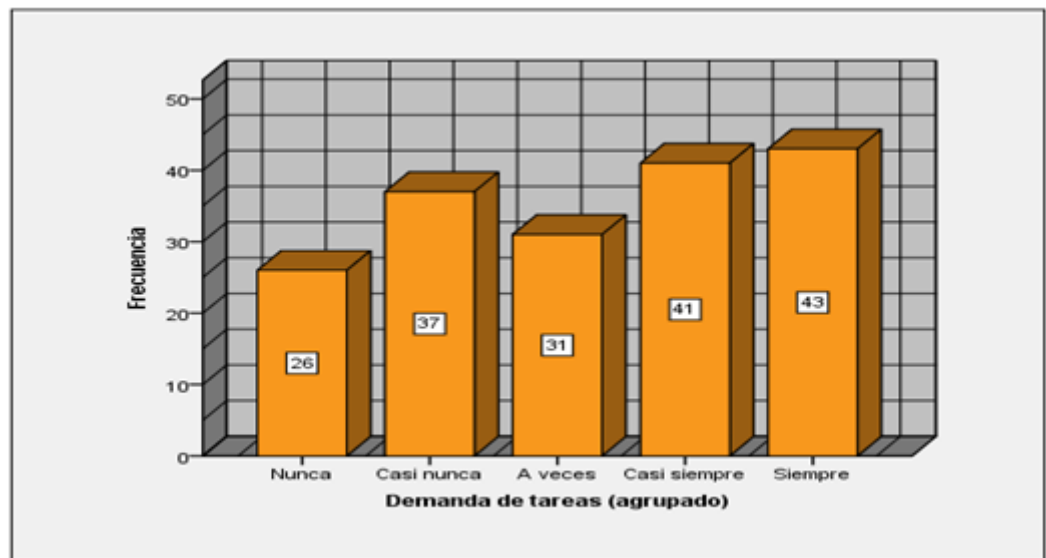
**Fuente:** Elaboracion propia (Spss v23).

Según la tabla 13 y la figura 9, los resultados demuestran que el 39,9% que equivale a 71 trabajadores encuestados, manifiestan que a veces tienen ansiedad, tensión física, sobrecarga laboral y nerviosismo por no cumplir sus funciones adecuadamente, mientras el 20,2% que equivale a 36 personas revelan que siempre tienen ansiedad, tensión física, sobrecarga laboral y nerviosismo por no cumplir sus funciones adecuadamente, seguido el 18,5% casi siempre y un mínimo porcentaje de 10,1% nunca tienen ansiedad, tensión física, sobrecarga laboral y nerviosismo por no cumplir sus funciones adecuadamente.

**Tabla 14:** Frecuencia agrupada (V1:D1: Demanda de tareas).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	14,6	14,6
	Casi nunca	37	20,8	35,4
	A veces	31	17,4	52,8
	Casi siempre	41	23,0	75,8
	<b>Siempre</b>	<b>43</b>	<b>24,2</b>	<b>24,2</b>
Total	178	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboracion propia (Spss v23).



**Figura 10:** Demanda de tareas de los trabajadores de la MPA.

**Fuente:** Elaboracion propia (Spss v23)

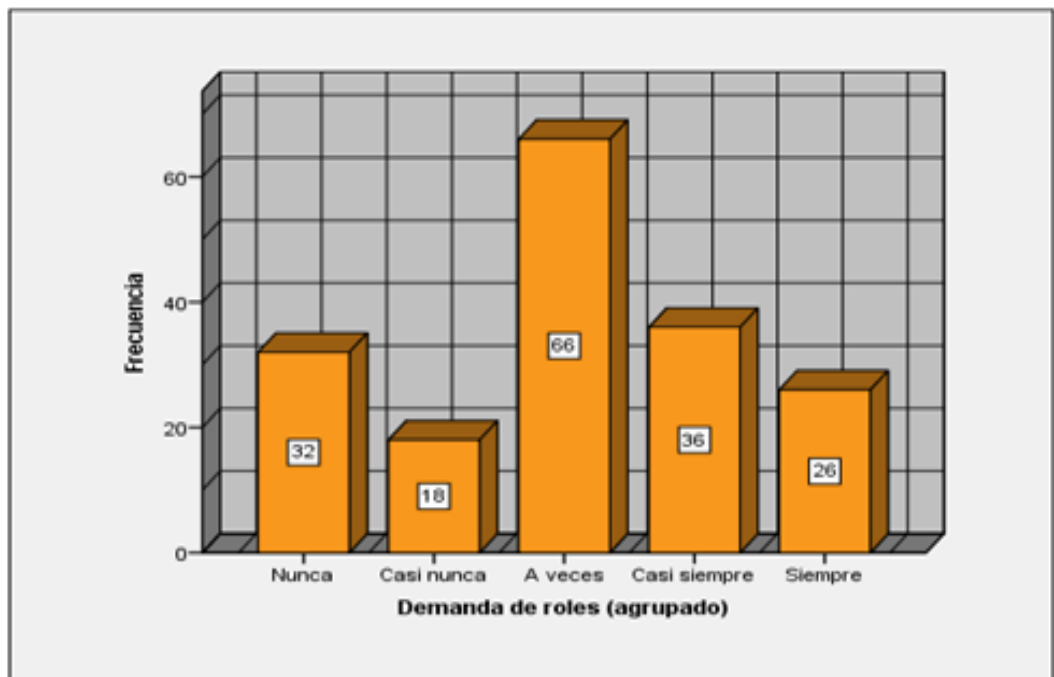
Según la tabla 14 y la figura 10, los resultados demuestran que el 24.2% que equivale a 43 trabajadores encuestados, manifiestan que siempre el diseño de trabajo, condiciones de trabajo y distribución física del trabajo son causante del estrés, mientras el 23% que equivale a 41 personas revelan que casi siempre el diseño de trabajo, condiciones de trabajo y distribución física del trabajo son causante del estrés, seguido el 20,8% que equivale a 37 personas manifiestan que el diseño de trabajo, condiciones de trabajo y distribución física del trabajo son causante de estrés, y un mínimo porcentaje de 14,6% nunca el diseño de trabajo, condiciones de trabajo y distribución física del trabajo son causante del estrés.



**Tabla 15:** Frecuencia agrupada (V1; D2: Demanda de roles).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	32	18,0	18,0	17,6
Casi nunca	18	10,1	10,1	28,3
Válido <b>A veces</b>	<b>66</b>	<b>37,1</b>	<b>37,1</b>	<b>64,7</b>
Casi siempre	36	20,2	20,2	85,0
Siempre	26	14,6	14,6	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboracion propia (Spss v23).



**Figura 11:** Demanda de roles de los trabajadores de la MPA.

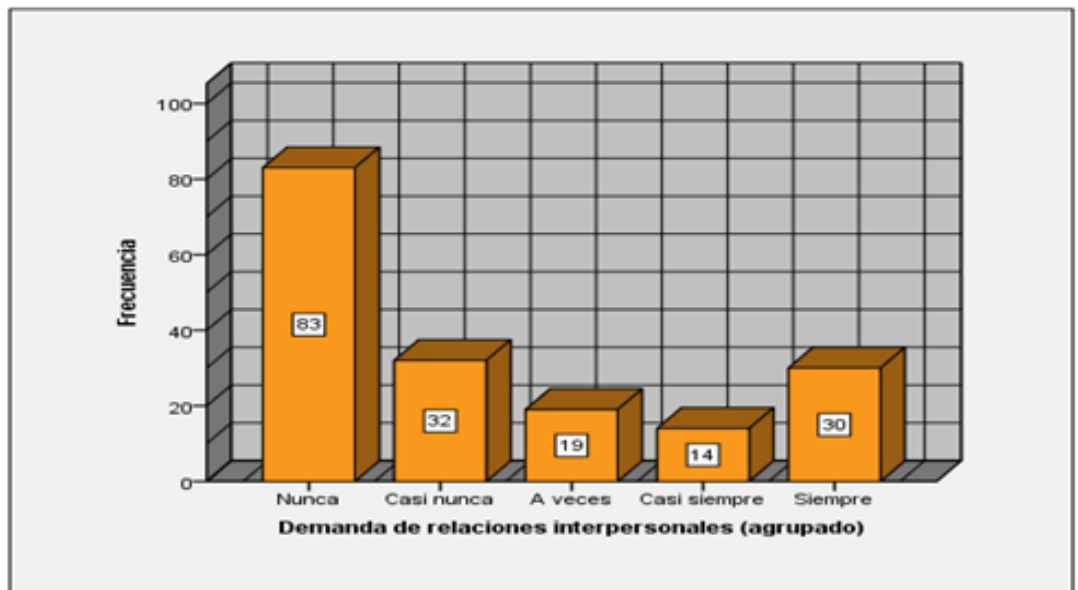
**Fuente:** Elaboracion propia (Spss v23).

Según la tabla 15 y la figura 11, los resultados demuestran que el 37,1% que equivale a 66 trabajadores encuestados, manifiestan que a veces tienen presión, sobrecarga de trabajo y conflicto de sus funciones, mientras el 20,2% que equivale a 36 personas revelan que casi siempre tienen presión, sobrecarga de trabajo y conflicto de sus funciones, seguido el 18% que equivale a 32 personas manifiestan nunca y un mínimo porcentaje de 14,6% manifiestan siempre tienen presión, sobrecarga de trabajo y conflicto de sus funciones.

**Tabla 16:** Frecuencia agrupada (V1; D3: Demanda de relaciones interpersonales)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	<b>Nunca</b>	<b>83</b>	<b>46,6</b>	<b>46,6</b>	<b>46,5</b>
	Casi nunca	32	18,0	18,0	64,2
	A veces	19	10,7	10,7	74,9
	Casi siempre	14	7,9	7,9	82,9
	Siempre	30	16,9	16,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboracion propia (Spss v23).



