



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA  
Y DESARROLLO SOCIAL**



**"RELACIÓN DEL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
SAN ROMÁN 2019"**

**Shannell Huascar Quispe Pandia**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL**

**Asesora: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe**

**JULIACA - 2020**





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA  
Y DESARROLLO SOCIAL**



**“RELACIÓN DEL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
SAN ROMÁN 2019”**

**Shannell Huascar Quispe Pandia**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL**

**Asesora: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe**

**JULIACA - 2020**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA**  
**Y DESARROLLO SOCIAL**



**“RELACIÓN DEL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS**  
**TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA**  
**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE**  
**SAN ROMÁN 2019”**

**Shannell Huascar Quispe Pandia**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE**  
**LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL**

**Asesora: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe**

**Juliaca – 2020**

Quispe, S. (2019). *Relación del Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2019*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca.

**AUTOR:** Shannell Huascar Quispe Pandia.

**TÍTULO:** “Relación del estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de San Román 2019”

**PUBLICACIÓN:** Juliaca, 2020.

**DESCRIPCIÓN:** Cantidad de páginas (99 pp.)

**NOTA:** Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social - Universidad Nacional de Juliaca.

**CÓDIGO:** 05-00009-05/Q8

**NOTA:** Incluye bibliografía.

**ASESORA:** Dra. Mayda Yanira Flores Quispe.

**PALABRAS CLAVE:** Estrés, Estrés Laboral, Desempeño Laboral.

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y**  
**DESARROLLO SOCIAL**

**“RELACIÓN DEL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS**  
**TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD**  
**PROVINCIAL DE SAN ROMÁN 2019.”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL**

**Presentado por:**

**SHANNELL HUASCAR QUISPE PANDIA**

**Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:**

**Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo**  
**Presidente De Jurado**



**Dra. Ledú Analí Ferreyros Calisaya**  
**Jurado (Secretaria)**



**2° MIEMBRO**

**Mg. Lizeth Maritza Charaja Vilca**  
**Jurado (Vocal)**



**3° MIEMBRO**

---

**Dra. Mayda Yanira Flores Quispe**  
**ASESOR DE TESIS**

## **DEDICATORIA**

La presente investigación está dedicada con cariño y amor a mi familia por su apoyo incondicional y en especial a mi hermano David Canaza Pandia por poner fe en mis capacidades.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia, que, gracias a su comprensión, paciencia, tolerancia y aliento continuo, dieron paso a terminar mis estudios. A la Universidad Nacional del Juliaca – UNAJ, a mis docentes de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, por conducirme durante nuestra formación profesional y a mi asesora de tesis Mayda Yanira Flores Quispe.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	1
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I.....	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	5
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	5
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.2.1. Problema general .....	6
1.2.2. Problemas específicos.....	6
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA .....	7
1.3.1. Objetivo General: .....	7
1.3.2. Objetivos Específicos: .....	7
1.4. JUSTIFICACIÓN .....	7
CAPITULO II.....	9
REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	9
2.1. ANTECEDENTES .....	9
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	9
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	10
2.1.3. Antecedentes Locales .....	12
2.2. BASES TEÓRICAS.....	13
2.2.1. Estrés .....	13
a. Tipos de estrés.....	14
b. Historia del estrés .....	15
c. Fases del Estrés .....	16
d. Estrés laboral .....	17
e. Tipos de Estrés Laboral.....	18
f. Causas del Estrés Laboral .....	19
g. Burnout.....	20
2.2.1. Desempeño laboral .....	20
a. Factores del Desempeño Laboral .....	22
b. Factores que Influyen o Intervienen en el Desempeño Laboral .....	23



c. Eficacia Laboral .....	25
d. Compromiso Organizacional.....	26
e. El área de trabajo y funciones en la municipalidad provincial de San Román.	26
2.3. BASES CONCEPTUALES .....	29
2.3.1. Estrés: .....	29
2.3.2. Estrés laboral: .....	29
2.3.3. Edad:.....	29
2.3.4. Joven:.....	29
2.3.5. Adulto:.....	30
2.3.6. Adulto mayor:.....	30
2.3.7. Condición laboral: .....	30
2.3.8. Contrato administrativo de servicios. (CAS):.....	30
2.3.9. Decreto legislativo N°276 “Ley de la carrera administrativa y de remuneraciones del sector público”: .....	30
2.3.10. Área de trabajo:.....	31
CAPITULO III .....	32
MATERIALES Y MÉTODOS.....	32
3.1. HIPÓTESIS.....	32
3.1.1. Hipótesis Específicas .....	32
3.2. METODOLOGÍA .....	32
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	33
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	33
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34
3.5.1. Población .....	34
3.5.2. Muestra .....	34
3.6. Técnicas de Recolección de Información. ....	35
3.6.1. Técnica: .....	35
3.6.2. Instrumentos: .....	35
a. Instrumento 1: .....	35
b. Instrumento 2.....	36
3.6.3. Técnicas de Análisis de la Información:.....	37
CAPITULO IV .....	40
RESULTADOS .....	40

4.1. Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román –Juliaca, 2019.....	40
4.1.1. Determinar las relaciones existentes entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de San Román-Juliaca respecto a su área de trabajo.....	41
4.1.2. Identificar las diferencias existentes entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca respecto a su condición laboral. ....	45
4.1.3. Describir las características del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca respecto a su género y edad. ....	49
DISCUSIÓN.....	61
CAPITULO V.....	64
CONCLUSIONES.....	64
RECOMENDACIONES .....	66
REFERENCIAS .....	68
ANEXOS .....	74

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de la Gerencia de Administración de la MPSR-J. ....	35
Tabla 2: Ficha técnica del test de Estrés.....	36
Tabla 3: Ficha técnica de la encuesta de desempeño laboral. ....	37
Tabla 4: Relación del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román, 2019. ....	40
Tabla 5: Relación del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca respecto al área de trabajo.....	41
Tabla 6: Niveles de estrés entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román respecto a la condición laboral Contrato Administrativo de Servicios “CAS” y “Nombrado”. ....	45
Tabla 7: Niveles de desempeño laboral entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román respecto a la condición laboral Contrato Administrativo de Servicios “CAS” y “Nombrado”. ....	47
Tabla 8: Niveles de estrés entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román respecto al género “Masculino y Femenino”.....	49
Tabla 9: Niveles de desempeño laboral entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román respecto al género “Masculino y Femenino”.....	51
Tabla 10: Niveles de estrés entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román respecto a la edad “Masculino”. ....	53
Tabla 11: Niveles de desempeño laboral entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román respecto a la edad “Masculino”. ....	55
Tabla 12: Niveles de estrés entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román respecto a la edad “Femenino”. ....	57
Tabla 13: Niveles de desempeño laboral entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román respecto a la edad “Femenino”. ....	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA. 1: Relación del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de San Román, 2019. ....	41
FIGURA. 2. Relación del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca, respecto al área trabajo (tesorería, contabilidad, recursos humanos, bienes patrimoniales, logística y administración). ....	44
FIGURA. 3. Niveles de estrés entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de San Román respecto a la condición laboral Contrato Administrativo de Servicios “CAS” y “Nombrado”. ....	46
FIGURA. 4. Niveles de desempeño laboral entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de San Román respecto a la condición laboral de “CAS” y “Nombrado”.....	48
FIGURA. 5. Niveles de estrés entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de San Román respecto al género “Masculino y femenino”. ....	50
FIGURA. 6. Niveles de desempeño laboral entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de San Román respecto al género “Masculino y femenino”.....	52
FIGURA. 7. Niveles de estrés entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de San Román respecto a la edad “Masculino”.....	54
FIGURA. 8. Niveles de desempeño laboral entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de San Román respecto a la edad “Masculino”. ....	56
FIGURA. 9. Niveles de estrés entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de San Román respecto a la edad “Femenino”.....	58
FIGURA. 10. Niveles de desempeño laboral entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de San Román respecto a la edad, “Femenino”. ....	60

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1</b> Carta de aceptación de asesor de tesis. ....	74
<b>Anexo 2.</b> Solicitud de cuadro del personal en la gerencia de administración. ....	75
<b>Anexo 3</b> Solicitud de autorización para la ejecución de prueba piloto del instrumento de investigación. ....	76
<b>Anexo 4</b> Memorándum de conocimiento para la ejecución de la prueba piloto del instrumento de investigación. ....	77
<b>Anexo 5</b> Solicitud validación del instrumento de investigación de “desempeño laboral”..	78
<b>Anexo 6</b> Validez del instrumento de investigación del “desempeño laboral”. ....	79
<b>Anexo 7</b> Solicitud validación del instrumento de investigación de “estrés”.....	81
<b>Anexo 8</b> Validez del instrumento de investigación del “estrés”. ....	82
<b>Anexo 9</b> Solicitud de autorización para realizar la ejecución del instrumento de investigación. ....	84
<b>Anexo 10</b> Memorándum de conocimiento para la ejecución del instrumento de investigación. ....	85
<b>Anexo 11</b> Consentimiento informado. ....	86

## RESUMEN

El objetivo de la investigación realizada fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial de San Román –Juliaca 2019. La metodología que se aplicó tuvo un enfoque cuantitativo, tipo no experimental y un diseño correlacional. Se aplicó una encuesta en forma de cuestionario estructurado al personal administrativo, en una muestra de 60 trabajadores que laboran en la gerencia de administración y las subgerencias de tesorería, contabilidad, recursos humanos, bienes patrimoniales y logística. Los resultados obtenidos demostraron una correlación moderada de  $r = 0.559$  en la escala de valoración de Pearson, además las áreas de trabajo estudiadas presentan correlaciones de  $r = 0.919$  y  $r = 0.520$ , a esto las diferencias de 19 % de niveles de estrés de los trabajadores contratados y el 30% de niveles altos de estrés en trabajadores nombrados, siendo ambas condiciones laborales en presentar niveles altos y moderados de desempeño laboral en un 38%, finalmente las mujeres presentan mayores niveles de estrés y desempeño laboral a diferencia de los varones. Se concluye que existe una relación entre el estrés y el desempeño laboral, el personal administrativo en condición laboral de nombrado presenta mayor estrés y desempeño laboral a diferencia del personal contratado, de la misma manera en el género femenino presenta mayor dominio de estrés y desempeño laboral a diferencia del género masculino.

**Palabras claves:** Estrés, estrés laboral, desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The objective of the research carried out was to determine the relationship between stress and job performance in administrative workers in the provincial municipality of San Román -Juliaca 2019. The methodology that was applied had a quantitative approach, a non-experimental type and a correlational design. A survey in the form of a structured questionnaire was applied to administrative personnel, in a sample of 60 workers who work in the administration management and the treasury, accounting, human resources, property assets and logistics sub-managements. The results obtained showed a moderate correlation of  $r = 0.559$  in the Pearson assessment scale, in addition the work areas studied present correlations of  $r = 0.919$  and  $r = 0.520$ , to this the differences of 19% of stress levels of the hired workers and 30% of high levels of stress in named workers, with both working conditions showing high and moderate levels of job performance in 38%, finally women have higher levels of stress and job performance than men. It is concluded that there is a relationship between stress and job performance, the administrative personnel in a working condition appointed presents greater stress and job performance than contracted personnel, in the same way in the female gender presents a greater domain of stress and job performance unlike the masculine gender.

Keywords: Stress, work stress, work performance.

## INTRODUCCIÓN

El estrés se ha convertido en un síndrome de quemarse en el trabajo, el Burnout en la que la OMS la añadirá como una nueva enfermedad a partir de enero del año 2022, la teoría de Hans (1960), la define como el síndrome general de adaptación, haciendo que esta se presente como una evolución que genere problemas físicos y psicológicos, es aquí donde nace la importancia de estudiar esta variable de estudio.

El desempeño laboral es la parte más importante que una entidad o empresa, califica o ve en su personal de trabajo, la cual siempre estará orientada hacia el cumplimiento de las metas asignadas según Chiavenato (2007), de la misma forma Robbins & Judge (2013) argumentan que dicha variable está orientada a conseguir buenos resultados sin tener errores durante el proceso de estos.

El presente trabajo se vincula al estudio del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de San Román en el año 2019. Es así que, cuenta con una serie de capítulos. En el primer capítulo identificamos el problema que existe a nivel mundial, nacional y local acerca del estrés y el desempeño laboral y la importancia que tiene actualmente debido a las exigencias de los nuevos tiempos en la que vivimos en especial en nuestra sociedad, formulando nuestro problema general: ¿Cuál es la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de San Román -Juliaca?, cuyo objetivo es determinar relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial de San Román –Juliaca, para ello se sostiene con los objetivos específicos, determinar las relaciones existentes entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca respecto a su área de trabajo, identificar las diferencias existentes entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca respecto a su condición laboral y describir las características del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca respecto a su género y edad. Justificando con su la contribución teoría dando bases más sólidas a las variables de estudio que ayudan a comprender su significado, en la práctica resaltamos nuestros resultados que afirman y evidencian la situación actual del estudio, de manera metodológica que permitió el fortalecimiento de la estructura de los instrumentos aplicados y su aporte social que se convirtió en datos para la toma de decisiones para y la mejora del ambiente organizacional. En el capítulo 2 se hizo la revisión de la literatura, se realizó la



búsqueda de antecedentes locales, nacionales e internacionales, por otro lado también la búsqueda de teorías y conceptos, a fin de que respalden nuestra investigación; en tanto, el capítulo 3 se aborda los materiales y métodos que se aplicaron, dos instrumentos de investigación las cuales son: el test para determinar el estrés y una encuesta para el desempeño laboral, la metodología de investigación es de carácter cuantitativo, de tipo no experimental, el diseño es de tipo descriptivo correlacional, para ello nuestra investigación se aplicó a una muestra de 60 trabajadores administrativos. En el capítulo 4 se desarrollan los resultados según los objetivos propuestos, las cuales aceptarán o rechazarán las hipótesis establecidas. Finalmente, en el capítulo 5 se presenta las conclusiones, recomendaciones, la referencia bibliográfica y los anexos que pertenecen al trabajo de investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

En la actualidad el mundo y las organizaciones enfrentan cambios producto de la globalización y estos se pueden expresarse de diferentes formas: una de ellas está relacionada al capital humano, su competitividad, desempeño, su productividad y resultados, las cuales han generado estrés en su personal. Para la Organización Mundial de la Salud OMS (2019) este síndrome conocido como Burnout o desgaste profesional será incluido como una enfermedad a partir desde enero del 2022, para la OIT y la OMS los países como México, el 75% de sus trabajadores padecen de estrés, China presenta con 73% y el Estados Unidos con un 59%. La Asociación Americana de Psicología, afirman que las mujeres padecen de estrés afectando la salud física y mental.

El estrés es parte de las causas del bajo desempeño laboral en el Perú, en la que se ha identificado que el 70 % de los trabajadores peruanos sufren de estrés laboral dándose entre los 25 a 40 años de edad, recae con mayor intensidad en las mujeres y se genera debido a conflictos interpersonales dentro del centro de labores, la carga de trabajo, sin una compensación justa por la horas de trabajo adicional, las cuestiones personales generan un déficit, pérdida de apetito, falta de sueño, irritabilidad, falta de creatividad en el trabajo, estado pésimo, dolor de cabeza y espalda. Por otro lado, un 81% considera que un buen clima es importante para el desempeño laboral dentro de una organización mientras tanto un 86% está dispuesto a renunciar a su trabajo a un mal clima laboral; esto puede generar rupturas en el desempeño laboral durante el proceso de trabajo de una organización.