**Figura 12:** Demanda de relaciones interpersonales de los trabajadores de la MPA.

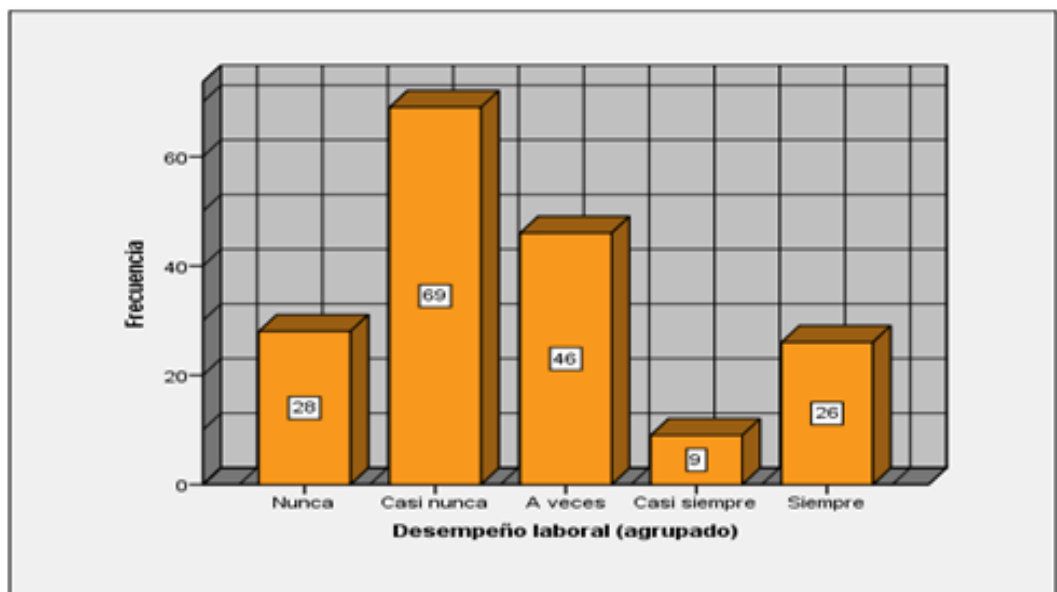
**Fuente:** Elaboracion propia (Spss v23).

Según la tabla 16 y la figura 12, los resultados demuestran que el 46.6% que equivale a 83 trabajadores encuestados, manifiestan que nunca reciben apoyo entre compañeros de trabajo, mientras el 18% que equivale a 32 personas revelan que casi nunca reciben apoyo entre compañeros de trabajo, seguido el 16,9% que equivale a 30 personas manifiestan que siempre reciben apoyo entre compañeros de trabajo, mientras el 10,7% que equivale a 19 personas manifiestan que a veces reciben apoyo y un mínimo porcentaje de 7,9% manifiestan casi siempre reciben apoyo.

**Tabla 17:** Frecuencia agrupada (V2: Desempeño laboral).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	28	15,7	15,5
	<b>Casi nunca</b>	<b>69</b>	<b>38,8</b>	<b>55,1</b>
Válido	A veces	46	25,8	80,2
	Casi siempre	9	5,1	85,0
	Siempre	26	14,6	100,0
	Total	178	100,0	

**Fuente:** Elaboracion propia (Spss v23).



**Figura 13:** Desempeño laboral de los trabajadores de la MPA.

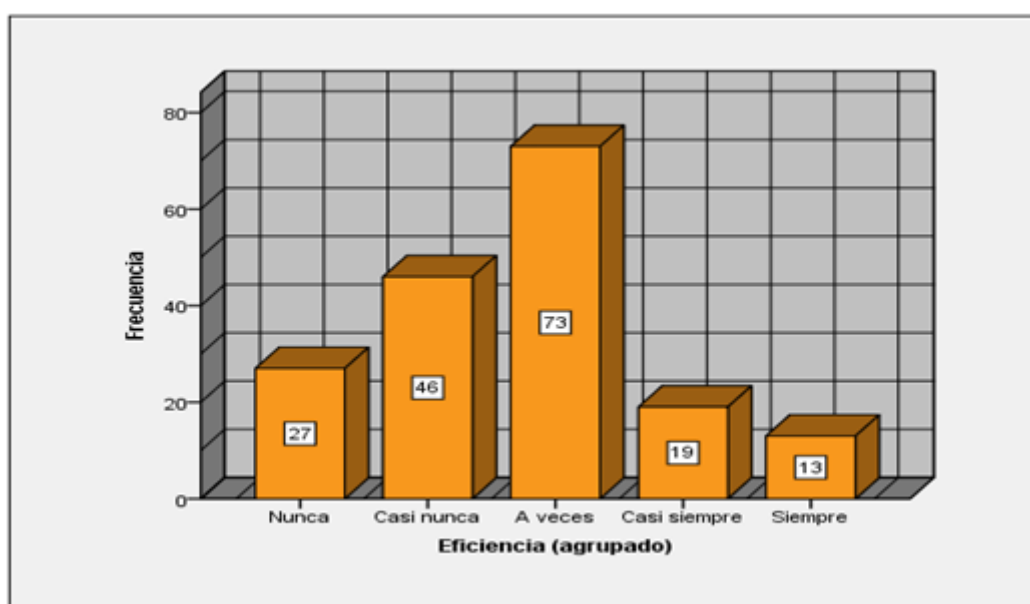
**Fuente:** Elaboracion propia (Spss v23).

Según la tabla 17 y la figura 13, los resultados demuestran que el 38,8% que equivale a 69 trabajadores encuestados, manifiestan que casi nunca, mientras el 25,8% que equivale a 46 personas encuestadas revelan que a veces, seguido el 15,7% personas encuestadas manifiestan nunca y un mínimo porcentaje de 5,1% revelan casi siempre se desempeñan de manera adecuada. Lo que significa que los trabajadores administrativos no desempeñan adecuadamente en su labor en relación a eficiencia, eficacia y productividad.

**Tabla 18:** Frecuencia agrupada (V2; D1: Eficiencia).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	27	15,2	15,2	15,5
Casi nunca	46	25,8	25,8	41,2
Válido <b>A veces</b>	<b>73</b>	<b>41,0</b>	<b>41,0</b>	<b>82,4</b>
Casi siempre	19	10,7	10,7	92,5
Siempre	13	7,3	7,3	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboracion propia (Spss v23).



**Figura 14:** Eficiencia de los trabajadores de la MPA.

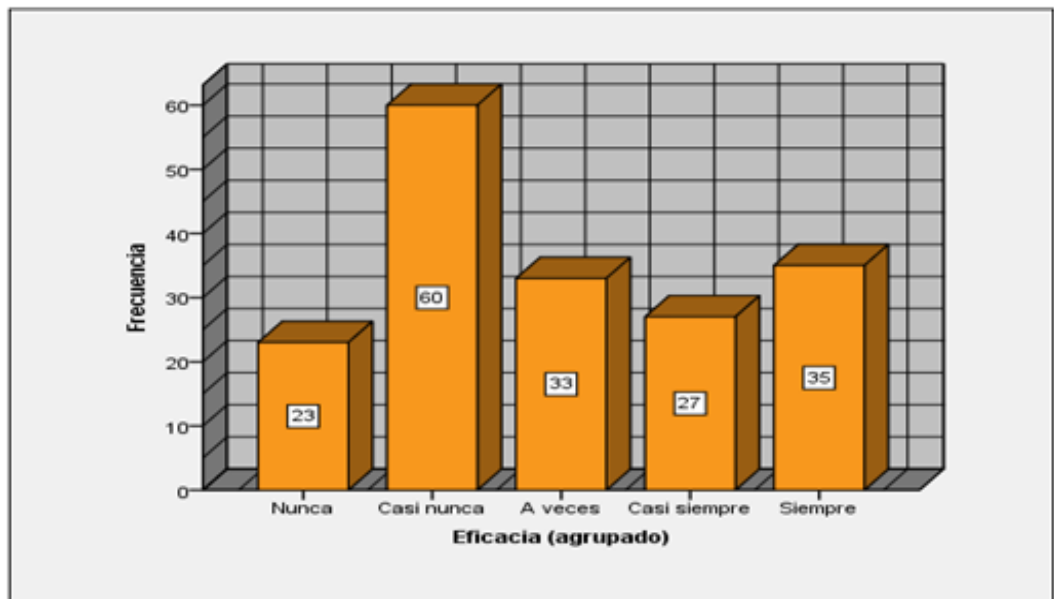
**Fuente:** Elaboracion propia (Spss v23).

Según la tabla 18 y la figura 14, los resultados demuestran que el 41% que equivale a 73 trabajadores encuestados, manifiestan que a veces hacen correctamente las cosas en su labor utilizando recursos adecuados, mientras el 25,8% que equivale a 46 personas encuestadas revelan que casi nunca hacen correctamente las cosas en su labor, seguido el 15,2% manifiestan nunca lo hacen correctamente las cosas y un mínimo porcentaje de 7.3% siempre lo hacen correctamente las cosas en su trabajo. Lo que significa que los trabajadores administrativos no utilizan adecuadamente los recursos para lograr sus objetivos establecidos por la institución.

**Tabla 19:** Frecuencia agrupada (V2; D2: Eficacia).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	23	12,9	12,9	12,8
<b>Casi nunca</b>	<b>60</b>	<b>33,7</b>	<b>33,7</b>	<b>47,1</b>
Válido A veces	33	18,5	18,5	65,2
Casi siempre	27	15,2	15,2	80,2
Siempre	35	19,7	19,7	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboracion propia (Spss v23).



**Figura 15:** Eficacia de los trabajadores de la MPA.

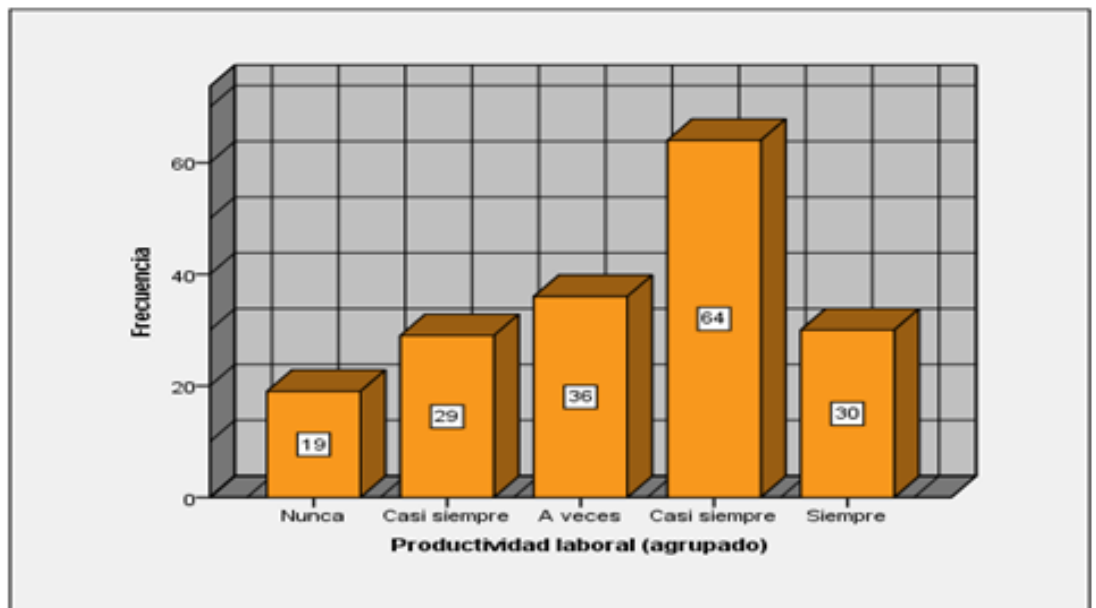
**Fuente:** Elaboración propia (Spss v23).

Según la tabla 19 y la figura 15, los resultados demuestran que el 33,7% que equivale a 60 trabajadores encuestados, manifiestan que casi nunca son eficaces en su trabajo, mientras el 19,7% que equivale a 35 trabajadores revelan que siempre son eficaces en su trabajo, seguido el 18,5% equivale a 33 trabajadores manifiestan a veces son eficaces en su trabajo y el mínimo porcentaje de 12,9% nunca son eficaces. Lo que significa que los trabajadores administrativos no utilizan adecuadamente los recursos que permitan cumplir sus funciones.

**Tabla 20:** Frecuencia agrupada (V2; D3: Productividad laboral).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Nunca	19	10,7	10,2	
	Casi siempre	29	16,3	26,2	
	A veces	36	20,2	46,5	
	<b>Casi siempre</b>	<b>64</b>	<b>36,0</b>	<b>36,0</b>	<b>82,9</b>
	Siempre	30	16,9	16,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia (Spss v23).



**Figura 16:** Productividad laboral de los trabajadores de la MPA.

**Fuente:** Elaboración propia (Spss v23).

De acuerdo a la tabla 20 y la figura 16, se puede observar los resultados que el 36% que equivale a 64 trabajadores encuestados, manifiestan que casi siempre tienen productividad laboral, mientras el 20,2% que equivale a 36 trabajadores revelan que a veces son productivos en su trabajo, seguido el 16,9% que equivale a 30 manifiestan siempre tienen productividad laboral y un mínimo porcentaje de 10,7% manifiestan nunca son productivos. Lo que significa que los trabajadores administrativos son productivos en los trabajos que realizan en esta institución.

## 4.2. Contrastación estadística de hipótesis

### a. Hipótesis general

Según la formulación del problema general, específico y el objetivo general, específicos ya planteados anteriormente, se muestra las hipótesis nula y alterna para su aceptación o rechazo:

**Ho:** El estrés no se relaciona significativamente con el desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

**Ha:** El estrés se relaciona significativamente con el desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

**Tabla 21:** *Correlación entre estrés laboral y desempeño laboral*

			<b>Estrés</b>	<b>Desempeño laboral</b>
Rho de	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	,352
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	178	178
Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,352	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	178	178

**Fuente:** Elaboración propia (Spss v23).

Mediante la prueba de hipótesis de correlación de Rho de Spearman en la tabla 21 se evidencia un índice de correlación de 0,352, que indica una correlación positiva baja, además en cuanto a significación se obtiene un valor  $p = 0,000 < 0,05$ , por tanto se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis Alterna (Ha), es decir, existe relación significativa positiva moderada baja entre el estrés y el desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

## b. Hipótesis específico 1

Viendo la formulación del problema y los objetivos específicos ya formulados, se muestra la hipótesis nula y alterna para su aceptación o rechazo:

**Ho:** La demanda de tareas no se relaciona significativamente con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

**Ha:** La demanda de tareas se relaciona significativamente con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

**Tabla 22:** correlación entre demanda de tareas y la eficiencia.

			<b>Demanda de tareas</b>	<b>Eficiencia</b>
Rho de	Demandas de tareas	Coeficiente de correlación	1,000	,095
		Sig. (bilateral)	.	,208
		N	178	178
Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,095	1,000
		Sig. (bilateral)	,208	.
		N	178	178

**Fuente:** Elaboración propia (Spss v23).

Mediante de la de correlación de Rho de Spearman en la tabla 22 se muestra un índice de correlación de 0,095, que significa una correlación positiva moderada muy baja, y referente a la significación se demuestra un valor  $p = 0,208 > 0,05$ , por tanto se acepta la Hipótesis Nula (Ho) y se rechaza la Hipótesis Alterna (Ha), es decir, no hay relación significativa entre la demanda de tareas se relaciona significativamente con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.



### c. Hipótesis específico 2

Según la formulación del problema y los objetivos específicos ya planteados, se muestra las hipótesis nula y alterna para su aceptación o rechazo:

**Ho:** La demanda de las tareas no se relaciona significativamente con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

**Ha:** La demanda de las tareas se relaciona significativamente con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

**Tabla 23:** *Correlación entre demanda de tareas y eficacia*

			<b>Demanda de tareas</b>	<b>Eficacia</b>
Rho de	Demanda de tareas	Coeficiente de correlación	1,000	,172*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	178	178
Spearman	Eficacia	Coeficiente de correlación	,172*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	178	178

**Fuente:** Elaboración propia (Spss v23)

Mediante la correlación de Rho de Spearman en la tabla 23 se demuestra un valor de correlación de 0,172, que significa una correlación positiva moderada muy baja, referente a la significación existe un valor  $p = 0,019 < 0,05$ , por lo tanto se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna (Ha), es decir, hay relación significativa entre la demanda de las tareas con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

#### d. Hipótesis específico 3

Según la formulación del problema y los objetivos específicos ya planteados, se muestra las hipótesis nula y alterna para su aceptación o rechazo:

**Ho:** La demanda de tareas no se relaciona significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

**Ha:** La demanda de tareas se relaciona significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

**Tabla 24:** *Correlación entre demanda de tareas y productividad laboral.*

			<b>Demanda de tareas</b>	<b>Productividad laboral</b>
Rho de	Demanda de tareas	Coefficiente de correlación	1,000	,446**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	178	178
Spearman	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	,446**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	178	178

**Fuente:** Elaboración propia (Spss v23).

Mediante la correlación de Rho de Spearman en la tabla 24 se demuestra un valor de correlación de 0,446, que significa una correlación positiva moderada, referente a la significación se demuestra un valor  $p = 0,000 < 0,05$ , por tanto se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis Alterna (Ha), es decir, hay relación significativa entre la demanda de tareas y la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

#### e. Hipótesis específico 4

Según la formulación del problema y los objetivos específicos ya planteados, se muestra las hipótesis nula y alterna para su aceptación o rechazo:

**Ho:** La demanda de roles no se relacionan significativamente con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

**Ha:** La demanda de roles se relacionan significativamente con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

**Tabla 25:** *Correlación entre demanda roles y eficiencia*

			Demanda de roles	Eficiencia
Rho de	Demanda de roles	Coeficiente de correlación	1,000	,263**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	178	178
Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,263**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	178	178

**Fuente:** Elaboración propia (Spss v23)

Mediante la correlación de Rho de Spearman en la tabla 25 se demuestra un valor de correlación de 0,263, que significa una correlación positiva moderada baja, referente a la significación se demuestra un valor  $p= 0,000 < 0,05$ , por tanto se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis Alterna (Ha), es decir, hay relación significativa entre la demanda de roles y la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

#### f. Hipótesis específico 5

Según la formulación del problema y los objetivos específicos ya planteados, se muestra las hipótesis nula y alterna para su aceptación o rechazo:

**Ho:** La demanda de roles no se relacionan significativamente con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

**Ha:** La demanda de roles se relacionan significativamente con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

**Tabla 26:** *Correlación entre demanda de roles y eficacia*

			Demanda de roles	Eficacia
Rho de	Demanda de roles	Coeficiente de correlación	1,000	,084
		Sig. (bilateral)	.	,254
		N	178	178
Spearman	Eficacia	Coeficiente de correlación	,084	1,000
		Sig. (bilateral)	,254	.
		N	178	178

**Fuente:** Elaboración propia (Spss v23)

Mediante la correlación de Rho de Spearman en la tabla 26 se demuestra un valor de correlación de 0,084, que significa una correlación positiva moderada muy baja, referente a la significación se demuestra un valor  $p = 0,254 > 0,05$ , por tanto se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se rechaza la Hipótesis Alterna ( $H_a$ ), es decir, no hay relación significativa entre la demanda de roles y la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

### g. Hipótesis específico 6

Según la formulación del problema y los objetivos específicos ya planteados, se muestra las hipótesis nula y alterna para su aceptación o rechazo:

**Ho:** La demanda de roles no se relacionan significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

**Ha:** La demanda de roles se relacionan significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

**Tabla 27:** *Correlación entre demanda de roles y productividad*

			<b>Demanda de roles</b>	<b>Productividad laboral</b>
Rho de	Demanda de roles	Coeficiente de correlación	1,000	,427**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	178	178
Spearman	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,427**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	178	178

**Fuente:** Elaboración propia (Spss v23).

Mediante la correlación de Rho de Spearman en la tabla 27 se demuestra un valor de correlación de 0,427, que significa una correlación positiva moderada, referente a la significación se demuestra un valor  $p = 0,000 < 0,05$ , por tanto se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se acepta la Hipótesis Alterna ( $H_a$ ), es decir, hay relación significativa entre la demanda de roles y la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