Según el Ministerio de Economía y Finanzas MEF (2018), la municipalidad provincial de San Román – Juliaca es una municipalidad de tipo B según su población, carencias, necesidades y potencialidades. Motivo por el cual las demandas por parte de la ciudadanía son abundantes y requieren atención, en el caso específico de la gerencia

de administración es la encargada de la ejecución administrativa y financiera de la entidad, como los recursos humanos, logística, contabilidad, tesorería, bienes patrimoniales con saneamiento físico legal y las oficinas que se encuentran dentro de ellas, teniendo en cuenta que son las que más carga laboral tienen debido a que son las encargadas de contratar personal, adquirir bienes, contratar servicios, administrar los bienes públicos, planificar dirigir y controlar las actividades de su despacho, manteniendo un desempeño laboral acorde a las metas propuestas. Posiblemente las características de la gerencia de administración generan problemas en los trabajadores se expresan en: Carga de trabajo pesado en los trabajadores administrativos, como trabajo fuera del horario establecido, espacio reducido, ordenes inmediatas que cumplir, los espacios de trabajo, proceso burocrático de la entidad y la condición laboral en la que se encuentra, debemos incluir la vida personal fuera del ámbito laboral , el género y la edad; generándose así un incremento probable de casos de estrés laboral, dichas condiciones nos llevan a formular las siguientes preguntas.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuál es la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuáles son las relaciones existentes entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca respecto a su área de trabajo?
- ¿Cuáles son las diferencias que existe entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca respecto a su condición laboral?
- ¿Cuáles son las características del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca respecto a su género y edad?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

#### **1.3.1. Objetivo General:**

- Determinar relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román -Juliaca.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos:**

- Determinar las relaciones existentes entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca respecto a su área de trabajo.
- Identificar las diferencias existentes entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca respecto a su condición laboral.
- Describir las características del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca respecto a su género y edad.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

Debido a los cambios, exigencias, modelos sociales de esta nueva era, la siguiente investigación está orientada a ser parte de la contribución del conocimiento. Desde el nivel teórico suma de manera significativa a los temas de estrés y el desempeño laboral, haciendo de su análisis más que un reto, una necesidad apremiante en el momento actual para las organizaciones modernas, permitiendo avanzar hacia un modelo de desarrollo, aportando al fundamento de conocimientos que servirán como antecedente, generando nuevos modelos explicativos y fuente de información para otros estudios relacionados al tema. Desde un punto de vista práctico, se aporta con elementos de suma importancia siendo la evidencia empírica, los resultados y sus datos descriptivos obtenidos que favorecen a las instituciones públicas y privadas. El aporte a nivel metodológico contribuyo con fortalecimiento de los instrumentos para el análisis del estrés y el desempeño laboral en forma sistemática y adecuada con una probabilidad satisfactoria. Y el aporte a nivel social adicionó con conocimientos para los gerentes,

estudiosos del comportamiento humano en las organizaciones y en especial para los trabajadores administrativos de la gerencia, logrando el equilibrio entre lo tangible e intangible del trabajador, para buscar un continuo mejoramiento del ambiente laboral de la organización.

## **CAPITULO II**

### **REVISIÓN DE LA LITERATURA**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Azofeifa et al. (2016), en su investigación “Comparación entre los predictores del estrés laboral según el nivel de actividad física, edad, género y antigüedad laboral en un grupo de funcionarios administrativos del sector público Costarricense”, planteó como objetivo relacionar y comparar los predictores del estrés laboral con el nivel de actividad física, la edad, la antigüedad laboral y el género en los empleados administrativos del sector público costarricense, con una muestra de 395 participantes del sector, se aplicó un cuestionario sociodemográfico (edad, género, tiempo laboral y estado civil) y para la evaluación de los predictores del estrés laboral se utilizó el cuestionario internacional IPAQ, versión corta. Los resultados indicaron que los funcionarios, femeninos muestran niveles superiores de presión en el trabajo como predictor de estrés. Se concluye que los altos niveles de inactividad física presentados pueden asociarse a mayores percepciones de estrés en el trabajo y la sobrecarga de roles puede ser un factor importante a considerar como fuente de estrés en el género femenino.

Borja, Patricia, & Lalama (2017) “Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos”, investigó la influencia y protagonismo que poseen los factores estresantes laborales y el porcentaje de afectación de cada estresor en el género femenino y masculino, el diseño es no experimental, de tipo transversal, observacional, correlacional, la población es de 70 trabajadores, donde el 52% está conformado por hombres y un 48% por mujeres, para la muestra se ha tomado en cuenta un 95% de confianza, es decir, la muestra es de 60 trabajadores para ello se hizo uso del cuestionario sobre estrés laboral de organismos internacionales como la OIT-OMS, los resultados indican que los factores estresantes causan más estrés

en el género femenino que en el masculino, concluyendo que los estresores laborales influyen de diferente manera en hombres y mujeres.

Álvarez (2015) en la investigación titulada: “El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo Universitario Público”, realizada en Maracay, Venezuela, planteó como objetivo general: Establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de la Universidad de Carabobo núcleo la Morita para el fortalecimiento de la productividad organizacional. su muestra fue de 40 trabajadores de un total de 99 trabajadores, es una investigación de tipo correlacional de corte transversal, para lo cual tomó una muestra de tipo probabilística intencional. Llega a la conclusión de existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de 0,662; en cuanto a los estresores demuestra que territorio organizacional y falta de cohesión, estresores organizacional y grupal respectivamente, son percibidos por los trabajadores administrativos como fuentes de estrés laboral, mientras que el clima organizacional, la influencia del líder y la tecnología son factores que se ubican en un nivel intermedio.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

El trabajo de investigación de Rodríguez (2018) se centró en el tema del Estrés Laboral utilizando como modelo el propuesto por Karasek según Demanda – Control y Apoyo Social en colaboración con la Municipalidad Distrital de Sachaca, cuya finalidad fue la de analizar la existencia del estrés laboral de acuerdo al modelo utilizado tanto en personal nombrado como CAS. Su estudio de tipo básico – descriptivo, no experimental, aplicando el instrumento, cuestionario para evaluar el estrés laboral: el modelo Demanda-Control (DC) de Karasek, siendo aplicado a la muestra seleccionada según condición laboral, para determinar y comparar el nivel de estrés que se presenta en una muestra de 143 colaboradores. En el análisis estadístico, se utilizó el programa estadístico SPSS 24.0, el cual permitió hacer el análisis correspondiente presentado la información en tablas, el estudio permitió demostrar que los colaboradores presentan un alto nivel de control sobre el trabajo y una alta demanda psicológica de su trabajo, teniendo como resultado

colaboradores potencialmente activos para enfrentar el estrés laboral en sus puestos de trabajo según condición y categoría ocupacional, rechazando la hipótesis planteada.

Del Carpio & Rondan (2018) en su investigación “El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores del centro de esparcimiento vivero forestal Chimbote, 2018”, dicho objetivo fue determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores del centro de esparcimiento vivero forestal Chimbote, 2018. Este estudio tuvo como diseño el no experimental – transversal – correlacional; se trabajó con una muestra de 40 colaboradores a quienes se les tuvo que aplicar dos encuestas con preguntas distintas que ayudaron a conocer las perspectivas de ambas variables sometidas a estudio. Se utilizó la estadística descriptiva simple para analizar cada variable. Los resultados permitieron concluir principalmente una relación altamente significativa por parte de ambas variables de estudio respaldado por el resultado de 0.011 por parte de la prueba de chi – cuadrado, con respecto al análisis individual de la variable estrés se pudo hallar una calificación con un grado de 63%, donde se puede resaltar un nivel muy alto y alto en la variable demandas psicológicas. Por otro lado, también se realizó el análisis de la variable desempeño, generando un 73% reflejando un nivel muy alto, también se pudo evidenciar la correlación entre las dimensiones de ambas variables obteniendo como resultado la no existencia de relación entre ninguna de ellas.

Fernández (2018) presentó “El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con vih/sida (prosa) Lima-2018” el objetivo fue conocer la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/sida “prosa”, Lima 2018. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, tipo básico de nivel descriptivo, diseño no experimental y correlacional de corte transversal., la población estuvo conformada por 60 trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/sida “prosa. La recolección de datos se llevó a cabo con la técnica de la observación y el instrumento fue una lista de cotejo. El resultado de la investigación



demuestra que existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores, así mismo se permitió concluir que en cuanto a la hipótesis general donde se estableció que existe una relación moderada ( $p = 0,407$ ). Además, el  $p$  valor obtenido de 0,001 indica que se debe rechazar la hipótesis nula.

Machuca (2018) en su trabajo de investigación “Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018”, el objetivo fue determinar el nivel de relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la gerencia regional de educación de Arequipa – 2018. En cuanto a su metodología utilizó un diseño correlacional, transversal, con una muestra universal de 100 trabajadores, técnica encuesta y como instrumento cuestionario. En el análisis del desempeño laboral se observa un nivel eficiente con un 53% y regular con un 47%, los trabajadores utilizan la participación y contribución para la mejora de actividades, no todos se sienten comprometidos con su trabajo orientando sus esfuerzos y capacidades para el cumplimiento de objetivos y en cuanto al estrés se observa que el nivel es medio con un 97% y bajo con un 3%, existen algunos trabajadores que a veces sienten pérdida de energía y tensión producto de las actividades laborales; sin embargo, ninguno de los trabajadores pertenece al nivel alto. Se concluye que existe una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral, dicha relación proyecta un valor de correlación negativa de  $-0.234^*$ , siendo esta una relación con un alto nivel de significancia puesto que el valor  $p$  de significancia asintótica bilateral es menor al 0.05, lo que quiere decir que al incrementarse el nivel de estrés en los trabajadores disminuirá el desempeño laboral que estos puedan tener para la realización de sus actividades laborales.

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

Choquejahuá (2017) en su investigación titulada “Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016”, tuvo como objetivo general: determinar la relación del estrés laboral con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno. En cuanto a la metodología, tenemos que es una investigación correlacional; cuyo diseño es no experimental, de tipo transeccional. Se consideró como muestra a 67 trabajadores del área de mantenimiento. Para el

procesamiento de datos se utilizó el estadístico SPSS, los resultados de la investigación nos indican que el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores del área de mantenimiento, según el coeficiente de la correlación de Pearson ( $r=0,500^{**}=50\%$ ) correlación moderada en el nivel de 0,01. La situación familiar se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores, el mismo que indica un coeficiente de correlación de Pearson de  $r=0,451^{**}=45.1\%$  y correlación moderada en el nivel de 0,01. La situación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral, el mismo que se indica con el coeficiente correlacional de Pearson  $r=0,488^{**}=48. \%$  y es correlación moderada en el nivel de 0,01

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Estrés**

En este caso Rodríguez (2013) argumenta, el contexto externo e interno de la persona genera estrés, debido a que el organismo tiene una sobre exigencia o un posible beneficio. La tensión o presión responde a una serie de reacciones sufridas por el organismo.

En la misma línea, Llano (2015) define al estrés como respuesta del organismo que es adaptativo para el medio de supervivencia, que genera un medio de defensa, la cual pone en sobre aviso los recursos que puede ser parte de cambios, peligros o amenazas, en la que si esta es excesiva llega a provocar problemas en la salud del individuo, ya sea la diabetes, trastornos mentales, cardiopatía o ansiedad.

A esto, Trujillo & García (2007) manifiesta que el estrés es la respuesta física y emocional provocada al ser humano de acuerdo al contexto social, psicológico y físico que genera desequilibrios, un estímulo que produzca intensidad o magnitud, que produzcan tensión, puede preparar al individuo para enfrentar los cambios o rendirse y huir, en caso de ser muy fuerte y prolongado producirá la enfermedad mental, física y la muerte.

En contraparte Robbins, Judge, & Amorós (2013) argumenta que el estrés ha sido visto como un factor negativo debido a que los resultados suelen ser incapaces de controlar e intensos a la vez, en este caso el autor enfoca que el estrés es beneficioso, estimula y logra sacar lo mejor de él, sacando resultados positivos que logren adaptar al individuo.

Según Duran (2010) el estrés es adaptativo, ya que en algunos casos lo convierte en un mecanismo de defensa ante los factores externo de amenaza como demandas física o psicológicas, pero que son adaptadas por el individuo.

Sanchez (2017) proveniente del inglés Stress “Tensión”, es la reacción fisiológica de organismo ante las acciones amenazantes generada por problemas o demandas, las cuales son expresadas mediante la aceleración del corazón (ritmo cardiaco), dilatación de las pupilas, sudoraciones, bellos erizados de los brazos y piernas.

En un ámbito más clínico y médico según Engert, Linz, & Grant (2019), definen al estrés como la homeostasis del cuerpo que es amenazada de manera interna o externa, la cual es adaptativa de forma conductual y fisiológica, puesto que el cortisol liberado por el HPA, catecolaminas norepinefrina y epinefrina, liberada por el SNS, son quienes regulan el comportamiento metabólico cardiovascular, funciones inmunitarias, gastrointestinales, etc. Lo cual al ante un efecto de huir de la adversidad produce cambios fisiopatológicos.

#### **a. Tipos de estrés**

De Camargo (2004), según estableció Hans Selye "algo de estrés es esencial y saludable; la cantidad óptima de estrés es ideal, pero demasiado estrés es dañino". Por lo tanto, una pequeña cantidad de estrés es necesario. En general, se considera que existen dos tipos de estrés.

- **Eutrés:** Considerado como un estrés positivo, de necesidad, la cual optimiza el funcionamiento y el trabajo del individuo, en la obtención de buenos resultados, permitiendo la adaptación al cambio y la capacidad de enfrentar a los retos la cual es esencial en el desarrollo de hombre.

- **Distrés:** Considerado como perjudicial, dañino, patológico, cuyo accionar afecta al organismo, acelerando un envejecimiento de la persona.

Al respecto, Santos (2006) señala que el estrés se presenta de distinta manera según el tipo de individuo, pero en forma general es posible reconocer dos tipos de estrés: Eustrés (estrés positivo) y Distrés (estrés negativo). Santos señala que:

- **El Eustrés:** Es el estrés positivo, considerado como la sal vital que enfrenta el aburrimiento, generando motivación, energía en la constante lucha contra obstáculos, la cual responde de manera adecuada.
- **El Distrés:** Es el lado negativo del estrés, en un primer instante actúa de manera afirmativa y positiva, ante los retos y exigencias, pero su permanencia o demanda excesiva pone en jaque la estabilidad generando emociones negativas, produciendo el distrés.

#### **b. Historia del estrés**

Para Ayuso (2006), el término estrés (stress) proviene de antiguas profesiones como la arquitectura y la física, en la cual se pone énfasis en la tensión producida por la labor que pueden ser alteradas en base a empujes externos que rompen la estabilidad, en referencia al Walter Cannon en el año 1911, utiliza este término estrés para nombrar a los estímulos susceptibles que provocan reacciones de lucha o huida, también utilizado para las condiciones que sugieren sobreesfuerzo que no suelen ser permanentes o habituales.

Selye (1936), define al estrés como una respuesta fisiológica de exigencia que se realiza frente a cualquier estímulo que puede definirse como estresor en el organismo, no se consideraban los estímulos psicológicos como causantes de estrés, el cerebro humano recibe la información, la cual es procesada por los sentidos y relaciona con recuerdos almacenados, en caso de ser tipo negativo este pone en alerta al organismo en condición de resistencia dando lugar a la aparición de síntomas de fatiga o cansancio, en la mayor parte de la condición del individuo cuando deja de sentirse amenazado, su cuerpo se reestablece recuperando su equilibrio, en el caso de ser prolongado la resistencia tiende a bajar,

produciéndose otro tipo de alarma como la de dolores de cabeza o trastornos físicos, en el caso de ser prolongo genera la enfermedad.