#### h. Hipótesis específico 7

Según la formulación del problema y los objetivos específicos ya planteados, se muestra las hipótesis nula y alterna para su aceptación o rechazo:

**Ho:** La demanda de relaciones interpersonales no se relaciona significativamente con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

**Ha:** La demanda de relaciones interpersonales se relaciona significativamente con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

**Tabla 28:** *Correlación entre demanda de relaciones interpersonales y eficiencia*

			<b>Demanda de relaciones interpersonales</b>	<b>Eficiencia</b>
Rho de	Demanda de relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,004
		Sig. (bilateral)	.	,962
		N	178	178
Spearman	Eficiencia	Coefficiente de correlación	,004	1,000
		Sig. (bilateral)	,962	.
		N	178	178

**Fuente:** Elaboración propia (Spss v23)

Mediante correlación de Rho de Spearman en la tabla 28 se demuestra un valor de correlación de 0,004, que significa una correlación positiva moderada muy baja, referente a la significación se demuestra un valor  $p = 0,962 > 0,05$ , por tanto se acepta la Hipótesis Nula (Ho) y se rechaza la Hipótesis Alterna (Ha), es decir, no hay relación significativa entre la demanda de relaciones interpersonales y la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

### i. Hipótesis específico 8

Según la formulación del problema y los objetivos específicos ya planteados, se muestra las hipótesis nula y alterna para su aceptación o rechazo:

**Ho:** La demanda de relaciones interpersonales no se relaciona significativamente con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

**Ha:** La demanda de relaciones interpersonales se relaciona significativamente con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

**Tabla 29:** *Correlación entre la demanda de relaciones interpersonales y eficacia*

			Demanda de relaciones interpersonales	Eficacia
Rho de	Demanda de relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000	,194**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	178	178
Spearman	Eficacia	Coeficiente de correlación	,194**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	178	178

**Fuente:** Elaboración propia (Spss v23)

Mediante la correlación de Rho de Spearman en la tabla 29 se demuestra un valor de correlación de 0,194, que significa una correlación positiva moderada muy baja, referente a la significación se demuestra un valor  $p = 0,009 < 0,05$ , por tanto se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna (Ha), es decir, hay relación significativa entre La demanda de relaciones interpersonales y la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

## j. Hipótesis específico 9

Según la formulación del problema y los objetivos específicos ya planteados, se muestra las hipótesis nula y alterna para su aceptación o rechazo:

**Ho:** La demanda de relaciones interpersonales no se relaciona significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

**Ha:** La demanda de relaciones interpersonales se relaciona significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

**Tabla 30:** *Correlación entre la demanda de relaciones interpersonales y productividad*

			Demanda de relaciones interpersonales	Productividad laboral
Rho de	Demanda de relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000	,121
		Sig. (bilateral)	.	,107
		N	178	178
Spearman	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,121	1,000
		Sig. (bilateral)	,107	.
		N	178	178

**Fuente:** Elaboración propia (Spss v23)

Mediante la correlación de Rho de Spearman en la tabla 30 se demuestra un valor de correlación de 0,121, que significa una correlación positiva moderada muy baja, referente a la significación se demuestra un valor  $p = 0,107 > 0,05$ , por tanto se acepta la Hipótesis Nula y se rechaza la Hipótesis Alterna (Ha), es decir, no hay relación significativa entre la demanda de relaciones interpersonales y la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.



## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

Los resultados que se obtuvieron luego del procesamiento de los datos en el programa SPSS V23 del estudio titulado: estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2016, a continuación se muestra la discusión y comparación de las bases teóricas de acuerdo al problema, objetivos e hipótesis planteados:

**Primero:** con respecto a la hipótesis general que se planteó, el estrés laboral tiene relación significativa con el desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016. El cuadro de correlación muestra que efectivamente sí existe la relación entre ambas variables con un coeficiente de correlación de, 352, lo cual significa que hay una correlación positiva moderada baja.

En tanto significa que ambas variables sufren los mismos cambios; es decir, que ambas variables están asociados con un valor absoluto moderada baja y se obtuvo el nivel de significancia 0,012 menor de 0,05, por lo tanto, se determina que el estrés laboral tiene relación significativamente con el desempeño laboral del personal de la municipalidad provincial de Andahuaylas, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se contrasta con el estudio titulado: "Estrés y desempeño laboral" (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango) 2014, ha concluido como se señala a continuación: El estrés generado por diversos factores en trabajo afecta el desempeño de los trabajadores de Serviteca Altense S.A., cambiando de un departamento a otro, pero también repercute en los resultados; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación la cual menciona que si hay una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. (Gonzales , 2014, p. 67).

Del mismo modo se contrasta con la teoría de estrés laboral según Robbins (2009) el estrés "es una forma dinámica en donde la persona se ve identificado con una oportunidad, demanda o recurso que tiene vínculo con lo que la persona quiere y que el resultado es percibido como algo que no es cierto y sin ningún interés".(p. 637).

Asimismo por lado según (Hellriegel, 2009), Menciona el estrés "es la nerviosidad, la impresión de angustia o la rigidez física que se da al momento de que la persona esta

con el pensamiento en donde las obligaciones que tienen son mayores a su capacidad para hacer frente” (p.189).

Del mismo modo para la segunda variable de desempeño laboral se contrasta según Chiavenato (2002), expone que el desempeño es “la forma eficaz de trabajo de la persona que labora en la institución, El cual es muy importante para la institución, en donde la persona funciona con un buen trabajo y satisfacción laboral”. Sabiendo esto, el desempeño de la gente es una mezcla de su conducta con el resultado, por el cual se tienen en primer hacer modificaciones lo que se tiene que hacer con el propósito de medir y ver la acción.

En base a los resultados y conceptos teóricos, se afirma que estas variables están constantemente relacionadas en la ejecución de las funciones que se desarrollan. En la institución estudiada, los trabajadores administrativos están casi estresados en el desarrollo de sus funciones.

**Segundo:** con respecto al resultado de la hipótesis específico 1, la demanda de tareas tiene relación significativa con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. El cuadro correlación nos muestra que justamente no existe la relación entre ambas dimensiones de las variables 1 y 2 con un coeficiente de correlación de, 0,095, que significa una correlación positiva muy baja.

En tanto significa que ambas dimensiones no sufren los mismos cambios; es decir, que las ambas dimensiones no están asociados y se obtuvo el nivel de significancia 0,208 mayor de 0,05, por lo tanto, se determina que la demanda de tareas no se relaciona con eficiencia laboral, lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto se contrasta con la investigación titulado: “estrés y desempeño laboral”(estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango, que también llegó a una conclusión; “Conforme al estudio que ha hecho la mayor parte de los empleados del Serviteca Altense S.A. indican niveles altos de estrés, en la que se considera la media arrojada por la prueba sobre estrés administrada la cual fue de 21.1 y de acuerdo a los estándares de la prueba donde la media normal debe ser de 16.3 y 14.7, es decir que los resultados están muy arriba de este indican niveles altos de estrés y los que sean menores son considerados bajos” (Gonzales , 2014, p. 67).

Es la principal fase del estrés laboral. Trata de una forma de reaccionar naturalmente del organismo respecto a un componente o causa que estresa. Nuestro organismo empieza a alistarse para enfrentar la agresión externa que

obliga un esfuerzo muy aparte. Es allí que empieza a poderse liberar el cortisol, adrenalina y otras hormonas que podrían generar síntomas como el acelerado del ritmo del corazón y la forma de respirar, bastante presión arterial y ansiedad. Es habitualmente una fase de poca duración. (Chiavenato, 2009, p. 342)

**Tercero:** con respecto al resultado de la hipótesis específico 2, la demanda de tareas se relaciona significativamente con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. El cuadro de correlación demuestra que efectivamente no existe la relación entre ambas dimensiones de las variables 1 y 2 con un coeficiente de correlación de, 172, que significa una correlación positiva muy baja.

En tanto significa que ambas dimensiones no sufren los mismos cambios; es decir, que las ambas dimensiones no están asociados con un valor absoluto y se obtuvo el nivel de significancia 0,019 mayor de 0,05, por lo tanto, se determina que la demanda de tareas no se relaciona con eficacia laboral, lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto se contrasta con la investigación titulado: “estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 TARAPOTO. ABRIL-JULIO, 2013”, que también llegó a una conclusión; “En el 28.3% de la población que se ha estudiado el estrés laboral y el desempeño profesional se relacionan de forma significativa,  $\chi^2 = 11.395$  y  $p = 0.003$ , siendo  $p < 0,005$  el cual significa que es confiable. Se presentan sucesos que generan estrés, los cuales se perciben por el personal de enfermería y que en efecto tiene una influencia mala en el nivel de desempeño profesional”. (Díaz & Gaviria, 2013, p. 89).

Según los antecedentes se trata de fases del estrés laboral y se determina por un colapso de los recursos fisiológicos del empleado. Es una fase de colapso físico y mental, en la que el organismo ya no logra continuar aguantando los ataques del entorno y que podría genera secuelas graves para la salud si se presenta de forma constante y largo. El empleado podría rendir por debajo de sus facultades físicas y mentales y podría convertirse de manera fácil irritante o se pueda perder toda motivación. Es más, la forma de exponer más de lo debido a ésta fase de colapso puede acabar por disminuir la resistencia natural al estrés del trabajador, como sucede en el Síndrome de Burnout. (Chiavenato, 2007, p. 453).

**Cuarto:** con respecto al resultado de la hipótesis específico 3, la demanda de tareas se relaciona significativamente con productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. El cuadro de correlación demuestra que

efectivamente existe la relación entre ambas dimensiones de las variables 1 y 2 con un coeficiente de correlación de, 446, que significa una correlación positiva moderada.

En tanto significa que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, que las ambas dimensiones están asociados con un valor absoluto positivo moderada y se obtuvo el nivel de significancia 0,000 menor de 0,05, por lo tanto, se determina que la demanda de tareas se relaciona con la productividad laboral, lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se contrasta con la investigación titulada: nivel del estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014”, que también llegó a una conclusión; “El grado de estrés laboral en los profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa la mayor parte son medios por se sienten cansados al terminar el trabajo, por otro parte bajo por que no se puede sentir ya que no se sienten acabados ni tampoco muy colapsados con su trabajo, no atienden a ciertos pacientes como objetos impersonales, Por eso un buen porcentaje significativo lo toman en alto con la finalidad de generar un ambiente relajante con sus pacientes, ha logrado varias cosas útiles con su profesión”. (Velasquez, 2014, p. 89).

Una consecuencia organizacional clara de demasiado estrés es una declinación en el desempeño. Para los trabajadores, esa declinación se puede traducir en un trabajo de mala calidad o una caída en la productividad. Para los gerentes pueden significar una toma de decisión errada o interrupciones en las relaciones de trabajo, ya que las personas se vuelven irritables y es difícil convivir con ellas. (Robbins & Judge, 2009, p. 320).

**Quinto:** con respecto al resultado de la hipótesis específico 4, La demanda de roles se relacionan significativamente con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. El cuadro de correlación demuestra que efectivamente existe la relación entre ambas dimensiones de las variables 1 y 2 con un coeficiente de correlación de, 263, que significa una correlación positiva moderada baja.

En tanto significa que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, que las ambas dimensiones están asociados con un valor absoluto positivo moderada baja y se obtuvo el nivel de significancia 0,000 menor de 0,05, por lo tanto, se determina que la demanda de roles se relaciona con la eficiencia laboral, lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se contrasta con la investigación titulada: nivel del estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y

Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014”, que también llegó a una conclusión; “Acerca del nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa en la dimensión realización personal, en su mayoría presenta un nivel de medio a alto se refiere ya que podrían generar un ambiente relajante con sus pacientes, ha logrado varias cosas útiles con su profesión, se sienten más activos, estimulados luego de trabajar con los pacientes, atienden de forma eficaz las dificultades de los pacientes, de manera fácil entienden como la forma de sentir de los pacientes, en su trabajo solucionan dificultades emocionales con bastante calma, sienten que pueden influir de forma positiva con el trabajo que realizan en la vida de los individuos”. (Velasquez, 2014, p. 87)

Entonces, las consecuencias individuales del estrés son los resultados que principalmente afectan al individuo. La organización también puede sufrir, de manera directa o indirecta, pero es el individuo el que paga el precio real. El estrés puede producir consecuencias conductuales, psicológicas y médicas. (Robbins & Judge, 2009, p. 354)

Se relaciona con las tensiones que podría sufrir el individuo como función del rol específico que desempeña en la entidad. Los conflictos de funciones crean expectativas complicadas de mediar o satisfacer. El colapso de funciones es experimentado al momento que se espera que el trabajador realice más de lo el tiempo lo permite. (Chiavenato, 2009, p. 342).

**Sexto:** con respecto al resultado de la hipótesis específico 5, La demanda de roles se relacionan significativamente con la eficacia laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. El cuadro de correlación demuestra que efectivamente no existe la relación entre ambas dimensiones de las variables 1 y 2 con un coeficiente de correlación de 0,084, que significa una correlación positiva moderada muy baja.

En tanto significa que ambas dimensiones no sufren los mismos cambios; es decir, que las ambas dimensiones no están asociados con un valor absoluto y se obtuvo el nivel de significancia 0,254 mayor de 0,05, por lo tanto, se determina que la demanda de roles no se relaciona con la eficacia laboral, lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto se contrasta con la investigación titulada: “estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 TARAPOTO. ABRIL-JULIO, 2013”, que también llegó a una conclusión; “No hay relación significativa entre los factores sociodemográficos como son: edad, sexo, especialidad,

estado civil, ingresos económicos que vienen con estrés laboral, siendo  $p > 0.005$ , lo cual significa que estos resultados no son significantes". (Díaz & Gaviria, 2013, p. 87).

De igual manera se contrasta con la teoría según (Hellriegel, 2009, p. 190), Por mas que el estrés podría generarse en circunstancias de trabajos diferentes, de manera frecuente se empeora al moneto de que el trabajador siente que no puede recibir bastante ayuda de sus supervisores y colegas, y al tener un control limitante acerca del trabajo o la manera de enfrentar a las exigencias y tensiones de trabajo.

Por otro lado tambien se contrasta con la teoría de (Chiavenato, 2002, p. 342), varias instituciones eligen por la rotación de personal en muhcos puestos con la finalidad de disminuir la insatisfacción y el estrés. La probabilidad de usar distintos complicados equivalente es una forma de escapar de lo cotidiano y de la paraliación, cambiar las actividades y desarrollar facultades personales, como tambien brindar conocimientos actuales.

**Séptimo:** con respecto al resultado de la hipótesis específico 6, La demanda de roles se relacionan significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. El cuadro de correlación demuestra que efectivamente existe la relación entre ambas dimensiones de las variables 1 y 2 con un coeficiente de correlación de, 427, que significa una correlación positiva moderada.

En tanto significa que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, que las ambas dimensiones están asociados con un valor absoluto positivo moderada y se obtuvo el nivel de significancia 0,000 menor de 0,05, por lo tanto, se determina que la demanda de roles se relaciona con la productividad laboral, lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se contrasta con la investigación titulada: nivel del estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014", que también llegó a una conclusión; "Se ha comprobado con un mínimo de significancia de 0.05, para determinar la relación el valor que se obtuvo fue mayor a 0.28, por tal razón se ha establecido que hay una similaridad entre los resultados y la prueba para evaluar estrés total y la prueba para evaluar el estrés socio laboral en la que el resultado fue de 0.35 superior al resultado que se esperaba y que también el resultado de la Prueba para evaluar estrés total tiene vínculo con el resultado de la evaluación de desempeño". (Gonzales , 2014, p. 78)

Del mismo modo se contrasta con esta teoría; “Sirve para esclarecer al que ocupa el cargo de un puesto de cuál es la expectativa del rol que desempeña. Esto significa que se debe optimizar la comunicación con supervisores, colegas. Subordinados hasta con clientes. Se pide al trabajador y a quienes laboran con él que puedan dar a conocer sus expectativas por escrito”. (Chiavenato, 2009, p. 353)

De la misma manera se demuestra con este enfoque; “La posibilidad de estar en constante acción o poder decidir en base a las mismas opiniones brinda a la gente mucha seguridad para sobrellevar el estrés y la insatisfacción. La participación en la toma de decisiones que pueden afectar el trabajo, sea en juntas casuales o habituales, o en reuniones formales con los superiores, ayudan a disminuir conflictos, el estrés emocional y el absentismo”. (Koontz & Weihrich, 2001, p. 231)

**Octavo:** con respecto al resultado de la hipótesis específico 7, La demanda de relaciones interpersonales se relaciona significativamente con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. El cuadro de correlación demuestra que efectivamente no existe la relación entre ambas dimensiones de las variables 1 y 2 con un coeficiente de correlación de, 004, que significa una correlación positiva moderada muy baja.

En tanto significa que ambas dimensiones no sufren los mismos cambios; es decir, que las ambas dimensiones no están asociados con un valor absoluto significativa y se obtuvo el nivel de significancia 0,962 mayor de 0,05, por lo tanto, se determina que la demanda de relaciones interpersonales no se relaciona con la eficiencia laboral, lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto se contrasta con la investigación titulada: “relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonadas”, que también llegó a una conclusión; “no se ha encontrado correlación entre estrés y edad, y ni siquiera ha habido correlación entre desempeño y edad”. (Herrera, 2012, p. 89).

Por otro lado según (Hellriegel, 2009) se le conoce que el estrés laboral genera de forma negativa a la salud psicológica y física de los empleados, y a la eficacia de las instituciones para las que laboran.

Del mismo modo se contrasta con la teoría de García (2008), Hace referencia a la intencionalidad de influir de forma activa en los sucesos para lograr objetivos, a la facultad de causar circunstancias en lugar de aceptar de manera pasiva, a las medidas que se toma para conseguir objetivos más de lo que se había pedido.

**Noveno:** con respecto al resultado de la hipótesis específico 8, La demanda de relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. El cuadro de correlación demuestra que efectivamente existe la relación entre ambas dimensiones de las variables 1 y 2 con un coeficiente de correlación de, 194, que significa una correlación positiva moderada muy baja.

En tanto significa que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, que las ambas dimensiones están asociados con un valor absoluto positivo moderada muy baja y se obtuvo el nivel de significancia 0,009 menor de 0,05, por lo tanto, se determina que la demanda de relaciones interpersonales se relaciona con la eficacia laboral, lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se contrasta con la investigación titulada: “estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango), que también llegó a una conclusión; “La investigación demostró que el estrés general y laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal y por lo tanto problemas significativos en la misma”. (Gonzales , 2014, p. 89).

Es claro que cualquiera de las consecuencias individuales que acabamos analizar también afecta la organización. Otros resultados del estrés tienen consecuencias aún más directas para las organizaciones. Estas incluyen una declinación en el desempeño, retraimiento y cambios negativos en las actitudes. (Chiavenato, 2009, p. 198).

Es vital la evaluación a los empleados, es el fenómeno que optimiza los resultados. En este caso, se usan para informar a los empleados de la forma de cómo están trabajando en sus puestos o cargos y, plantear las variaciones que sean necesarias en la conducta, actitud, habilidades, o conocimientos. (Robbins & Judge, 2009, p. 345).

**Finalmente:** con respecto al resultado de la hipótesis específico 9, La demanda de relaciones interpersonales se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. El cuadro de correlación demuestra que efectivamente no existe la relación entre ambas dimensiones de las variables 1 y 2 con un coeficiente de correlación de, 121, que significa una correlación positiva moderada muy baja.