### c. Fases del Estrés

#### **La teoría de Selye: el Síndrome General de Adaptación (SGA). (Selye 1960, 1973, 1982)**

Fernandez (2009), rescata dicha teoría donde el organismo enfrenta un estresor, da una respuesta de forma física o psicológica ante estos estímulos, asistiendo a lo cognitivo y emocional, es por ello que considera al estrés como una reacción fisiológica ante estímulos nocivos que se denomina SGA, responde de manera similar aumentando la respuesta de las demandas que están sobre él, activando el sistema nervioso.

Este proceso ocurre en tres fases:

- **Fase de Alarma:** Es la situación en la que el individuo se enfrenta a un contexto de estrés en el que se encuentra en un estado de alerta “esta aumenta la tensión cardíaca, arterial, respiración” situándose en una condición de huida, solo constituye un proceso de existencia acerca de algún estresor que no se ha adaptado. Su primera fase es la de choque en la que advierte al organismo, la cual genera algunos síntomas como la taquicardia, disminución de la temperatura corporal, presión sanguínea, pérdida de tono muscular. El contra choque es la activación de las defensas, la fase de alarma es una situación corta y adaptativa.
- **Fase de resistencia:** La persistencia del estímulo, el individuo trata de adaptar su cuerpo (se estabiliza) al estímulo del estrés, desapareciendo los cambios fisiológicos y bioquímicos producidos por la fase de alarma, en la resistencia se generan signos de anabolismo. La resistencia prolongada produce enfermedades como úlceras y asma, adicionando como las infecciones, así mismo da paso a la siguiente fase.

- **Fase de agotamiento:** Esta fase es donde el estímulo estresor es prolongado, en la que amenaza al organismo y no puede adaptarse por más estrategia o medio que disponga, poniendo en una situación crítica y reapareciendo síntomas más fatales.

#### **d. Estrés laboral**

Para la OMS (2004) tiende a una reacción del individuo como respuesta a exigencias o presiones laborales que no está ajustada a la capacidad y conocimiento del trabajador, en la que pone en reto sus habilidades para hacer frente a las situaciones de estrés. Esta se manifiesta debido a que el trabajador no recibe el respaldo de sus iguales y los superiores, en las limitantes por parte de sus funciones no puede tener un mejor desempeño frente a las exigencias y presiones de trabajo.

Ivazeta (2019), el síndrome del trabajador quemado es la nueva enfermedad que está relacionada al estrés laboral, la OMS Organización Mundial de la Salud le ha nombrado a este síndrome como el burnout ya convirtiéndose en una enfermedad. El 1 de enero del 2022 su importancia entrará en vigor y lo hará como parte de las enfermedades, ya que este síndrome afecta la salud física, mental y emocional siendo los efectos del estrés en el trabajo. Los factores interpersonales a igual que los estresantes y emociones son los que demandan al organismo y generan el estrés. Se argumenta que son las mujeres las que llegan a presentar mayor presencia de este síndrome, principalmente aquellas que tienen mayor interacción con las personas que demandan algún tipo de servicio. Este tipo de nueva enfermedad no tiene una reacción inmediata debido a que es de tipo tácito no obstante las consecuencias depresivas. El bajo rendimiento con la ausencia efectividad profesional, el aislamiento en las actividades laborales y la debilidad forman parte del estrés laboral o burnout. Desde esta teoría, en referencia a Enrique Casa, quien recomendó en realizar breves recesos en las actividades laborales, aconseja hacer un equilibrio para no generar estrés y no sentir molestias en la labor diaria para un óptimo desempeño laboral.

Para la OIT (2016) está conceptualizada como la respuesta física y emocional de un mal, efecto de un desequilibrio enlazadas a una exigencia que enfrenta dicho estrés con el trabajo que está establecido por la organización de trabajo, la

estructura de trabajo y sus conexiones laborales, agregando que también se dan cuando existe una exigencia que está más allá de las capacidades, sus recursos no logran ser suficientes, las habilidades conocimientos no son suficientes o correspondientes con la expectativa de la organización de la institución.

Duran (2010) conceptualiza el estrés laboral a un desbalance que se percibe entre las demandas laborales, condiciones de trabajo, aspiraciones del personal, capacidades de control del trabajo, que son factores generadores de estrés laboral en el trabajo. Siendo ya una adaptación como respuesta individual del trabajador frente al trabajo, en la que tendrá que ver experimentar si el reto es algo dañino o positivo, acorde a los a sus recursos y las demandas a enfrentar. Cuando el trabajador no tiene control del trabajo y tiene un sobre esfuerzo en sus actividades, produce un desgaste que se manifiesta en cambios físico, emocionales y la conducta es decir generándose el distrés, para lo que se debe incidir en las óptimas condiciones de estrés positivo el eustrés.

Agregando a esto; Guadalupe (2019), afirma que diversos autores han prestado atención a este tipo de mal, para lo cual se han definido conceptos acerca de lo que implica este tipo de enfermedad y en el que la mayoría incide en que es una demanda debido a acciones que exigen al organismo, las presiones del entorno que se generan en el trabajo, son sucesos en el que el individuo no está preparado para dichos acontecimientos, dando como consecuencias el bajo rendimiento, el repentino cambio de ánimo que afectan la salud del trabajador sea física o psíquica.

#### **e. Tipos de Estrés Laboral.**

Bedoya (2012) anuncia los tipos de estrés laboral.

- **El episódico:** Tiene manifestación temporal, lo cual no es duradera sus efectos se resuelven desapareciendo en la persona, lo cual suele ser de tipo esencial en la que tiende a ser beneficioso.
  
- **El crónico:** Su presencia es frecuente o permanente en el trabajador, la estimulación del estrés es constante por lo que sus efectos no son fáciles de desaparecer, ya que tienen mayor prevalencia en el trabajador imposibilitando la

manera de contrarrestar la problemática, aumentando la intensidad del estrés como el aumento de la carga de trabajo, el ambiente o clima laboral, las responsabilidades asignadas según sus funciones y la alteración del ritmo cardíaco que son causantes del estrés laboral.

#### **f. Causas del Estrés Laboral**

Bedoya (2012) argumenta que el estrés es el resultado de la demanda que se produce debido a un problema que se intenta dar fin, por otro lado, también es nuestra intención por hacer frente a las situaciones que se manifiestan para lo cual las personas damos el máximo esfuerzo, en el caso de ser frecuente no se producen actos positivos, esto hace que desate una mayor fase denominada el agotamiento, resultando así la forma de sumergirse en el estrés laboral haciendo una afrenta para combatirlo, enfocándose en detectar el origen de síndrome estresor. Es aquí donde se encuentra la relación, donde los factores psicosociales actúan como desencadenantes del propio estrés laboral que esto afectan al trabajador. Esto suele tener una implicancia relativa según al tipo de trabajo o labor en el que se desempeña. Es entonces que el trabajador tenga una diferente forma enfrentar las demandas de su trabajo. La situación de género y equidad de alguna manera suele confundir la condición del trabajo, sin olvidar que tiene diferentes funciones que varían. Algunas características son como la eficiencia, rapidez, el esfuerzo mental o físico, de acuerdo al tipo de profesión.

Algunos factores psicosociales causantes del estrés laboral son:

- Responsabilidades multidisciplinarias sin autoridad de decisión sobre ellas.
- Condiciones de espacio laboral entre posibles amenazas.
- Tiempo reducido para realizar las tareas encargadas.
- Inestabilidad laboral debido a la modalidad de contrato.
- La condición limitada para el desenvolvimiento laboral.
- Situaciones de la familia que están fuera de entorno laboral.



El estrés abarca en el organismo de manera mental y física. Dichos síntomas no se perciben en un inicio tanto en el trabajador como en sus semejantes que están en su entorno, la frecuencia de dicho estrés se presenta en la ansiedad, irritabilidad, el agotamiento físico mental, falta de ánimo o la depresión.

Peiró, Bresó, & García, (2004) explican, una de las tantas causas de estrés laboral tiene relación con el tipo o modalidad de contrato, debido a que esto se debe a la temporalidad o inseguridad ya que se convierte en una de las causantes fuentes del estrés y del desempeño, por un lado el personal que mantiene un contrato permanente o de nombramiento ya no vive con la preocupación de tener un trabajo temporal, más el contrario este suele tener mayores responsabilidades o mayor carga laboral en su puesto de trabajo, la cual para este generaría mayor esfuerzo o demanda.

#### **g. Burnout**

Zavala (2008) argumenta que Freudenberger, psiquiatra reconocido, realiza una incorporación a la psicología desde el lado laboral denominando como el Burnout, síndrome de quemarse en el trabajo SQT, pues este médico realizó una observación a trabajadores voluntarios por un periodo de un año en el que observaba como es que dichos trabajadores perdían la fuerza o la energía agotándose, en el que la depresión era evidente, la desmotivación era otra determinante en el trabajo del personal, es así que se le denominó como el síndrome de quemarse en el trabajo.

#### **2.2.1. Desempeño laboral**

Para Pérez (2009) la definición del estrés está comprendida en la acción del comportamiento que se observa en el trabajador que es el ejecutor del desempeño laboral, debido a los objetivos organizacionales, las cuales son medibles a través de sus competencias de manera individual, añadiéndose el tipo de contribución que represente o realice a la entidad. La calificación del desempeño del trabajador según otros especialistas se complementa mediante la descripción esperada del trabajador, la cual debe estar orientada al óptimo desempeño laboral.

“EcuRed” (n.d.), desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa. El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

Según Robbins et al. (2013) conceptualiza que el desempeño laboral es la que está orientada a conseguir los óptimos resultados en situación de sus responsabilidades laborales, el patriotismo con la empresa, sin caer en errores que perjudiquen su desenvolvimiento. Cuyo desempeño tiene una actividad en cumplimiento de responsabilidades u obligaciones que genera un buen avance institucional en la prestación de servicio o producción de bienes, sumando a ello las actividades administrativas, el patriotismo de este trabajador se relaciona con el compañerismo o trabajo en equipo, aun estando fuera de sus atribuciones hace un esfuerzo que adiciona un adecuado ambiente psicológico en los trabajadores.

Llpo (2015) da una definición al desempeño laboral como el conjunto de acciones y/o comportamientos que son observables en los trabajadores teniendo en cuenta que son de gran importancia para los objetivos organizacionales, el desempeño de los trabajadores puede ser medibles a través de sus competencias y que beneficios genera a la empresa. La experiencia está relacionada con la actividad laboral, es un punto en la que se asegura el desempeño, orientándose a

un óptimo trabajo de manera individual, una compañía o empresa asegura su buen funcionamiento y éxito gracias a sus trabajadores, por lo que no han dejado de lado el constante reforzamiento de sus recursos humanos, para mejorar el desempeño laboral ya sean con capacitaciones de competitividad y desarrollo, ya así tener mejor ventaja y competitividad.

Chiavenato (2002) llega a concluir que el desempeño es el logro de las metas institucionales, es decir a la conducción de los resultados que son el producto del esfuerzo del grupo humano encargado de diferentes funciones que cumplir que ya están establecidas, así mismo las que están fuera del rol de trabajo, lo que viene a generar un beneficio o satisfacción a la entidad operante.

Ramos (2018), considera que el desempeño a que tiende a ser al trabajo de varias personas que trabajan en un organismo, mezclando una serie de tácticas conducente a un logro o fin específico. En la que se tendrá que variar ciertos aspectos para poder medir el avance de su accionar. La que se enfoca como el rendimiento laboral, en el cumplimiento de actividades que realiza una persona, produciendo diferentes tareas en la que produce, elabora, realiza, termina, optimiza, se esfuerza en lo mínimo, siendo este evaluado mediante su resultado final según los aspectos ya mencionados.

#### **a. Factores del Desempeño Laboral**

Para Llapo (2015) el desempeño laboral, es entendido como la relación entre el trabajo realizado y los resultados obtenidos por el mismo en beneficio de la organización, no depende únicamente de quien realiza las labores y las funciones que corresponden a un determinado trabajo, sino que además está condicionado a factores externos a su persona y que corresponden al clima o ambiente dentro del cual se desenvuelve y a la estructura formal en la cual están definidas tales funciones.

- **El ambiente organizacional:** El ambiente de trabajo o clima organizacional es un aspecto que puede ser percibido tanto por los miembros de la organización como por los no miembros. Con frecuencia se considera que resulta

particularmente afectado por el estilo de liderazgo vigente, por el nivel de motivación existente, por la forma como se lleva a cabo el proceso de toma de decisiones, por el tipo de comunicaciones predominante, por la manera como se fijan las metas de la organización y por el empleo que se hace de los medios de control. Es triste mencionarlo, pero en algunas organizaciones sólo se preocupan de modificar el clima que impera en ellas, cuando tienen problemas a nivel de ventas o de utilidades, o cuando ya habiendo cambiado a todo el personal factible de ser removido, la situación no mejora más bien empeora. Debe entenderse que el clima es una consecuencia de algo más profundo que la propia organización ha venido cultivando durante mucho tiempo. Dicho germen bueno o malo es lo que se llama: cultura. La cultura organizacional influye poderosamente en el clima de la organización.

- **Cultura organizacional:** Significa un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicos de determinada organización. Las organizaciones son sistemas abiertos de insumo-elaboración-producto, y se reconoce que toda organización existe dentro de un contexto ambiental y está constituida por personas y tecnología. Toda organización está situada dentro de un medio circundante y como tal es influida por diversos elementos de ese medio, y a su vez influye en ellos. La motivación tiene una gran influencia en el recurso humano, por lo tanto, en el clima organizacional de una empresa.

#### **b. Factores que Influyen o Intervienen en el Desempeño Laboral**

Llapo (2015), identifica algunos factores que influyen en el desempeño laboral:

- **La motivación:** El trabajador es quien emplea toda su capacidad y habilidad para el desenvolvimiento de sus funciones, en el que la empresa por su parte tendrá que utilizar medios para motivar a su trabajador uno de ellos son las que se trabajan por metas u objetivos, por otro lado, también son las retribuciones económicas (dinero) ya que juegan también otro factor importante en la subsistencia personal y familiar.

- **Adecuación / ambiente y área de trabajo:** La comodidad en el centro de labores tiende a ser un aspecto de vital importancia ya que permite al trabajador poder desempeñarse en su trabajo con eficacia y eficiencia, su adecuación se basa en la posición del equipo de trabajo donde el trabajador puede realizar de acuerdo a sus capacidades habilidades, conocimientos, así garantizando su trabajo según su el área donde se desenvuelva.
- **Establecimiento de objetivos:** Toda organización cuando tiene una razón de ser trabaja en base a objetivos sean de carácter público privado, trazan un tiempo establecido por los altos mandos que permiten satisfacer necesidades de la población en el caso de ámbito público, y otras que son beneficios en el caso del ámbito privado, una vez establecidos y cumplidos dichos objetivos el personal que labora llega a sentir una satisfacción de haber logrado el objetivo o reto, el desafío logrado en la que pueden ser de viabilidad.
- **Reconocimiento del trabajo:** El esfuerzo de un trabajador cuando no es reconocido llega convertirse en una falla grave en las entidades, las entidades privadas tienden cambiar este tipo de cosas para no bajar la productividad del personal, en cambio en el sector público esto no suele tener el mismo enfoque ya sean por temas presupuestales o políticas. Es entonces que dicha situación desmotiva al trabajador, bajando su desempeño, para evitar esto el empleador o jefe superior debe de reconocer a su subordinado con algunas palabras de aprecio profesional reconociendo su destacada labor, estimulando la moral del trabajador.
- **La participación del empleado:** El empleado tiene una participación sin importar el tipo de función que realice en la institución, el simple hecho de participar o realizar su trabajo, incide en que el individuo sea capaz de mejorar su trabajo haciendo cambios que puedan optimizar su área con adecuada planificación.
- **La formación y desarrollo profesional:** La actividad diaria genera experiencia y una formación profesional la que beneficia al rendimiento laboral, previniendo así un choque en nuestras labores diarias, no obstante, aumenta la autoestima, el desempeño laboral.

### c. Eficacia Laboral

Ramos (2018), el prestar un servicio o el responder con un trabajo de calidad depende de la eficacia con la que se desenvuelve el trabajador, por lo tanto, el ser eficaz responde a ser responsable con el cumplimiento de las metas u objetivos propuestos por la organización, para ello se busca como generar resultados en el tiempo establecido con los recursos disponibles, esto se deberá a la estrategia que aplique, debemos decir también que esto se sumara la eficiencia dependiendo del grupo humano.

- **Productividad laboral:** Las acciones que se realizan en un área específica generan un producto sea en bien o servicio, utilizando los recursos que tengan a disposición, dicha productividad depende del clima de trabajo el reconocimiento ya mencionado en el párrafo anterior y la satisfacción.
  
- **Capacitación:** Para el buen rendimiento del operante, este debe de tener una constante capacitación que le permita mejorar sus capacidades, estar acorde a los avances y cambios que se generan producto de la globalización, para ello la organización deberá promover programas de capacitación que estén relacionadas al tipo de trabajo o sector especializado, que estén encaminadas a una nueva articulación interna organizacional, aumentando la capacidad de dar soluciones en situaciones de conflicto, el de mejorar la comunicación de sus trabajadores.
  
- **Cumplimiento de metas:** Dependerá de las estrategias que aplique la empresa y el trabajador, sin olvidar el compromiso. Para el cumplimiento de metas se debe de considerar la antes mencionada capacitación para fortalecer las capacidades, los conocimientos que será la clave para el cumplimiento de metas.

Chiavenato (2002), resalta que la eficacia que se emplea en el trabajo de las organizaciones es el desempeño puesto por los empleados, siendo de vital importancia en una empresa, relacionado la eficacia del trabajo con el desempeño laboral. Así midiendo el éxito de la entidad con los objetivos alcanzados.

#### **d. Compromiso Organizacional**

Anampa (2016), argumenta que se debe a la aspiración de ser un integrante que está dispuesto a cumplir y realizar con la mayor disposición poniéndose la camiseta de la institución, con bases en responsabilidad, valores institucionales, dando su máximo esfuerzo por encaminar los fines de la empresa, a esto finalmente genera beneficios a nivel organizacional y personal, de alguna forma asegura la permanencia en el trabajo.

##### **Dimensiones.**

Para (Meyer & Allen, 1991) el compromiso organizacional tiene tres dimensiones: afectivo, de continuidad y normativo:

- **Compromiso afectivo:** Es la relación de afecto en el trabajo con la empresa, en la que el empleado se siente a gusto en confort con la organización, para que se mantenga un buen compromiso afectivo las oficinas de recursos humanos de toda organización debe promover estrategias para mantener el compromiso afectivo.
- **Compromiso de continuidad:** Está ligada a la permanencia del trabajador en la empresa, una repentina salida de esta perjudicaría personalmente en lo profesional y económico.
- **Compromiso normativo:** Se define al apego en cumplir a las normas de la organización, sea de obligación pero que viene por iniciativa propia del trabajador, en correspondencia a todo aquello que la organización le ha brindado o recompensado por su trabajo.

#### **e. El área de trabajo y funciones en la municipalidad provincial de San Román.**

Juliaca (2017), de acuerdo al reglamento de organización de funciones de la municipalidad provincial de San Román, el área de administración o gerencia tiene su áreas o subgerencias, las cuales cada una de ellas tienen funciones diferentes siendo las siguientes:

- **Área de administración:** Es un órgano de apoyo en la entidad cuya función es la de planificar racionalizar, organizar, conducir y supervisar la aplicación de los

sistemas administrativos que tienen bajo su mando, cuyas funciones principales tiene promover políticas y estrategias en relación a los recursos humanos, financieros, bienes, servicios de la institución, tanto como los bienes patrimoniales, el mantenimiento, la conservación, seguridad del equipamiento y las instalaciones. Elaborar el plan operativo anual, evaluar el cumplimiento de dicho plan, y cumplir con las disposiciones de sus superiores.

- **Área de recursos humanos:** Tiene por finalidad coordinar, dirigir, ejecutar, evaluar, organizar y programar el sistema del recurso humano, en concordancia con los lineamientos y políticas institucionales, a ello se suma las normas presupuestales, técnicas de control, y otras. Para ello deberá formular un presupuesto para el personal de trabajo coordinando con la oficina de planificación y presupuesto, deberá administrar los programas de bienestar social, ejecutar el movimiento del personal y el cese de sus funciones en función a las normas y el procedimiento, ejecutar el plan de desarrollo profesional a través de capacitaciones para el cumplimiento de metas y objetivos institucionales. Dirigir el control de asistencia, permanencia, salarios. Atender la documentación relacionada a los derechos, beneficios u otros según a la legislación de los trabajadores, en ese punto ejecutar el cálculo de las retenciones de impuesto y aportes legales. Emitir documentos que certifiquen los servicios prestados por parte del trabajador de acuerdo al régimen laboral D.leg.276, D.leg.728, D.leg.1057, Ley 30057.
- **Área de logística:** Son funciones de la Sub Gerencia de Logística, programar, dirigir, ejecutar, coordinar y controlar las actividades del sistema de abastecimiento, almacenes y servicios auxiliares. Para ello debe formular, ejecutar y controlar el plan anual de contrataciones (PAC) en coordinación con las unidades orgánicas de la entidad. Ejecutar los procedimientos de contratación según la ley de contrataciones del estado Ley 30225, conformar los comités de selección de los procedimientos de contratación pública, mantener el control, la custodia de los bienes almacenados y efectuar acciones de seguimiento y control de inventarios de almacén, coordinar el mantenimiento de la infraestructura de la entidad velando por la limpieza y aseo en coordinación con las unidades orgánicas. Ejecutar el servicio de mantenimiento, reparación y reposición de las



maquinarias, equipos mecánicos y vehículos que sean propiedad de la entidad. Abastecer de bienes y servicios en todas las unidades orgánicas de la entidad y efectuar el cálculo de penalidades conforme a los informes oportunos de las áreas usuarias según los procedimientos establecidos por las directivas internas.

- **Área de tesorería:** Las funciones de esta área son la de cautelar la captación, custodia y el depósito de los ingresos de manera exacta, informando el movimiento a su área superior de administración ejecutar el pago a los proveedores, al personal de la entidad, transmitir los gastos y los ingresos al SIAF – SP. Emitir el balance de gastos a la oficina de planeamiento y presupuesto, mantener el control de caja chica programar el calendario de pagos de manera mensual.
  
- **Área de contabilidad:** Tiene por función programar, dirigir, coordinar, ejecutar y controlar las actividades del sistema de contabilidad gubernamental integrada, de acuerdo a la normatividad contable por la dirección nacional de contabilidad pública del ministerio de economía y finanzas. Deberá formular, controlar y evaluar los lineamientos generales y normatividad contable y aplicación del plan contable gubernamental a los estados financieros. Debe efectuar los ajustes, reclasificaciones y conciliaciones de las cuentas en los libros contables, manteniendo registros analíticos de cada caso. Mantener el control previo de todas las operaciones financieras y de la ejecución presupuestal, mantener actualizados los libros contables principales y auxiliares custodiando la documentación fuente. Debe elaborar los estados financieros de acuerdo a la normatividad gubernamental.
  
- **Área de bienes patrimoniales y saneamiento físico legal:** Tiene por función programar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades que tengan relación con la administración de los bienes patrimoniales y el saneamiento físico legal. En la que propone lineamientos de política e instrumentos de gestión en las actividades relacionadas al saneamiento físico, registral, administrativo y contable de los bienes patrimoniales de propiedad que sean de la entidad, representar a la entidad en los actos de inmatriculación y saneamiento ante la superintendencia nacional de bienes estatales y la superintendencia nacional de

registros públicos, con facultades de levantar observaciones que efectúen dichas entidades. Elaborar el inventario físico de los bienes muebles e inmuebles que sean de propiedad de la entidad. Dirigir y ejecutar las actividades de saneamiento administrativo contable de altas, bajas y disposición de los bienes muebles de la municipalidad. Elaborar el cobro y costo de servicios no exclusivos con el área competente. Coordinar acciones con las áreas correspondientes para la incorporación de bienes en situación de abandono, donación, adjudicación, incautación o decomiso.

## **2.3. BASES CONCEPTUALES**

### **2.3.1. Estrés:**

MedlinePlus (2018) Tensión de tipo emocional siendo una respuesta del organismo de necesidad, convirtiéndose en mecanismo de defensa, ocasionada a causa de situaciones que agobian a sujeto, generando reacciones psicosomáticas, trastornos psicológicos, en otros casos puede ser letal.

### **2.3.2. Estrés laboral:**

Pevecom (2018) Producto del exceso de presión que se presenta en un lugar de trabajo generando reacciones cognitivas, emocionales, físicas y psicológicas. Esto debido a sobrecarga laboral, condición y recursos a disposición, convirtiéndose en desencadenantes y generadores de estrés en el trabajo.

### **2.3.3. Edad:**

Mansilla (2000) Tiempo de vida desde el nacimiento de una persona, referida a periodos divididos como bebe, niño, púber, adolescente, joven, adulto y adulto mayor.

### **2.3.4. Joven:**

Adultos Jóvenes, de 25 a 35 años, personas que cuentan con algún tipo de trabajo, entando en la etapa inicial, propensos a conflictos entre su formación laboral y su relación familiar debido a su temprana edad.

### **2.3.5. Adulto:**

Adultos o adultos intermedios, de 36 a 49 años, normalmente se producen cambios físicos en ambos géneros, la pre menopausia en las mujeres, caída de cabellos y presencia canas en los varones, por otro lado, la flacidez de los músculos, y finalmente donde empiezan a ser desplazados por los jóvenes.

### **2.3.6. Adulto mayor:**

Adultos mayores o adultos tardíos de 50 a 65 años, convirtiéndose en un grupo que llega a su climas o periodo final, llevando consigo todas las consecuencias psicológicas en especial las mujeres. Enfrentando cambios personales como el alejamiento de los hijos, la capacidad económica, productiva y el momento de la jubilación.

### **2.3.7. Condición laboral:**

Conjunto de factores que intervienen en la prestación laboral como, horarios, plazos, remuneración, rango profesional, régimen, beneficios etc.

### **2.3.8. Contrato administrativo de servicios. (CAS):**

Perú. Congreso de la Republica (2008) El Contrato Administrativo de Servicios (CAS), modalidad de contrato ó régimen laboral del estado peruano, la cual permite al estado vincularse con una persona natural para el préstamo de servicios, esta modalidad responde al decreto legislativo 1057 con el reglamento del decreto supremo 075-2008-PCM. Teniendo principios de capacidad, igualdad, profesionalismo en la administración pública, teniendo una vigencia temporal de acuerdo al contrato.

### **2.3.9. Decreto legislativo N°276 “Ley de la carrera administrativa y de remuneraciones del sector público”:**

Peru. Congreso de la República (2013), la 276, modalidad de contrato o régimen laboral del estado peruano, la cual permite al estado vincularse con una persona natural para el préstamo de servicios de carácter permanente, responde al decreto legislativo 276 Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones

del Sector y el reglamento Público, tiene antecedente al Decreto Ley N°11377. Su principal objetivo es incorporar al personal idóneo, asegurando su desarrollo, la realización profesional y su permanencia.

**2.3.10. Área de trabajo:**

Ciencias (2016) Lugar o ubicación física donde se dispone de los recursos materiales, donde se realiza las actividades administrativas en función a las atribuciones del puesto y funciones específicas.

## **CAPITULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. HIPÓTESIS**

Existe una relación positiva moderada entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca.

##### **3.1.1. Hipótesis Específicas**

- a. Son altamente significativas las relaciones existentes entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca respecto a su área de trabajo.
- b. Existen diferencias entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca respecto a su condición laboral.
- c. Las características del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos se mantienen en las dos primeras fases del estrés en la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca respecto a su género y edad.

#### **3.2. METODOLOGÍA**

Para identificar nuestro diseño de investigación se ha tomado como referencia del método de investigación a Sampieri, (2014).

Enfoque: Es cuantitativo porque nos permitió cuantificar los datos, tiene un proceso de secuencia riguroso en la que se pueden de seguir al pie de la letra, en la que se agregan objetivos, y los problemas en forma de interrogantes, respaldado por una

teoría ya revisada que da sostenibilidad a las variables de estudio, dicha hipótesis dará una posible respuesta a la interrogante redactada, se define con mayor claridad la variable, de esto debemos aplicar un método (estadísticos) con el cual podremos ejecutar nuestra investigación. El lugar, tiempo y espacio es donde se ejecutará la investigación, a final tendremos una conclusión que respaldará las hipótesis o en caso contrario la refutará.

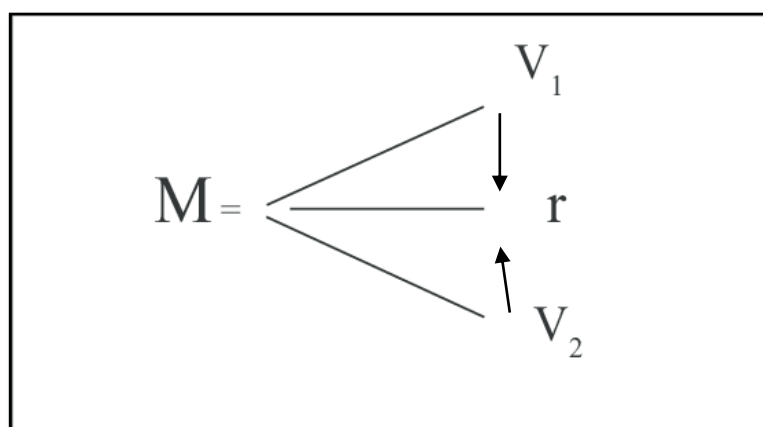
### **3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de la investigación es no experimental debido a que la presente investigación se realizó sin manipular variables de estudio. Sampieri, (2014) explica que se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural y se realizan en un solo acto de estudio.

### **3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Su diseño corresponde al descriptivo correlacional consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto en detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, estrés y desempeño laboral. Correlacional: Este tipo de estudios para Sampieri, (2014). tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos variables de estudio, sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de estas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones.

### El diagrama del diseño correlacional



#### Dónde:

M = Muestra de investigación.

V<sub>1</sub> = Medición de Estrés Laboral

V<sub>2</sub> = Medición de Desempeño Laboral(y)

r = Relación entre variables

## 3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.5.1. Población

Según Hernández (1998) es un conjunto de casos que concuerdan con las especificaciones, y sobre el cual se quiere generalizar el estudio; así mismo señala López (1994) la población se define como: "el conjunto de elementos cuyas características se tratan de estudiar, y acerca de la cual se desea información" en la investigación serán todos los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca, dicha población será nuestro objeto de estudio para llevar a cabo la investigación sobre el Estrés y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román están integrados por 453 según el cuadro de asignación de personal

### 3.5.2. Muestra

En el documento de Gómez (2014) argumenta que muestreo se convierte en un instrumento en la que el investigador selecciona las unidades objetivas para obtener los datos que le serán de gran utilidad y así consolidar dicha información

de la población estudiada. El tipo de muestra fue de tipo Censal que se utilizó para conocer la opinión de todos los trabajadores, sumamos a ello que es fácil el acceso, en referencia a Hayes (1999), la muestra fue de 60 trabajadores de toda la gerencia de administración, existiendo entre ellos la condición de nombrados y contratados, edad, género y área de trabajo con características similares a quienes se les aplicó el test de “Estrés Laboral” y el cuestionario de “Desempeño Laboral”, solicitando la autorización para poder realizar la ejecución de dichos instrumentos, teniendo el consentimiento informado por parte del Subgerente de RR.HH. de la Municipalidad Provincial de San Román.