En tanto significa que ambas dimensiones no sufren los mismos cambios; es decir, que las ambas dimensiones no están asociados con un valor absoluto significativa y se obtuvo el nivel de significancia de 0,107 mayor de 0,05, por lo tanto, se determina que la demanda de relaciones interpersonales no se relaciona con la productividad laboral, lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto se contrasta con la investigación titulada: “estrés y desempeño laboral”(estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango, que también llegó a una conclusión; “Por lo tanto la existir un desempeño malo por parte de los empleados uno de los aspectos que genera es el estrés negativo, en la que se hace vital estar atento a los aspectos que surgen del problema y tomar en 72 cuenta que un estrés controlado de buena manera podría estar a favor de la empresa una producción más alto”. (Gonzales , 2014, p. 70).

La consecuencia organizacional directa del estrés del empleado se relaciona con las actitudes. Como lo acabamos de señalar, la satisfacción laboral, la moral y el compromiso organizacional pueden verse afectados, junto con la motivación para desempeñarse a altos niveles. Como resultado, las personas pueden ser más proclives a quejarse acerca de cosas sin importancia, hacer solo el trabajo suficiente para cumplir y demás. (Chiavenato, 2009)

El componente vital que se tiene que tomar en consideración, es la capacitación del empleado, conforme a (Drovett 1992:4), “Es un fase de formación el cual se ha implementado por el área con la finalidad de que el individuo desempeñe su papel de forma eficiente.

## CONCLUSIONES

1. Primera conclusión del presente trabajo de investigación establece que la relación es positiva moderada baja entre estrés con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016. Lo cual demuestra el coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $r = 0.352^*$ , con un nivel de significancia de 0.012 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), revela que si existe una correlación positiva moderada baja. Por lo tanto, se concluye que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas se sienten estresados.
2. Segunda conclusión del presente trabajo de investigación establece que la relación es muy baja entre la demanda de tareas con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016. Lo cual indica el coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $r = ,095$ , con un nivel de significancia de 0.208 mayor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), lo cual demuestra no existe una correlación. Por lo tanto la demanda de tareas no afecta la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
3. Tercera conclusión del presente trabajo de investigación establece que la relación es muy baja entre demanda de tareas con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016. Lo cual indica el coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $r = ,172$ , con un nivel de significancia de 0.019 mayor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), lo que demuestra no existe una correlación. Por lo tanto la demanda de tareas no afecta en la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
4. Cuarta conclusión del presente trabajo de investigación establece que la relación es moderada entre la demanda de tareas con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016. Lo cual indica el coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $r = ,446^{**}$ , con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), que demuestra que si existe una correlación positiva moderada. Por lo tanto la demanda de tareas si afecta en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
5. Quinta conclusión del presente trabajo de investigación establece que la relación es baja entre la demanda de roles con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016. Lo cual indica el coeficiente de correlación de Rho

de Spearman  $r = ,263^{**}$ , con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ) que demuestra que existe una correlación positiva moderada baja. Por lo tanto hay factores de la demanda de roles que si afectan al desarrollo de trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

6. Sexta conclusión del presente trabajo de investigación establece que la relación es muy baja entre la demanda de roles con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016. Lo cual indica el coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $r = ,084$ , con un nivel de significancia de 0.254 mayor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), que demuestra que no existe una correlación. Al respecto la demanda de roles no afecta en el trabajo de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
7. Séptima conclusión del presente trabajo de investigación establece que la relación es moderada entre la demanda de roles con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016. Lo cual indica el coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $r = ,427^{**}$ , con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), que demuestra que existe una correlación positiva moderada. Al respecto la recarga de funciones afecta en la producción de los trabajadores en donde no concluyen los trabajos establecidos.
8. Octava conclusión del presente trabajo de investigación establece que la relación es muy baja entre la demanda de relaciones interpersonales con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016. Lo cual indica el coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $r = ,004$ , con un nivel de significancia de 0.962 mayor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), que demuestra que no existe una correlación. Al respecto las relaciones interpersonales no afecta en las labores del trabajador de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
9. Novena conclusión del presente trabajo de investigación establece que la relación es muy baja entre la demanda de relaciones interpersonales con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016. Lo cual indica el coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $r = ,194$ , con un nivel de significancia de 0.009 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), que demuestra que existe una correlación positiva moderada muy baja. Al respecto las relaciones interpersonales no afecta en la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

10. Décima conclusión del presente trabajo de investigación establece que la relación es muy baja entre la demanda de relaciones interpersonales con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016. Lo cual indica el coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $r = 121$ , con un nivel de significancia de 0.107 mayor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), que, demuestra que no existe una correlación. Al respecto, la demanda de relaciones interpersonales no afecta en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Andahuaylas.

## RECOMENDACIONES

- a. Respecto al primer resultado se recomienda desarrollar programas de capacitación en temas relacionadas al estrés para mejorar el buen desempeño laboral de los trabajadores a través de taller de risoterapia (risoterapia) ya que esto permita identificar ver su comportamiento de los trabajadores, además estas variables son muy importante para el logro de los objetivos de la institución y buenas relaciones interpersonales.
- b. Respecto al segundo resultado se recomienda hacer reuniones durante el mes con el fin de programar sus labores de cada día para así combatir la demanda de tareas frente a la eficiencia laboral ya que estos temas están relacionadas con el trabajo del trabajador en una institución y lograr los objetivos.
- c. Respecto al tercer resultado se recomienda permitir al trabajador opinar cómo debe llevar a cabo su trabajo es una estrategia para lograr los objetivos institucionales, y tener una eficacia laboral ya que con ello se dé un buen desempeño de la trabajador. Estas deben ser informadas en reuniones cada fin de mes.
- d. Respecto al cuarto resultado se recomienda motivar a los trabajadores para mejorar la eficacia laboral ya que este variable permite lograr hacer bien el trabajo dentro de la organización y para manejar adecuadamente el estrés laboral. Además estas motivaciones permitirán al trabajador fortalecer en su estado psicológico.
- e. Respecto al quinto resultado se recomienda realizar capacitación para fortalecer en temas vinculas al buen uso de recurso para cumplir con las tareas establecidas dentro de la organización ya que esto permite desarrollar habilidades para cumplir los objetivos y asimismo también en el manejo de conflictos, a través de talleres.
- f. Respecto al sexto resultado se recomienda desarrollar capacitaciones sobre el tema de manejo adecuado de estrés en el centro de trabajo cuando hay presiones ya que estas permiten reducir conflictos disfuncionales estas temas se puede desarrollarse a través de talleres.
- g. Respecto al séptimo resultado se recomienda asignar los puestos de trabajo a los trabajadores que cumplan con las habilidades psicológicas y físicas que requiera la tarea de esa forma lograr adecuadamente el buen desempeño laboral.

- h. Respecto al octavo resultado se recomienda mejorar con programas de capacitación basado en temas de demanda de relaciones interpersonales como una estrategia motivadora frente a la eficiencia laboral ya que estos factores son determinantes para buena comunicación entre compañeros de trabajo, asimismo estas variables permiten reducir conflictos entre compañeros de trabajo y logran adecuadamente los objetivos de la organización.
- i. Respecto al noveno resultado se recomienda fomentar el compromiso de los trabajadores hacia la organización reflejando actitudes positivas, creando así compañerismo en ellos, que impulsen a mejorar su desempeño laboral entre ellos.
- j. Finalmente se recomienda fomentar las relaciones de apoyo entre gerente y trabajador para tener una buena relación interpersonal, en donde afecta en la productividad laboral ya que con ello se logra los objetivos de la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, G. (2015). *El estrés laboral y desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público*. México: universidad de Carabobo.
- Bernal, C.A. (2010). *Metodología de la investigación*. (3 ed.). Colombia: Pearson.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Santafé Bogotá : Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de recursos humanos (2a ed.)*. México: Editorial Mc Grawhill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Bogotá: Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: Editorial Mc GrawHill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional (2a ed.)*. México: Editorial Mc Grawhil.
- Davis, Keith, & Newstrom, J. W. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo (2a ed)*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Díaz, I. D., & Gaviria, K. j. (2013). *estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 tarapoto*. Perú: Universidad Nacional de San Martin.
- Drovett, S. (1992) *Dicersión de la Salud*. Editorial Maechi. Buenos Aires.
- Fernandez, N. (2001). *Gestión competitiva para una mediana y pequeña empresas*. Perú.
- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional. Enfoque Para América Latina (1 ra ed.)*. México: Editorial Pearson.
- Furnham, A. (2006). *Psicología Organizacional El Comportamiento Del Individuo En Las Organizaciones (1 ra ed.)*. México: Editorial Alfaomega Grupo S.A.
- Flores García Rada, J (2008) *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Gonzales , H. (2014). *Estrés y desempeño laboral*. Guatemala: universidad Rafael landivar.
- Hellriegel, D. (2009). *Comportamiento organizacional (12va ed.)*. México: Cengage learnin.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación (6 ta ed.)*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Herrera, F. (2012). *relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonadas*. Guatemala: universidad Rafael landivar.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1998). *Administración - Una perspectiva global* . México: Editorial McGraw Hill – México.

- Koontz, H., & Wehrich, H. (2001). *Administración* (11va. ed.). México: Mc Grawhill.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional* (2da ed.). México: Mc Grawhill.
- Melgosa, J. (1999). *Sin Estrés* (1ra ed.). España: SAFELIZ, S.L.
- Mora, C. (2007). *Rendimiento, Desempeño, Alcance*. Recuperado el 30 de 06 de 2011, de <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/alcance-del-rendimientoy-desempeno-laboral-en-la-organizacion.htm>
- Organización Mundial de la Salud (1994) recuperado de <https://abcdelestres.wordpress.com/2015/05/13/el-estres-segun-la-organizacion-mundial-de-la-salud/>
- RPP Noticias (2015) *el 58% de peruanos sufren estrés*, <https://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13va. ed.). México: Cengage learnin.
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de investigación*. México: 13va.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilebrt. (1996). *Administración* (5a ed.). México: PEARSON.
- Velasquez, H. (2014). *nivel del estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.