**Tabla 1: Población de la Gerencia de Administración de la MPSR-J.**

Área de trabajo	Genero		Total	%
	Femenino	Masculino		
Administración	3	2	5	8
Contabilidad	2	4	6	10
Logística	4	6	10	17
Tesorería	9	3	12	20
RR.HH.	5	7	12	20
Bienes patrimoniales y saneamiento físico legal	6	9	15	25
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>30</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

FUENTE: Registro de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de San Román.

ELABORACIÓN: el investigador.

AÑO: 2019.

### **3.6. Técnicas de Recolección de Información.**

#### **3.6.1. Técnica:**

Se aplicaron un test y una encuesta que permitió obtener información directa de la muestra consultada teniendo en consideración las dos variables de estudio: estrés laboral y desempeño laboral.

#### **3.6.2. Instrumentos:**

- a. Instrumento 1:** Consistió en un test de “Estrés Laboral” que basa en preguntas de 25 ítems, la cual se distribuyen en 6 dimensiones siendo las siguientes, clima organizacional, estructura organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo; las cuales se utilizaron para la comprobación de las hipótesis de investigación; dicho



instrumento se adaptó a través de una ficha técnica y un a prueba piloto para su respectiva validación de la consistencia de constructo.(Ver anexo 8)

**Tabla 2: Ficha técnica del test de Estrés.**

Nombre:	Text de Estrés.		
Autor:	OIT-OMS, sustentado por Ivancevich & Matteson, (1899).		
Adaptado por:	adaptado por el investigador.		
Administración	Individual.		
Duración de la prueba	10 minutos.		
Ámbito aplicación:	“Relación del estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román 2019”		
La prueba consta de	25 ítems		
La prueba evalúa	6 dimensiones		
Dimensión	Ítem	Escalas y Valores	Niveles y rangos
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	Siempre (5)	Alto nivel de estrés
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	Frecuentemente (4)	[92.4 - 125]
Tecnología	4, 14, 17	Algunas Veces (3)	Estrés [86.4 - 92.3]
Influencia del líder	5, 6, 13, 25	Ocasionalmente (2)	Nivel intermedio
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21, 22	Nunca (1)	[86.4 - 88.3]
Respaldo del grupo	3, 8, 15, 19, 23		Bajo nivel de estrés [53 – 86.3]

FUENTE: Escala de estrés laboral de la OIT OMS

ELABORACIÓN: El investigador.

AÑO: 2019.

El instrumento fue validado según a juicio de experto (critica de jueces) mediante un experto o juez profesional en Psicología con el grado académico de doctor.

- b. Instrumento 2:** Consistió en un cuestionario de “Desempeño Laboral” que basa en preguntas de 18 ítems y tres dimensiones las cuales son, eficacia, compromiso organizacional y clima organizacional, las cuales se utilizaron para la comprobación de las hipótesis de investigación; dicho instrumento se adaptó a través de una ficha técnica y un a prueba piloto para su respectiva validación de la consistencia de constructo. (ANEXO 6).

**Tabla 3: Ficha técnica de la encuesta de desempeño laboral.**

Nombre	Cuestionario Desempeño Laboral.		
Autor	Mónica Ríos Villatoro - Ríos (2010)		
Adaptado por	adaptado por el investigador.		
Administración	Individual.		
Duración de la prueba	10 minutos.		
Ámbito aplicación:	“Relación del estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román 2019”.		
La prueba consta de	18 ítems.		
La prueba evalúa	3 dimensiones.		
Dimensión	Ítem	Escalas y Valores	Niveles y rangos
Eficacia	2, 3, 7, 8, 9, 13, 14, 15, 17	Siempre (5) Casi Siempre (4)	Alto [53-90]
Compromiso organizacional	5, 6, 10, 16, 1, 18	Término Medio (3) A Veces (2)	Medio [49-58]
Clima organizacional	4, 11, 12,	Nunca (1)	Bajo [18-48]

FUENTE: Cuestionario para evaluar desempeño laboral.

ELABORACIÓN: El investigador.

AÑO: 2019.

El instrumento fue validado según a juicio de experto (crítica de jueces) mediante un experto o juez profesional en Administración con el grado académico doctor.

### **3.6.3. Técnicas de Análisis de la Información:**

- **El Vaciado de Datos:** Los resultados obtenidos por los 2 instrumentos de investigación fueron vaciados a una hoja de cálculo considerando la necesidad de seleccionar y almacenar, en forma sistemática, la información obtenida.
- **La utilización de los Instrumentos de la Tecnología Informática:** Una vez ya almacenada la información en la hoja de cálculo se utilizó los programas de Excel de Microsoft Office 2016, seguidamente se utilizó el programa estadístico para la Ciencias Sociales SPSS 25.0, ambos programas para el sistema operativo de Windows versión 10 Pro, y posteriormente fueron sometidos a tratamientos estadísticos.
- **La aplicación de Pruebas Estadísticas:** Se aplicaron las pruebas estadísticas que se requerían, de tal forma que se pudo adaptar de la forma más apropiada de

acuerdo al nivel de investigación, en función de los datos obtenidos y el propósito plasmado en el diseño de la investigación. Se realizó una prueba piloto para el análisis de la confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach para la validez estadística y la validez de los expertos, una vez ya aplicado el instrumento a la muestra total la técnica estadística aplicada para someter a prueba la hipótesis fue la correlación de Pearson, ya siendo para el objetivo principal, los específicos y finalmente la interpretación de cada tabla según los datos obtenidos en la ejecución de los instrumentos.

Formula de Correlación de Pearson

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n(\sum X^2) - (\sum X)^2)(n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

Reemplazando:

$$r = \frac{60(270071) - (5345)(3026)}{\sqrt{(60(47791) - (5345)^2)(60(153112) - (3026)^2)}} = 0.559$$

- Leyenda:

n = número de datos.

$\sum$  = sumatoria.

$\sum x$  = sumatoria de la variable X.

$\sum y$  = sumatoria de la variable Y.

- Nivel de medición de las variables: intervalos o razón.

Interpretación: el coeficiente r de Pearson puede variar de -1.00 a +1.00, donde:

-1.00 = correlación negativa perfecta.

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa moderada.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

+0.10 = Correlación positiva muy débil.

- +0.25 = Correlación positiva débil.
- +0.50 = Correlación positiva moderada.
- +0.75 = Correlación positiva considerable.
- +0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
- +1.00 = Correlación positiva perfecta

**Nivel de Significación.** Al 0.05, que indica un nivel de confianza del 95%, tanto para las correlaciones simples como para las diferencias y regresiones múltiples encontradas.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román –Juliaca, 2019.

Tabla 4: *Relación del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román, 2019.*

		Estrés	Desempeño laboral
Estrés	Correlación de Pearson	1	,559
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,559	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

FUENTE: Instrumentos de recolección de datos.

ELABORACIÓN: El investigador.

AÑO: 2019.

Se puede apreciar en la tabla 4 la prueba de correlación de Pearson que es igual a  $r = 0.559$  lo que nos permite tener una probabilidad asociada de  $p = 0.000$ , que corresponde según la escala de valorización de la correlación de Pearson en una correlación positiva moderada entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca en el año 2019. Esto significa que los trabajadores administrativos al presentar mayores niveles de estrés también tienen mayores niveles de desempeño laboral, para así cumplir con sus objetivos, metas y satisfacer las demandas de la sociedad,

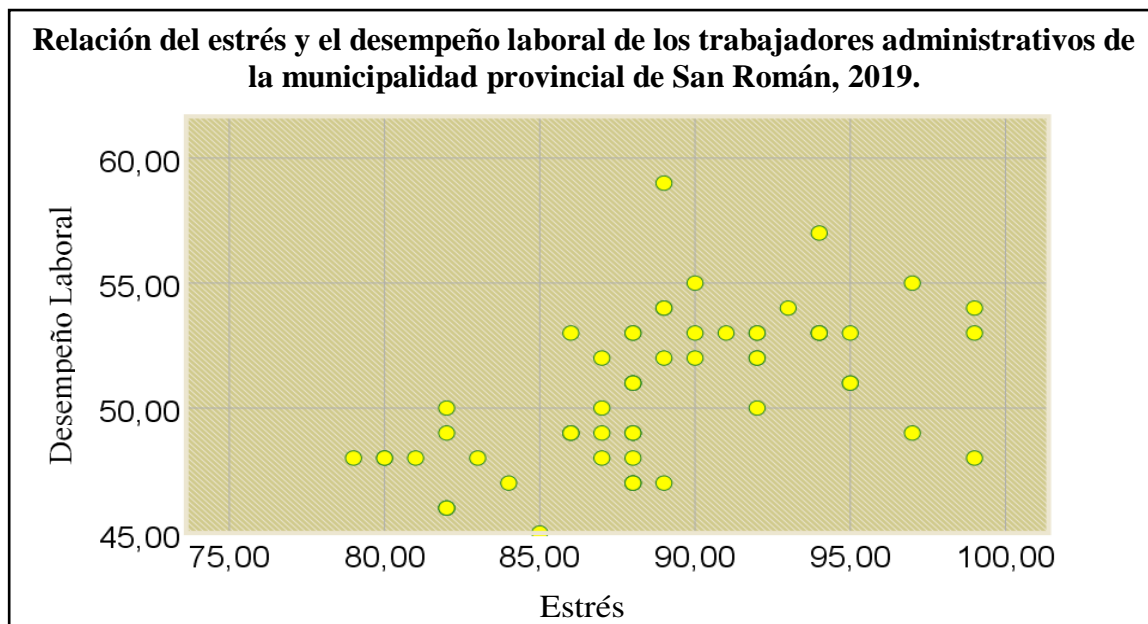


FIGURA. 1: Relación del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de San Román, 2019.

FUENTE: Tabla 4.

ELABORACIÓN: El investigador.

AÑO: 2019

#### 4.1.1. Determinar las relaciones existentes entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de San Román-Juliaca respecto a su área de trabajo.

Tabla 5: Relación del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca respecto al área de trabajo.

Área de trabajo	Prueba estadística de Pearson	Estrés	Desempeño Laboral
Área de tesorería	Estrés	Correlación de Pearson	1
		Sig. (bilateral)	,711
		N	12
	Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,711
		Sig. (bilateral)	,010
		N	12
Área de contabilidad	Estrés	Correlación de Pearson	1
		Sig. (bilateral)	,836
		N	6
	Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,836
		Sig. (bilateral)	,038
		N	6

Área de recursos humanos	Estrés	Correlación de Pearson	1	,618*
		Sig. (bilateral)		,032
		N	12	12
	Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,618	1
		Sig. (bilateral)	,032	
		N	12	12
Área de bienes patrimoniales y saneamiento físico legal	Estrés	Correlación de Pearson	1	,520
		Sig. (bilateral)		,047
		N	15	15
	Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,520	1
		Sig. (bilateral)	,047	
		N	15	15
Área de logística	Estrés	Correlación de Pearson	1	,798
		Sig. (bilateral)		,006
		N	10	10
	Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,798	1
		Sig. (bilateral)	,006	
		N	10	10
Área de administración	Estrés	Correlación de Pearson	1	,919
		Sig. (bilateral)		,027
		N	5	5
	Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,919	1
		Sig. (bilateral)	,027	
		N	5	5

FUENTE: Test de estrés y cuestionario de desempeño laboral para la recolección de datos.  
 ELABORACIÓN: El investigador.  
 AÑO: 2019.

Se puede apreciar en la tabla 5 la prueba de correlación  $r$  de Pearson según el área de trabajo existiendo mayor correlación en el área de administración igual a  $r = 0.919$  lo que nos permite tener una probabilidad asociada de  $p = 0.027$ , que corresponde según la escala de valorización de la correlación de Pearson en una correlación positiva fuerte entre el estrés y el desempeño laboral, y existiendo una menor correlación en el área de bienes patrimoniales y saneamiento físico legal igual a  $r = 0.520$  correspondiendo a la escala de valoración de la correlación de Pearson en una correlación positiva moderada, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca, en el

año 2019. De acuerdo al resultado significa que no todas las áreas de trabajo tienen el mismo nivel de coeficiente de correlación  $r$  de Pearson , lo cual indica que no todas las áreas de trabajo tienen el mismo niveles de estrés y desempeño laboral lo cual permita una mayor correlación entre ambas variables de estudio.



**Relación del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca, respecto a su área de trabajo.**

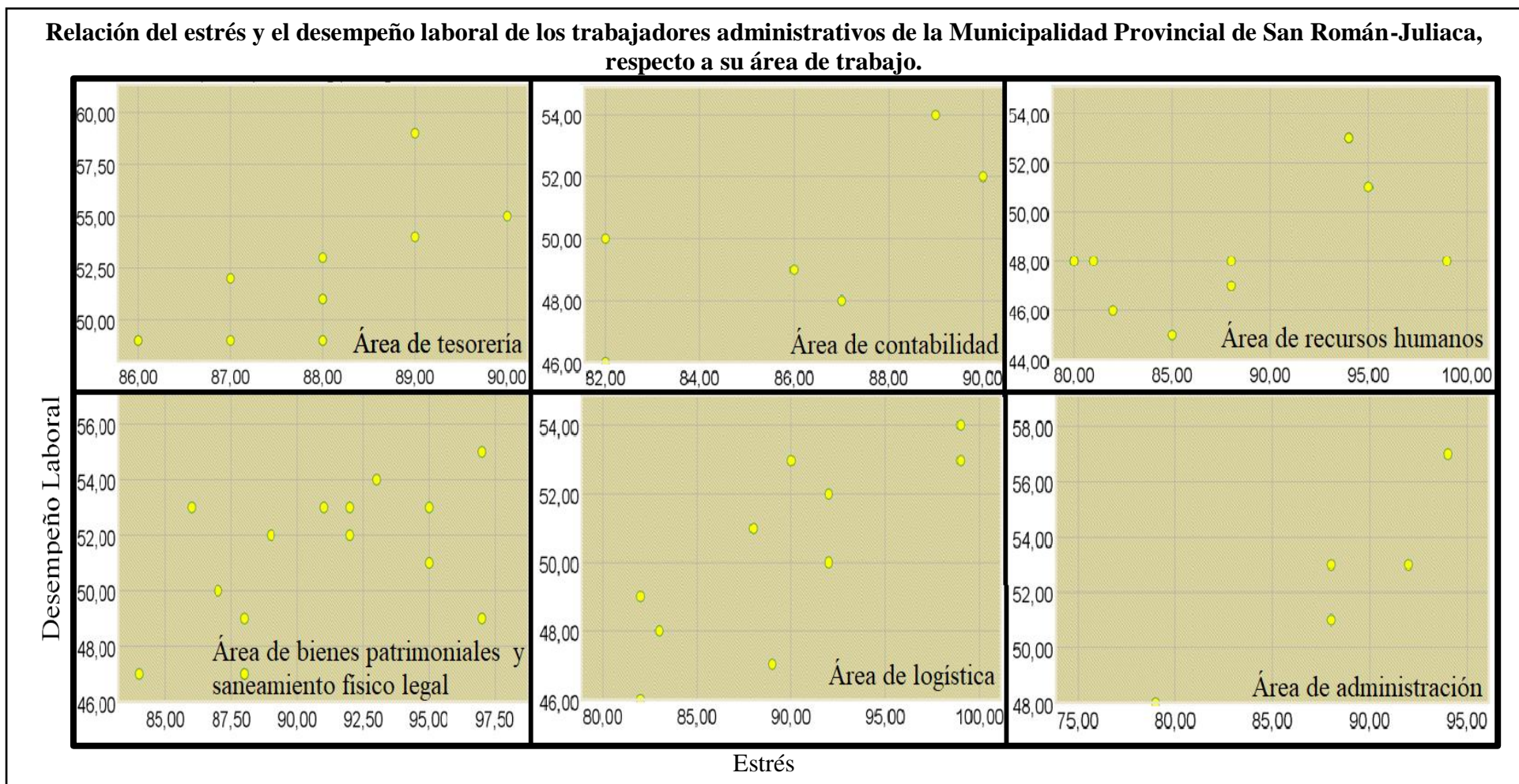


FIGURA. 2. Relación del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca, respecto al área trabajo (tesorería, contabilidad, recursos humanos, bienes patrimoniales, logística y administración).