## **ANEXOS**

## Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS-2016.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿De qué manera el estrés se relaciona con el desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>¿De qué manera la demanda de tareas se relaciona con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas?</p> <p>¿De qué manera la demanda de tareas se relaciona con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas?</p> <p>¿De qué manera la demanda de tareas se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas?</p> <p>¿De qué manera la demanda de roles se relacionan con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas?</p> <p>¿De qué manera la demanda de roles se relaciona con la eficacia de los trabajadores</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Establecer la relación del estrés con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Determinar la relación de la demanda de tareas con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.</p> <p>Determinar la relación de la demanda de tareas con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.</p> <p>Determinar la relación de la demanda de tareas con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.</p> <p>Determinar la relación de la demanda de roles con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.</p> <p>Determinar la relación de la demanda de roles con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.</p> <p>Determinar la relación de la demanda de roles con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>El estrés se relaciona moderadamente con el desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p>La demanda de tareas se relaciona moderadamente con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.</p> <p>La demanda de las tareas se relaciona moderadamente con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.</p> <p>La demanda de tareas se relaciona moderadamente con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.</p> <p>La demanda de roles se relacionan moderadamente con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.</p> <p>La demanda de roles se relacionan moderadamente con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.</p>	<p><b>VARIABLE 1:</b></p> <p>EL ESTRES</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda de las tareas</li> <li>• Demanda de roles</li> <li>• Demandas interpersonal</li> </ul> <p><b>VARIABLE 2:</b></p> <p>DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia.</li> <li>• Eficacia.</li> <li>• Productividad</li> </ul>

<p>de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas?</p> <p>¿De qué manera la demanda de roles se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas?</p> <p>¿De qué manera la demanda de relaciones interpersonales se relaciona con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas?</p> <p>¿De qué manera la demanda de relaciones interpersonales se relaciona con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas?</p> <p>¿De qué manera la demanda de relaciones interpersonales se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas?</p>	<p>Determinar la relación de la demanda de relaciones interpersonales con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.</p> <p>Determinar la relación de la demanda de relaciones interpersonales con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.</p> <p>Determinar la relación de la demanda de relaciones interpersonales con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.</p>	<p>La demanda de roles se relacionan moderadamente con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.</p> <p>La demanda de relaciones interpersonales se relaciona moderadamente con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.</p> <p>La demanda de relaciones interpersonales se relaciona moderadamente con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.</p> <p>La demanda de relaciones interpersonales se relaciona moderadamente con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.</p>	
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p><b>Método</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>El estudio es de tipo descriptivo-correlacional.</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>Es de naturaleza no experimental, transversal - correlacional.</p>	<p><b>Población</b></p> <p>La investigación se realizará con 328 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Tamaño de la muestra es probabilístico, la muestra es de 178 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas</p>	<p><b>Técnicas:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Tratamiento Estadístico:</b></p> <p>Programa estadístico informático PSS23.</p>	<p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Cuestionario</p>

**Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables**

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

**TÍTULO:** ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS-2016.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>VARIABLE 1:</b></p> <p>ESTRÉS LABORAL (Don Hellriegel, 2009) el estrés “es el nerviosismo, la sensación de ansiedad o la tensión física que se presentan cuando un individuo piensa que las exigencias que pesan sobre él son muy superiores a su capacidad para enfrentarlas” (p.189).</p>	<p><b>DIMENSIÓN 1:</b></p> <p><b>DEMANDA DE TAREAS</b></p> <p>Son factores relacionados con el trabajo de una persona. Incluye el diseño del trabajo del individuo (autonomía, variedad de tarea, grado de automatización, etc.), condiciones de trabajo, y distribución física del sitio.</p>	<p>1.1 Diseño del trabajo</p> <p>1.2 Condiciones de trabajo</p> <p>1.3 Distribución física del sitio.</p>
	<p><b>DIMENSION 2:</b></p> <p><b>DEMANDA DE ROLES</b></p> <p>Se relaciona con las presiones que sufre una persona como función del rol particular que desempeña en la organización. Los conflictos de roles generan expectativas difíciles de reconciliar o satisfacer. La sobrecarga del rol se experimenta cuando se espera que el empleado haga más de lo que el tiempo permite.</p>	<p>2.1 Presión de tiempo.</p> <p>2.2 Conflicto de funciones</p> <p>2.3 Sobrecarga de rol</p>
	<p><b>DIMENSION 3</b></p> <p><b>DEMANDA DE RELACIONES INTERPERSONALES</b></p> <p>Son presiones creadas por otros empleados. La falta de apoyo social de los colegas y las malas relaciones interpersonales ocasionan estrés, en especial entre los empleados con una gran necesidad social.</p>	<p>3.1. Falta apoyo social.</p> <p>3.2. Presión creada por los compañeros.</p>

<p><b>VARIABLE 2:</b></p> <p>DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>Chiavenato (2002), 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”.</p>	<p><b>DIMENSION 1:</b></p> <p>EFICIENCIA</p> <p>Indica la relación entre costos y beneficios.</p>	<p>1.1 Responsabilidad del personal.</p> <p>1.2 Nivel de conocimiento.</p> <p>1.3 Nivel de adaptabilidad del trabajador.</p> <p>1.4 Tiempo de realización de actividades.</p>
	<p><b>DIMENSION 2:</b></p> <p>EFICACIA</p> <p>Indica la medida en que se han alcanzado los resultados.</p>	<p>2.1 Calidad de trabajo.</p> <p>2.2 Metas alcanzadas</p> <p>2.3 Cumplimiento de las tareas asignadas</p> <p>2.4 Información adecuada del trabajo</p>
	<p><b>DIMENSION 3:</b></p> <p>PRODUCTIVIDAD LABORAL</p> <p>La producción promedio por trabajador en un período de tiempo.</p>	<p>3.1. Nivel de producción.</p> <p>3.2 Satisfacción del usuario.</p>

**Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos**

**MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS**

**TÍTULO: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS, 2016.**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	Nº ÍTEMS	ÍTEMS
VARIABLE 1  ESTRÉS LABORAL	<b>DIMENSIÓN 1</b> Demanda de tareas	1.1 Diseño del trabajo del individuo 1.2 Condiciones de trabajo 1.3 Distribución física del sitio.	22,58 %	07	1. ¿Usted puede tomar decisiones de forma autónoma en su trabajo? 2. ¿Cree usted que realiza una cantidad excesiva de trabajo? 3. ¿Su trabajo consiste hacer lo mismo? 4. ¿Usted tiene la libertad de decidir en cuanto tiempo realizar su trabajo? 5. ¿En su trabajo tiene la posibilidad de desarrollar sus habilidades personales? 6. ¿Usted se siente satisfecho con su ambiente de trabajo? 7. ¿Usted está expuesto a ruidos o sonidos molestos en su puesto de trabajo?
	<b>DIMENSIÓN 2</b> Demanda de roles	2.1. Presión de tiempo. 2.2. Conflictos de funciones 2.3. Sobrecarga de roles	19,35 %	06	8. ¿Usted realiza su trabajo bajo presión de su jefe? 9. ¿Su jefe le asigna realizar trabajos de otros compañeros? 10. ¿En su trabajo existe preferencias de atención? 11. ¿Usted realiza diferentes trabajos al mismo tiempo? 12. ¿Usted está satisfecho con el número de horas que trabaja? 13. ¿Su trabajo exige trabajar con mucho esfuerzo mental?
	<b>DIMENSIÓN 3</b> Demanda de relaciones interpersonales	3.1. Falta apoyo social. 3.3. Presiones creada por los compañeros.	19,35 %	06	14. ¿Su jefe se preocupa del bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión? 15. ¿Su jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia usted? 16. ¿Usted trabaja con personas calificadas dentro de su área? 17. ¿Existen conflictos o enemistades entre sus compañeros de trabajo?

					18. ¿Su jefe estimula el trabajar en equipo? 19. ¿Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo?
<b>VARIABLE 2:</b>  <b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>DIMENSIÓN 1:</b>  Eficiencia	1.1. Responsabilidad del personal 1.2. Nivel de conocimiento 1.3. Nivel de adaptabilidad del trabajador 1.4. Tiempo de realización de actividades	16,13 %	05	20. ¿Cree usted que realiza un trabajo responsable? 21. ¿Usted aporta ideas nuevas para mejorar el proceso de trabajo? 22. ¿El nivel de su conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo? 23. ¿Usted se adapta fácilmente a los cambios que se realizan en su trabajo? 24. ¿Usted cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es óptimo?
	<b>DIMENSIÓN 2</b>  Eficacia	2.1. Calidad de trabajo. 2.2. Metas alcanzadas. 2.3. Cumplimiento de las tareas asignadas 2.4. Capacidad respuesta 2.5. Información adecuada del trabajo	16,13 %	05	25. ¿Usted logra desarrollar su trabajo con calidad? 26. ¿Usted cree que su área cumple con las metas asignadas? 27. ¿Usted cumple con las tareas asignadas en el momento? 28. ¿Usted tiene capacidad de respuesta para dar información adecuada hacia los usuarios? 29. ¿Cuenta con la información adecuada para realizar su trabajo?
	<b>DIMENSIÓN 3</b>  Productividad laboral	3.1 Nivel de producción. 3.2 satisfacción del usuario	6,46%	02	30. ¿Su nivel de producción es acorde a las políticas establecidas? 31. ¿Usted Cree que el usuario se siente satisfecho con su atención?

**Anexo 04: Ficha de validación por criterio de jueces o experto**

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

**I. GENERALIDADES:**

Nombres y Apellidos: John Peter Aguirre Landa  
Grado Académico: Magister en Gestión Pública  
Fecha: ...../...../.....

**II. OBSERVACIONES:**

**FORMA:**

Mejorar redacción de preguntas

**ESTRUCTURA:** (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

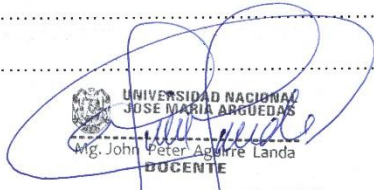
Mejorar coherencia de preguntas

**CONTENIDO:** (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Correcto

**III. VALIDACIÓN:**

Luego de evaluar el instrumento **Procede**  **No Procede**  para su aplicación.



UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSE MARIA ARGÜEDAS  
Mg. John Peter Aguirre Landa  
DOCENTE

Sello y Firma del Evaluador  
DNI: .....



## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

### I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Victor Raul Garate Luque  
Grado Académico: Licenciado en Administración  
Fecha: 17/07/2017

### II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....  
.....  
.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

.....  
.....  
.....


CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

.....  
.....  
.....

### III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede**  **No Procede**  para su aplicación.

.....  
.....

  
UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
FACULTAD CIENCIAS DE LA EMPRESA  
Lic. Adm. Victor Raul Garate Luque  
DOCENTE ORDINARIO  
CLAF. 1996

Sello y Firma del Evaluador  
DNI: 21439606

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

### I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: .....

Rosa Nelida Ascue Ruiz

Grado Académico: .....

Fecha: ...../...../.....

### II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Mejorar los cuadros

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e items)

Ampliar la información y busca coherencia de los indicadores.

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Mejore en la población

### III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede**  **No Procede**  para su aplicación.

Licante las observaciones



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA  
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN EMPRESARIALES

Mgtr. Rosa Nelida Ascue Ruiz

DOCENTE

CLAD: 09016

Sello y Firma del Evaluador

DNI: 44346273

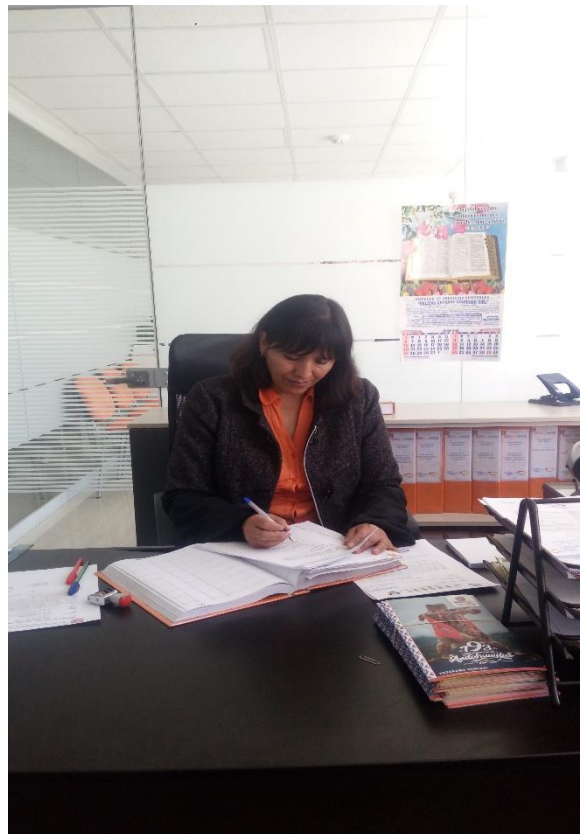
## Anexo 05: Fotografías de la investigación



**Foto 1:** Encuesta realizada al personal administrativo en el área de sub gerencia de obras y maquinarias de la municipalidad provincial de Andahuaylas.



**Foto 2:** Encuesta realizada al personal administrativo en el área de personal de la municipalidad provincial de Andahuaylas.



**Foto 3 y 4:** Encuesta realizada al personal administrativo en el área de logística de la municipalidad provincial de Andahuaylas.



**Foto 5:** Encuesta realiza al personal administrativo en el área de remuneraciones en la municipalidad provincial de Andahuaylas.

## Anexo 6: Instrumento de recolección de información



### UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

#### CUESTIONARIO

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre la labor del trabajador de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, el presente cuestionario tiene por objetivo levantar información sobre el trabajo de investigación titulado: **“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS-2016”**, Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

#### I. DATOS GENERALES.

- 1.1. Genero.
  - a) Femenino ( )
  - b) Masculino ( )
- 1.2. Edad
  - a. Menos de 25 años.
  - b. De 26 a 35 años.
  - c. De 36 a 45 años.
  - d. De 45 a más.
- 1.3. Usted qué nivel de estudio a alcanzado
  - a. Primaria.
  - b. Secundaria.
  - c. Instituto tecnológico.
  - d. Universidad.
- 1.4. Tipo de empleo.
  - a. Nombrado
  - b. Contratado
- 1.5. Cargo que ocupa
  - a. Gerencia.
  - b. Jefe de área.
  - c. Asist. Administrativo.
  - d. Otros.
- 1.6. Tiempo de servicios
  - a. Meses (.....)
  - b. Años (.....)

Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>V1: ESTRÉS</b>						
1	¿Usted puede tomar decisiones de forma autónoma en su trabajo?					
2	¿Cree usted que realiza una cantidad excesiva de trabajo?					
3	¿Su trabajo consiste hacer lo mismo?					
4	¿Usted tiene la libertad de decidir en cuanto tiempo realizar su trabajo?					
5	¿En su trabajo tiene la posibilidad de desarrollar sus habilidades personales?					
6	¿Usted se siente satisfecho con su ambiente de trabajo?					
7	¿Usted está expuesto a ruidos o sonidos molestos en su puesto de trabajo?					
8	¿Usted realiza su trabajo bajo presión de su jefe?					
9	¿Su jefe le asigna realizar trabajos de otros compañeros?					
10	¿En su trabajo existen preferencias de atención?					
11	¿Usted realiza diferentes trabajos al mismo tiempo?					
12	¿Usted está satisfecho con el número de horas que trabaja?					
13	¿Su trabajo exige trabajar con mucho esfuerzo mental?					
14	¿Su jefe se preocupa del bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión?					
15	¿Su jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia usted?					
16	¿Usted trabaja con personas calificadas dentro de su área?					
17	¿Existen conflictos o enemistades entre sus compañeros de trabajo?					
18	¿Su jefe estimula el trabajar en equipo?					
19	¿Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo?					
<b>V2: DESEMPEÑO LABORAL</b>						
20	¿Cree usted que realiza un trabajo responsable?					
21	¿Usted aporta ideas nuevas para mejorar el proceso de trabajo?					
22	¿El nivel de su conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
23	¿Usted se adapta fácilmente a los cambios que se realizan en su trabajo?					
24	¿Usted cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es óptimo?					
25	¿Usted logra desarrollar su trabajo con calidad?					
26	¿Usted cree que su área cumple con las metas asignadas?					
27	¿Usted cumple con las tareas asignadas en el momento?					
28	¿Usted tiene capacidad de respuesta para dar información adecuada hacia los usuarios?					
29	¿Cuenta con la información adecuada para realizar su trabajo?					
30	¿Su nivel de producción es acorde a las políticas establecidas?					
31	¿Usted Cree que el usuario se siente satisfecho con su atención?					

**GRACIAS POR SU COLABORACION.**

## Anexo 7: Autorización para aplicar la encuesta

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

“Andahuaylas 28 de Agosto 2017”

CARTA N° 005-2017-RLQH - ANDAHUAYLAS

SEÑOR:  
NARCISO CAMPOS TRUYENQUE  
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS



Presente;

Asunto: autorización para aplicar la encuesta a los trabajadores

De mi especial consideración:

Mediante la presente, me dirijo a usted para saludarle a la vez quien suscribe el documento es egresado de la Universidad Nacional José María Arguedas de la Escuela Profesional de Administración de Empresas y se encuentra realizando el proyecto de investigación tesis titulado: **“Estrés y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – 2016”**. Por lo cual solicito que autorice la aplicación de encuestas a los trabajadores de esta entidad.

De antemano le agradezco la atención al presente documento.

Atentamente,

  
Bach. Adm. Raela Lucia Quispe Huarcaya  
DNI: 70157717



Gestión 2015 - 2018

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS**

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"



## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 325-2017-MPA/AL.

Andahuaylas, 30 de Setiembre del 2017

**EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS**

**VISTO:** La carta N° 005-2017-RLQH-ANDAHUAYLAS, de fecha 28 de agosto del 2017 presentado por a la administrada Raquel Lucia Quispe Huarcaya y;

**CONSIDERANDO:**

Que, los gobiernos locales gozan de autonomía económica, política y administrativa en los asuntos de su competencia, de conformidad a lo dispuesto en el artículo II del Título Preliminar de ley Orgánica de Municipalidades – ley N° 27972, en concordancia con el artículo 194° de la constitución Política del estado, modificado por la Ley N° 28607- Ley de Reforma Constitucional;

Que, la ley Orgánica de Municipalidades – Ley 27972, en su artículo 73° numeral 2.3 señala que las municipalidades asumen las competencias y ejercen las funciones específicas en materia de educación, cultura, deporte y recreación; de igual manera en artículo 82° se señala como competencia y función específica compartidas con el gobierno nacional y el regional, el promover el desarrollo humano sostenible en el nivel local, propiciando el desarrollo de comunidades educadoras.

Que, mediante la carta N° 002-2017-RLQH-AND de fecha 28 de agosto del 2017, presentado por el administrado Raquel Lucia Quispe Huarcaya, en el cual solicita la autorización y otorgar las facilidades del caso para que realice trabajos de investigación científica con el título "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS – 2016".

Estando a las atribuciones conferidas por el numeral 6) del artículo 20° de la ley N° 27972, LEY Orgánica de Municipalidades, y con las facultades y atribuciones de que esta investida el despacho de Alcaldía.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: AUTORIZAR,** a la **SRTA. RAQUEL LUCIA QUISPE HUARCAYA**, identificado con DNI N° 70157717, a fin de realizar trabajos de investigación para obtener el título profesional de Licenciado en Administrado de Empresas con el Título "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS – 2016" hasta la fecha que concluya los trabajos que corresponda.

**ARTICULO SEGUNDO.- ENCARGAR,** a la Gerencia Municipal para que otorgue las facilidades del caso al administrado por todas las Gerencias y Sub Gerencias para su cumplimiento de la presente resolución.

**ARTICULO TERCERO.- TRANSCRÍBASE,** la presente Resolución de Alcaldía a la interesada para su conocimiento y fines.

**REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE**

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE ANDAHUAYLAS  
Narciso Campos Truyenque  
ALCALDE

Dirección: Jr. Constitución N° 626 Plaza de Armas Telf.: 083 421144  
Web: <http://www.muniandahuaylas.gob.pe> E-mail: [info@muniandahuaylas.gob.pe](mailto:info@muniandahuaylas.gob.pe)