FUENTE: Tabla 5.

ELABORACIÓN: El investigador.

AÑO: 2019.

**4.1.2. Identificar las diferencias existentes entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca respecto a su condición laboral.**

**Tabla 6: Niveles de estrés entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román respecto a la condición laboral Contrato Administrativo de Servicios “CAS” y “Nombrado”.**

Niveles de Estrés	Condición Laboral			
	CAS		Nombrado	
	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%
Bajo nivel de estrés	14	29	2	15
Nivel intermedio	12	26	5	39
Estrés	12	26	2	15
Alto nivel de estrés	9	19	4	31
Total	47	100	13	100

FUENTE: Test de estrés.

ELABORACIÓN: El investigador.

AÑO: 2019.

En la tabla 6 se observa el nivel de estrés, los trabajadores en condición de contrato administrativo de servicios (CAS) se observa que el 29% de trabajadores tienen bajo nivel de estrés, el 26% nivel intermedio, y estrés, finalmente el 19% cuentan con niveles altos. En cuanto a los trabajadores nombrados, el 15% tienen bajos niveles, el 39% tienen nivel intermedio, 15% tienen estrés, y el 31% tienen niveles altos. Se concluye que existe mayores niveles de estrés en los trabajadores nombrados, por lo cual significa que los trabajadores nombrados tienen más responsabilidades debido a su experiencia en el puesto de trabajo, lo cual genera presión en el trabajo siendo la fuente principal del estrés, por el contrario los trabajadores Cas debido a su reciente ingreso al ejercicio profesional solo tienen niveles moderados.

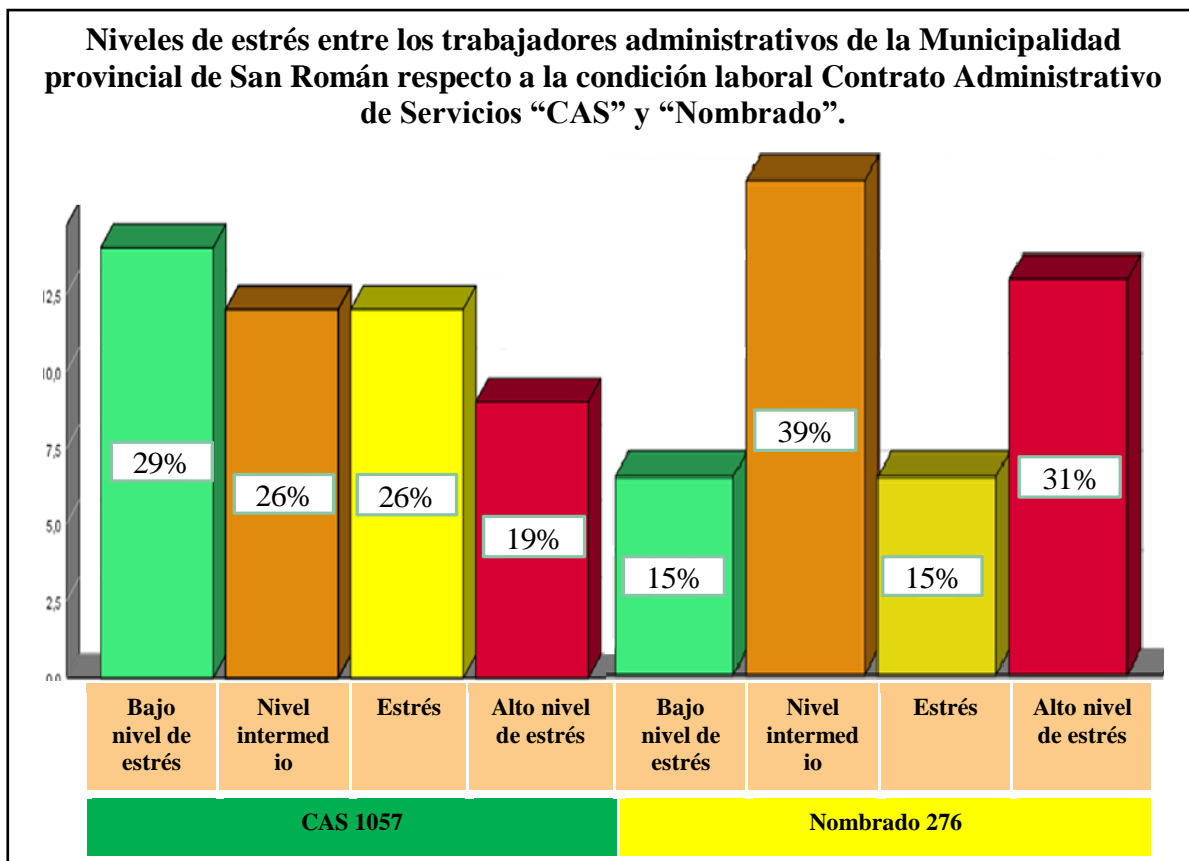


FIGURA. 3. Niveles de estrés entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de San Román respecto a la condición laboral Contrato Administrativo de Servicios “CAS” y “Nombrado”.

FUENTE: Tabla 6.

ELABORACIÓN: El investigador.

AÑO: 2019.

**Tabla 7: Niveles de desempeño laboral entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román respecto a la condición laboral Contrato Administrativo de Servicios “CAS” y “Nombrado”.**

Niveles de Desempeño Laboral	Condición Laboral			
	CAS		Nombrado	
	fi	%	fi	%
Bajo	14	30	3	24
Medio	18	38	5	38
Alto	15	32	5	38
Total	47	100	13	100

FUENTE: Encuesta de desempeño laboral.

ELABORACIÓN: El investigador.

AÑO: 2019.

En la tabla 7 se observa los niveles de desempeño laboral, los trabajadores en condición de contrato administrativo de servicios (CAS) el 30 % presentan niveles bajos, el 38% niveles medio y el 32% niveles altos de desempeño laboral, mientras el personal nombrado el 24% de trabajadores presentan niveles bajos, el 38% presentan niveles medio y alto de desempeño laboral. Con los resultados concluimos que existe una leve diferencia en los niveles de desempeño laboral, esto significa que el personal nombrado tiene mayor desempeño laboral debido a su experiencia, teniendo en cuenta al personal CAS que presenta una leve diferencia por debajo la cual es propio debido a su reciente inserción laboral, y su formación profesional dentro de la municipalidad provincial de San Román.

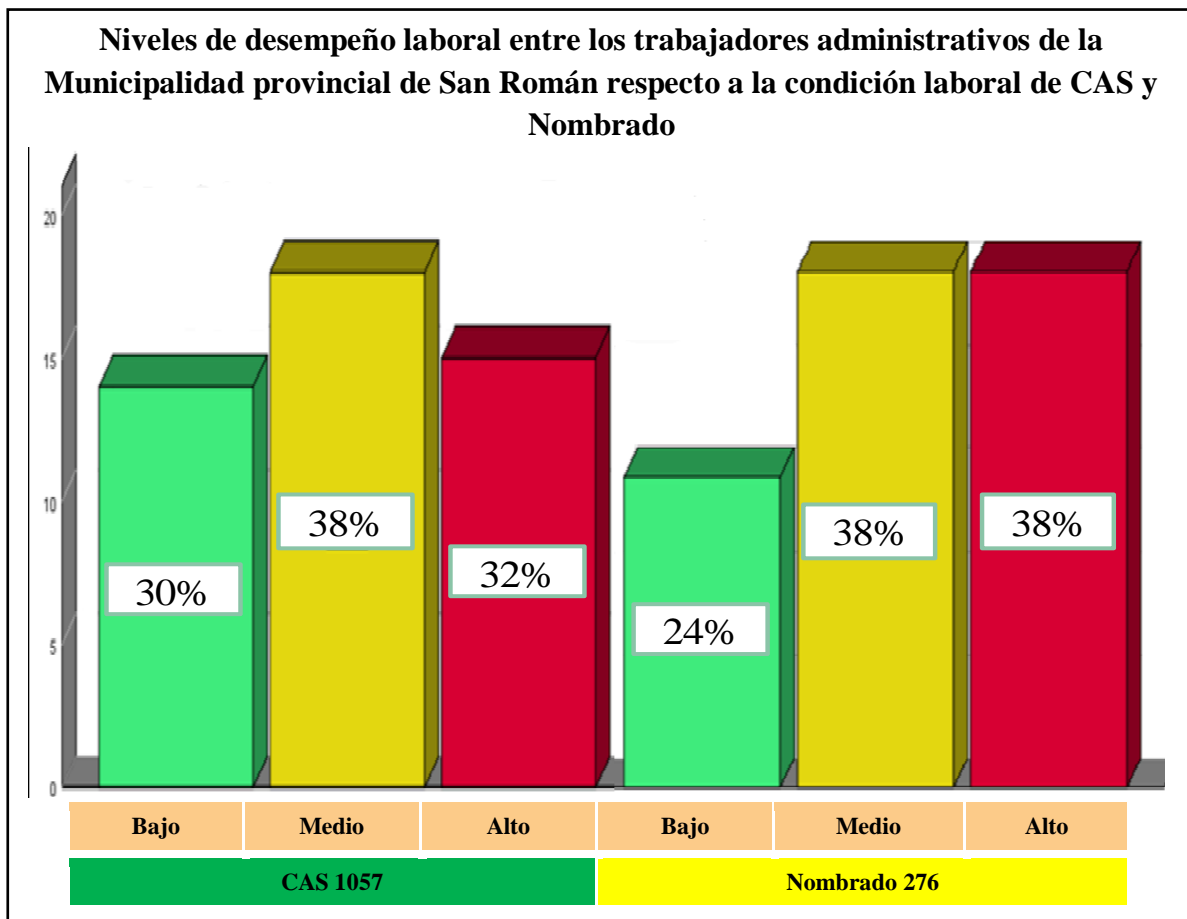


FIGURA. 4. Niveles de desempeño laboral entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de San Román respecto a la condición laboral de “CAS” y “Nombrado”.

FUENTE: Tabla 8.

ELABORACIÓN: El investigador.

AÑO: 2019.

**4.1.3. Describir las características del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca respecto a su género y edad.**

**Tabla 8: Niveles de estrés entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román respecto al género “Masculino y Femenino”.**

Niveles de estrés	Género			
	Masculino		Femenino	
	fi	%	fi	%
Bajo nivel de estrés	13	41	3	11
Nivel intermedio	9	28	8	29
Estrés	6	19	8	28
Alto nivel de estrés	4	12	9	32
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Test de estrés.

ELABORACIÓN: El investigador.

AÑO: 2019.

En la tabla 8 se observa el nivel de estrés de un total de 32 trabajadores de género masculino. El 41% tienen bajo niveles, el 28% niveles intermedios, el 19% estrés y el 12% tienen altos niveles de estrés, sin embargo, del total de 28 los trabajadores de género femenino, el 11% presentan bajos niveles, el 29% niveles intermedios, el 28% estrés y finalmente el 32% tienen altos niveles de estrés. Con los resultados concluimos que existe mayor frecuencia de estrés en el género femenino de los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial de San Román-Juliaca, en año 2019. Esto significa que los trabajadores administrativos de género femenino son quienes presentan mayores niveles de estrés debido a la carga de trabajo, obligaciones de puesto y presión por parte de sus jefes superiores.

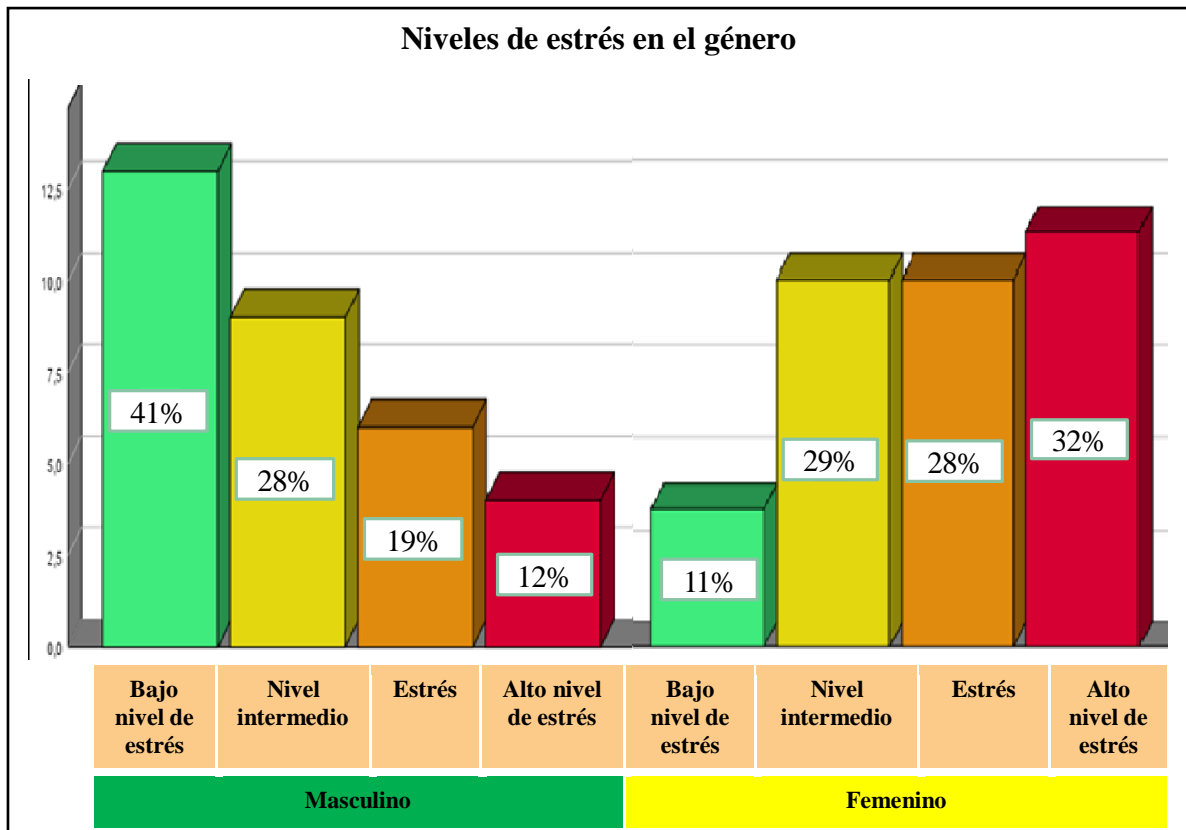


FIGURA. 5. Niveles de estrés entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de San Román respecto al género “Masculino y femenino”.

FUENTE: Tabla 10.

ELABORACIÓN: El investigador.

AÑO: 2019.

**Tabla 9: Niveles de desempeño laboral entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román respecto al género “Masculino y Femenino”.**

Niveles de Desempeño laboral	Género			
	Masculino		Femenino	
	fi	%	fi	%
Bajo	11	34	6	22
Medio	14	44	9	32
Alto	7	22	13	46
Total	32	100,0	28	100,0

FUENTE: Encuesta de desempeño laboral.

ELABORACIÓN: El investigador.

AÑO:2019.

En la tabla 9 se observa el nivel de desempeño laboral de un total de 32 trabajadores de género masculino, el 34% presentan bajos niveles, el 44% medio y el 22% presenta niveles altos de desempeño laboral, así mismo se observa de un total de 28 trabajadores de género femenino, el 22% presentan bajos niveles, el 32% niveles medios, finalmente el 46% presenta niveles altos de desempeño laboral. Con los resultados concluimos que existe mayor frecuencia de alto desempeño laboral en los trabajadores de género femenino y el género masculino en los niveles medios, en la municipalidad provincial de San Román-Juliaca, en año 2019. Lo cual significa que el género femenino es más responsable y cumple con los objetivos, metas, manteniendo la productividad del trabajo.



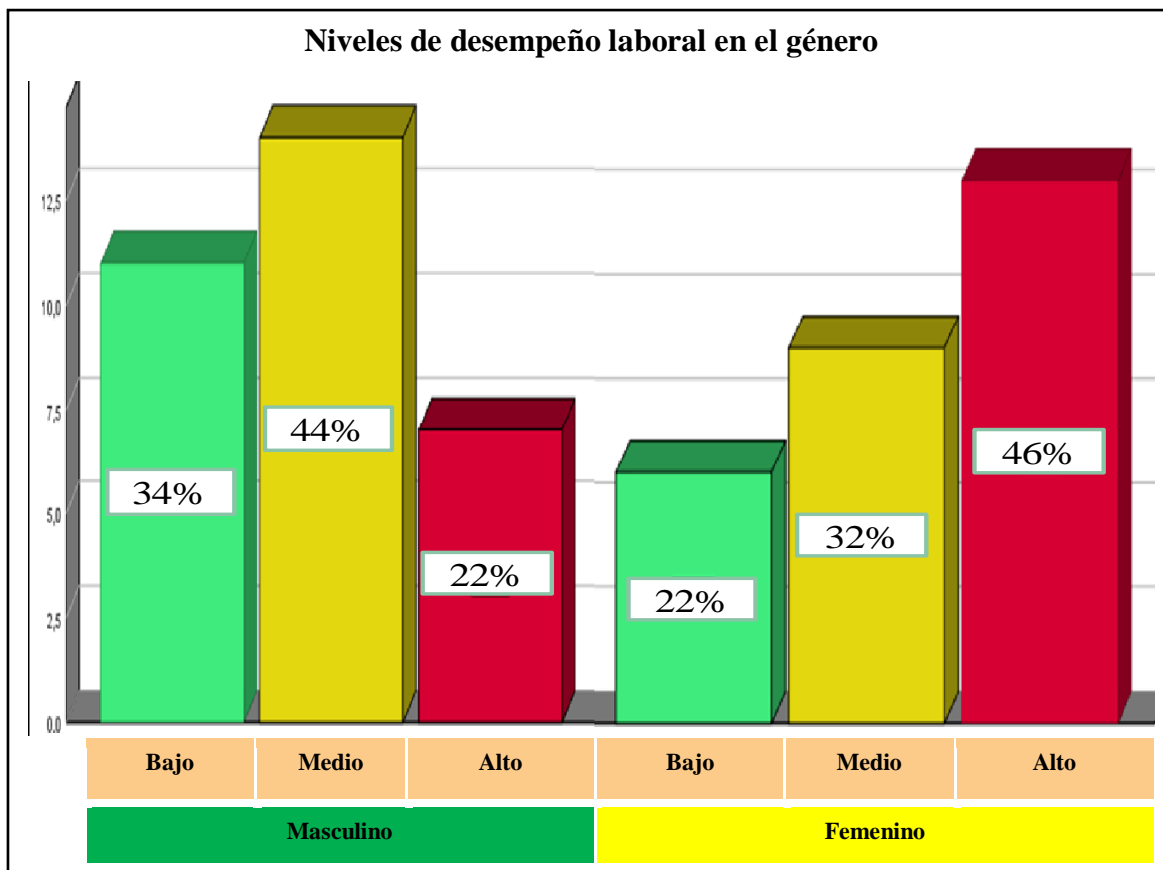


FIGURA. 6. Niveles de desempeño laboral entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de San Román respecto al género “Masculino y femenino”.

FUENTE: Tabla 11.

ELABORACIÓN: El investigador.

AÑO: 2019.

**Tabla 10: Niveles de estrés entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román respecto a la edad “Masculino”.**

Niveles de estrés	Género Masculino					
	21 a 35 años, “Joven”		36 a 50 años, “Adulto”		51 a 65 años “Adulto Mayor”	
	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo nivel de estrés	7	44	4	66	2	20
Nivel intermedio	4	25	1	17	4	40
Estrés	4	25	0	0	2	20
Alto nivel de estrés	1	6	1	17	2	20
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>	<b>6</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Test de estrés.

ELABORACIÓN: El investigador.

AÑO:2019.

En la tabla 10 se observa el nivel de estrés de los trabajadores de género masculino jóvenes, de un total de 16 trabajadores, el 44% tienen bajos niveles, el 25% niveles intermedios y estrés, el 6% tienen altos niveles, los trabajadores adultos de género masculino, de un total de 6 trabajadores, el 66% tienen bajos niveles, el 17% niveles intermedios y niveles altos niveles de estrés, finalmente los trabajadores adulto mayor, de un total de 10 trabajadores, el 20% tienen bajos niveles, el 40% niveles intermedios, el 20% estrés, finalmente el 20% tienen altos niveles. Con los resultados concluimos que existe mayor frecuencia en los bajos niveles de estrés tanto en la edad joven y adulta, mientras que en los trabajadores de adulto mayor existe mayor frecuencia en los niveles intermedio, lo que significa que los trabajadores de género masculino en edad joven y adulta tienen menos estrés laboral debido a su edad y facilidad de controlar el estrés.

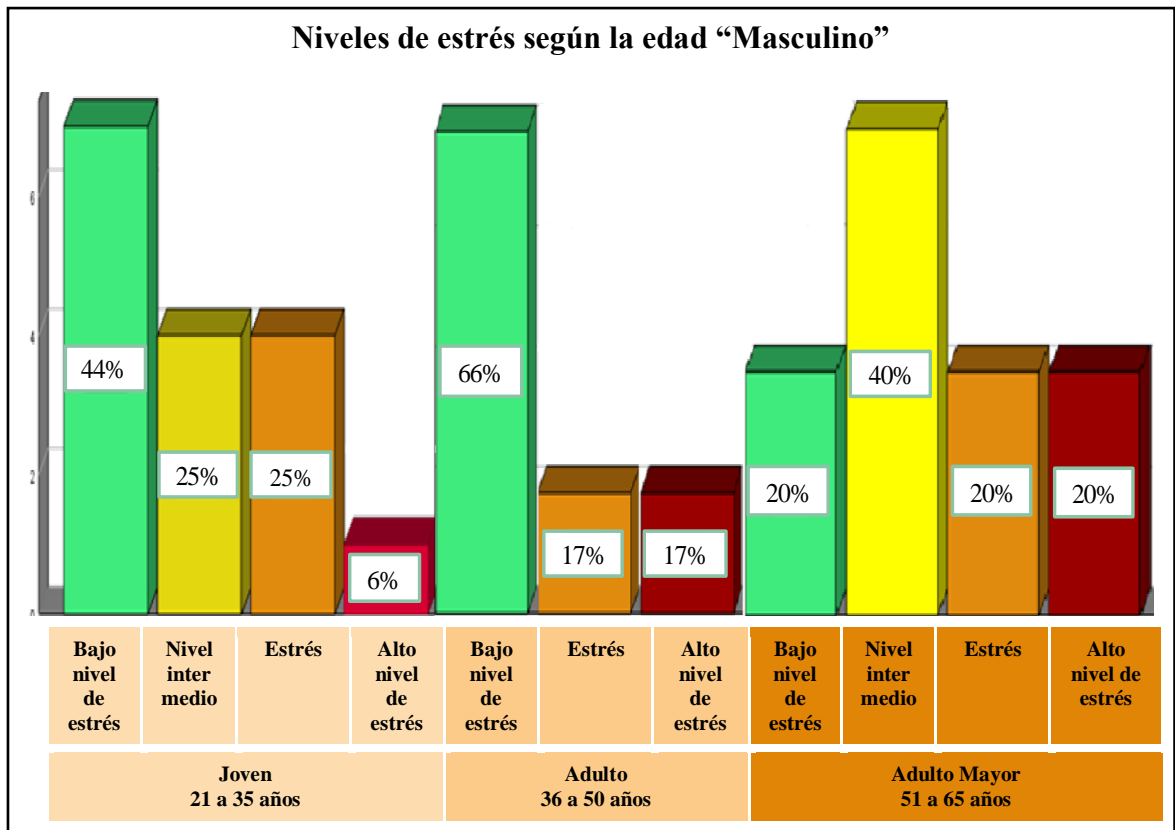


FIGURA. 7. Niveles de estrés entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de San Román respecto a la edad “Masculino”.

FUENTE: Tabla 12.

ELABORACIÓN: El investigador.

AÑO: 2019.

**Tabla 11: Niveles de desempeño laboral entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román respecto a la edad “Masculino”.**

Niveles de desempeño laboral	Género Masculino					
	21 a 35 años “Joven”		36 a 50 años “Adulto”		51 a 65 años “Adulto mayor”	
	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	5	31	3	50	3	30
Medio	9	56	0	0	5	50
Alto	2	13	3	50	2	20
Total	16	100,0	6	100,0	10	100,0

FUENTE: Encuesta de desempeño laboral.

ELABORACIÓN: El investigador.

AÑO: 2019.

En la tabla 11 se examina el nivel de desempeño laboral los trabajadores de género masculino jóvenes, de 16 trabajadores, el 31% tienen bajos niveles, el 56% niveles medios y el 13% tienen altos niveles de desempeño laboral, los trabajadores adultos con 6 trabajadores, el 50,0% tienen bajos niveles y 50,0% tienen altos niveles, finalmente los adultos mayores con 10 trabajadores, el 30% tienen bajos niveles, el 50% niveles medios y el 20% tienen altos niveles de desempeño laboral. Con los resultados concluimos que existe mayoría alguna respecto a los niveles medios de desempeño laboral en los trabajadores joven y adulto mayor, siendo los adultos en tener niveles más frecuentes en bajo y alto de desempeño laboral, esto significa que los trabajadores jóvenes y adulto mayor solo logran el cumplimiento de las metas, objetivos y productividad de la entidad, debido a su edad joven sin experiencia y a la edad de adulto mayor debido a la pérdida de capacidad productiva.

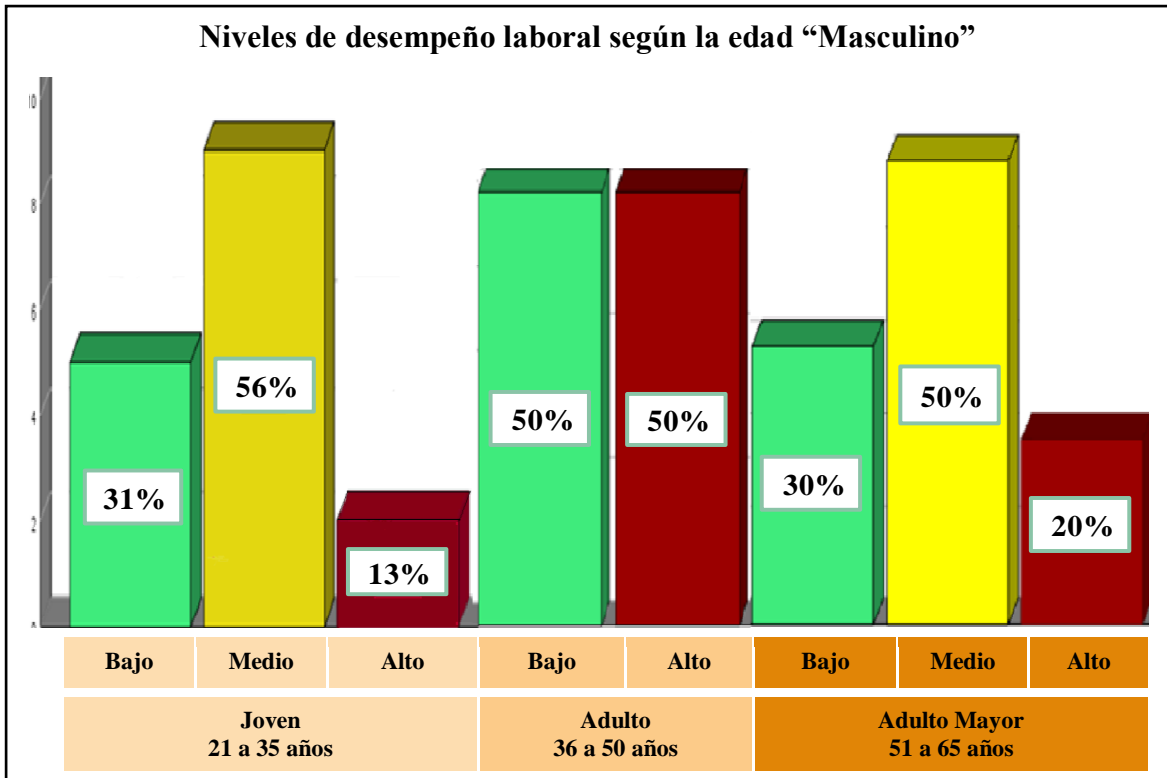


FIGURA. 8. Niveles de desempeño laboral entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de San Román respecto a la edad “Masculino”.

FUENTE: Tabla 11.

ELABORACIÓN: El investigador.

AÑO: 2019.

**Tabla 12: Niveles de estrés entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román respecto a la edad “Femenino”.**

Niveles de estrés	Género Femenino					
	21 a 33 años “Joven”		34 a 48 años “Adulto”		49 a 60 años “Adulto mayor”	
	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo nivel de estrés	3	14	0	0	0	0
Nivel intermedio	6	29	1	17	1	100
Estrés	7	33	1	17	0	0
Alto nivel de estrés	5	24	4	66	0	0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	<b>6</b>	<b>100,0</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Test de estrés.

ELABORACIÓN: El investigador.

AÑO: 2019.

En la tabla 12 se identifica el nivel de estrés de los trabajadores del género femenino joven, de un total de 21 trabajadoras, el 14% tienen bajos niveles, el 29% nivel intermedio, el 33% estrés, finalmente el 24% tienen altos niveles, los adultos con 6 trabajadoras, el 17% nivel intermedio, el 17% tienen estrés, y el 66% tienen altos niveles, el adulto mayor de 1 trabajadora que representa el 100,0% que tienen nivel intermedio de estrés. Con los resultados concluimos que existe mayor frecuencia en el nivel intermedio, estrés y alto nivel de estrés, entre los trabajadores jóvenes, adultos y adultos mayores, por lo cual esto significa que los trabajadores de género femenino tienen más presión y carga laboral en su puesto de trabajo lo que se convierte en fuentes de estrés.

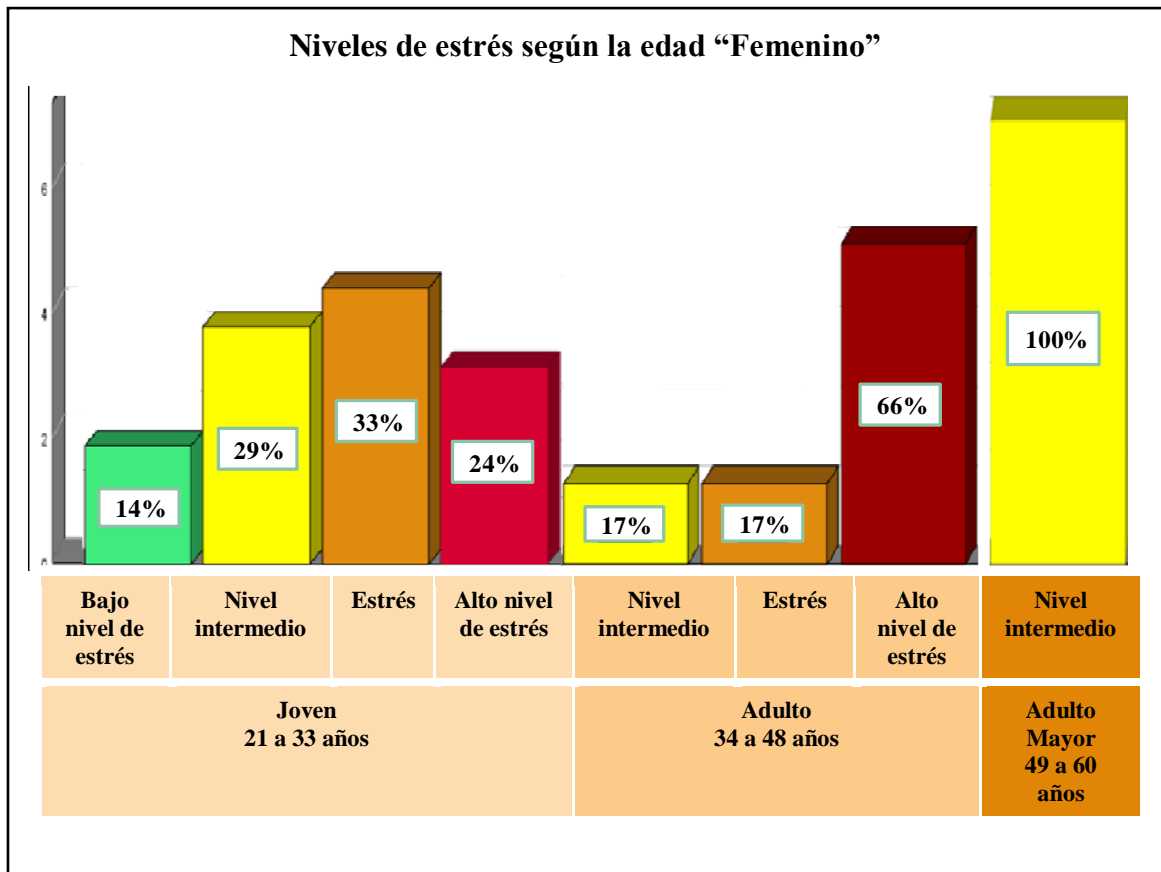


FIGURA. 9. Niveles de estrés entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de San Román respecto a la edad “Femenino”.

FUENTE: Tabla 12.

ELABORACIÓN: El investigador.

AÑO: 2019.

**Tabla 13: Niveles de desempeño laboral entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román respecto a la edad “Femenino”.**

Nivel de desempeño laboral	Género Femenino					
	21 a 33 años, “Joven”		34 a 48 años, “Adulto”		49 a 60 años, “Adulto mayor”	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	29	0	0	0	0
Medio	7	33	1	17	1	100
Alto	8	38	5	83	0	00
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta de desempeño laboral.

ELABORACIÓN: El investigador.

AÑO: 2019.

En la tabla 13 se revisa el nivel de desempeño laboral de trabajadoras de género femenino joven, de un total de 21 trabajadoras, el 29% tienen bajo nivel de desempeño laboral, el 33% nivel medio, finalmente el 38% tienen altos niveles de desempeño laboral, las trabajadoras adultas de un total de 6 trabajadoras, el 17% tienen niveles medios y 83% tienen altos niveles de desempeño laboral, mientras que las trabajadoras adulto mayor 1 trabajadora representa el 100,0% en un nivel medio de desempeño laboral. Con los resultados concluimos que existe mayor frecuencia en los niveles altos de desempeño laboral en los trabajadores jóvenes y adultos, siendo el adulto mayor en tener nivel medio de desempeño laboral, esto significa que los trabajadores de género femenino tienen mejor desempeño laboral en edad adulta y adulto mayor debido a su control en el trabajo, logro de metas, objetivos y productividad laboral.



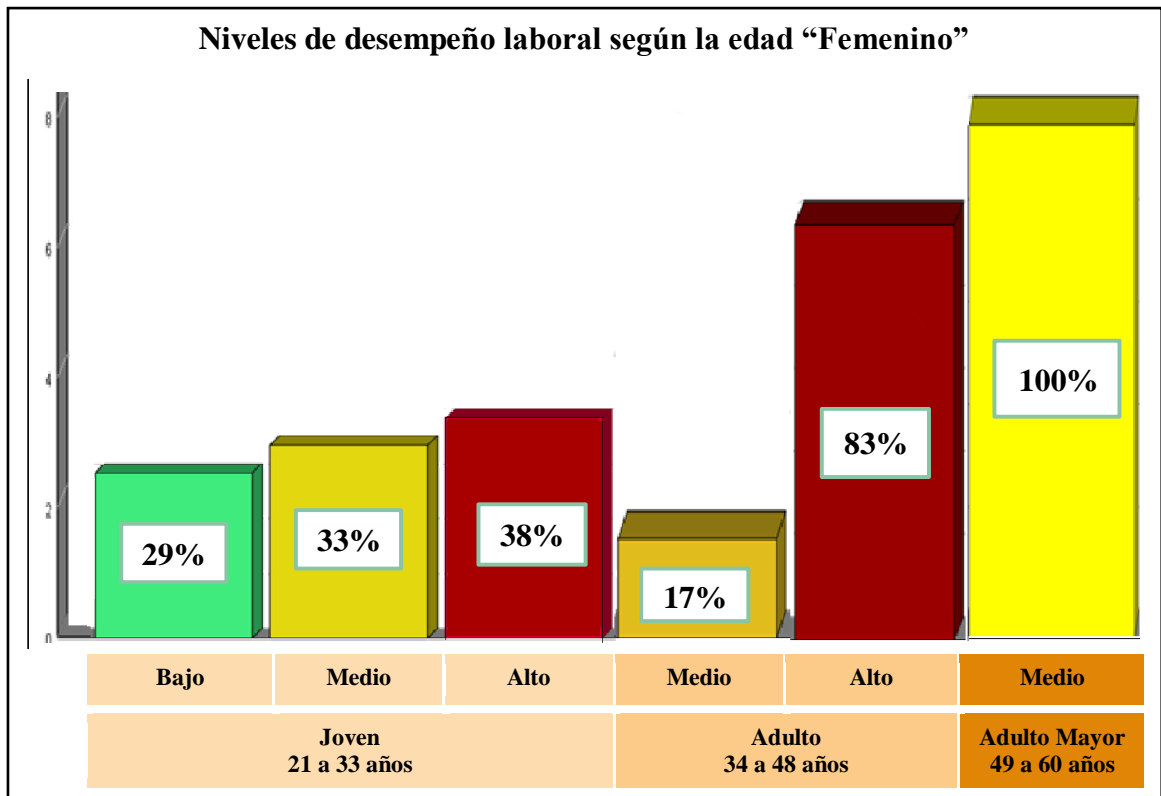


FIGURA. 10. Niveles de desempeño laboral entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de San Román respecto a la edad, “Femenino”.

FUENTE: Tabla 13.

ELABORACIÓN: El investigador.

AÑO: 2019.

## DISCUSIÓN

**Objetivo General**, determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román –Juliaca, cuya hipótesis es: Existe una relación positiva moderada entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román- Juliaca; se aplicó la escala de valoración de la correlación  $r$  de Pearson = 0.559\*\* con un nivel de significancia de  $P= 0.000$  obteniendo una correlación positiva moderada entre el estrés y el desempeño laboral, aceptando la hipótesis general, esto se corrobora con el trabajo de Fernández (2018) cuyo resultado de la investigación acepta que existe una relación moderada según la correlación de Pearson ( $r= 0,407$ ) entre la el estrés y el desempeño laboral. Así Del Carpio & Rondan (2018) concluye en una relación altamente significativa de ambas variables de 0,599a  $R = 0.011$  por parte de la prueba de chi – cuadrado, para Choquejahuá (2017) indica que el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral según el coeficiente de la correlación de Pearson ( $r=0,500^{**}= 50\%$ ) correlación moderada en el nivel de 0,01. Según Guadalupe (2019), Bedoya (2012), OIT (2016) y otros, investigadores u organismos internacionales y principalmente Selye (1936), determinan al estrés como una respuesta fisiológica, que genera esfuerzo físico, debido a la exigencia o presión, dicho estrés ya sea beneficioso o dañino lo cual se evidencia en el desempeño físico del trabajador. Chiavenato (2002), Robbins et al., (2013) y Llapo (2015) indican que el desempeño laboral promueve la obtención de óptimos resultados y logro de metas, producto del esfuerzo humano, esto significa el beneficio de la entidad o empresa, debido al trabajo individual o grupal.

**Objetivo específico 1**, determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca respecto a su área de trabajo para ello dicha hipótesis es: Son altamente significativas las relaciones existentes entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca respecto a su área de trabajo. Dichos resultados obtenidos de las 6 áreas evaluadas se encuentran entre  $r=0.919$  y  $r=0.520$  de la correlación de Pearson según la tabla 5. De acuerdo a las funciones de la carga laboral establecidos en el reglamento de organización de funciones de la municipalidad provincial

de San Román, Juliaca (2017) el área de administración es quien encabeza la ejecución financiera de la entidad, por lo que damos razón a la alta correlación de  $r$  de Pearson, seguido por los áreas de contabilidad, tesorería, recursos humanos y bienes patrimoniales.

**Objetivo específico 2:** Identificar las diferencias entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca respecto a su condición laboral, su hipótesis es: Existen diferencias entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca respecto a su condición laboral. Según la tabla 6 condición laboral “CAS” y “nombrado”, el 26 de los trabajadores CAS presentan niveles intermedios y estrés, el 39% y 32% de los trabajadores nombrados presentan niveles intermedio y alto niveles de estrés, siendo los trabajadores nombrados en tener mayores niveles de estrés, por otro lado, el desempeño laboral según la tabla 7, el 38% y 32% de personal CAS demuestra niveles medios y altos en desempeño laboral, mientras 38% del personal nombrado posee niveles medios y altos niveles de desempeño laboral, siendo así el personal nombrado en presentar mayores niveles de desempeño laboral, para Rodríguez (2018) sus resultados demuestran altos niveles de estrés de 31 % en el personal contratado, mientras el personal nombrado presenta un 41 % en niveles altos de estrés, siendo los trabajadores nombrados tener mayores niveles de estrés, y Machuca (2018) afirma que el desempeño laboral en el personal es de 47% y 53% por ciento en niveles regular y eficiente, por lo cual se afirma la existencia de altos niveles de desempeño laboral en el personal administrativo, de acuerdo a la teoría una de las causas de estrés laboral tiene relación con el tipo o modalidad de contrato según Peiró et al., (2004), la temporalidad o inseguridad se convierte en una de las causantes fuentes del estrés y del desempeño, a diferencia del trabajador temporal, el trabajador permanente mantiene mayores responsabilidades en su puesto de trabajo generando un mayor desempeño laboral, Ramos (2018) y Llapo (2015) sostiene que dicha responsabilidad responde a un conjunto de objetivos y metas, con acciones que encaminen a la mejora de la productividad en base a la motivación, definición de objetivos, formación de capacidades, creencias y un buen clima laboral.

**Objetivo específico 3:** Describir las características del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca respecto a su género y edad. Teniendo como hipótesis específica las características del estrés y el

desempeño laboral de los trabajadores administrativos se mantienen en las dos primeras fases del estrés en la gerencia de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca respecto a su género y edad, de acuerdo a la tabla 8 en la que se describen los niveles de estrés en el género masculino y femenino, siendo el 12% de los trabajadores de género masculino en presentar menores niveles altos de estrés, por el contrario el 32% género femenino presenta mayores niveles altos de estrés. Así mismo, la tabla 9 en la que se describen los niveles de desempeño laboral en el género masculino y femenino, el 22% del género masculino presenta niveles alto desempeño laboral, sin embargo, el 46% del género femenino presenta niveles altos en desempeño laboral. Conforme a la edad según la tabla 12 las mujeres jóvenes, adultos y adulto mayor presentan altos niveles estrés en comparación de la tabla 10 varones jóvenes, adultos y adultos mayores presentando niveles bajos e intermedios de estrés, afirmando mayor existencia de altos niveles de estrés el género femenino según su edad. De acuerdo al nivel de desempeño laboral según a la edad tomando en cuenta la tabla 13 las mujeres presentan mayores niveles de desempeño laboral en edad joven, adulto y adulto mayor, a diferencia de la tabla 11 en el que los varones presentan niveles bajos de desempeño laboral en la edad joven y adulto mayor, siendo la edad adulta en tener niveles equilibrados, Borja, Patricia, & Lalama (2017), quienes concluyen que los factores estresantes causan más estrés en un 15 % en el género femenino que en el masculino con un 13%, concluyendo que existe mayor estrés en el género femenino, a esto Azofeifa et al. (2016) según a sus resultados concluye que las mujeres presentan mayores niveles de presión debido a la carga de trabajo generando estrés. Para Azofeifa et al. (2016), Selye (1936) las mujeres muestran niveles superiores de presión en el trabajo como predictor de estrés, siendo saludable en una cantidad óptima como el “eutrés” optimizando el rendimiento y el funcionamiento en el individuo, aplicándose esta teoría en el caso de las mujeres trabajadoras administrativas, De acuerdo a nuestros datos y resultados tenemos un respaldo por parte de Fernandez (2009) y Ayuso (2006) quienes citan la teoría el síndrome general de adaptación de Han Selye y las tres fases de estrés, llegando la fase de alarma o tensión moderada, siendo esta corta y adaptativa, después a la fase de resistencia es la segunda en la que se establece cambio fisiológicos y bioquímicos, Engert et al., (2019) la definen como la homeostasis del cuerpo que se encuentra amenazada por factores externos, la cual puede adaptarse en la parte fisiológica y conductual dicha prolongación de esta segunda fase se convertiría en una transición para la fase 3 el agotamiento.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES

**Primera:** Se determina que existe relación positiva y moderada entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román- Juliaca en el periodo 2019, por lo cual se acepta la hipótesis alterna de la correlación de ambas variables, estrés y desempeño laboral, debido a que existe una escala  $r$  de Pearson ( $r=0.559$ ) con un nivel de significancia  $p= 0.00$ .

**Segundo:** Se determina que existe relaciones considerables en el área de administración con una relación positiva de  $r=0.919$  entre el estrés y el desempeño laboral, seguido por el área de contabilidad que presenta una relación positiva de  $r=0.836$ , el área de logística con una relación positiva de  $r=0.798$ , tesorería con una relación positiva de  $r=0.711$ , el área de recursos humanos presenta una relación positiva de  $r=0.618$  y finalmente el área de bienes patrimoniales y saneamiento físico legal presenta una relación positiva de  $r=0.520$ . concluyendo que si son significativas las relaciones existentes entre el estrés y el desempeño laboral debido a la carga laboral y tipo de trabajo que realizan.

**Tercero:** Se identifica las diferencias de los trabajadores por contrato administrativos de servicios que solo el 19 % tienen altos niveles de estrés, y los trabajadores nombrados cuentan con el 31 % con altos niveles de estrés, siendo los trabajadores nombrados en tener mayores niveles de estrés, esto porque el personal nombrado tiene más presión por parte de sus jefes superiores. Y siendo ambas condiciones de trabajo presentan niveles altos y moderado de desempeño laboral de 38. % debido a las responsabilidades en el puesto de trabajo, concluimos que los trabajadores nombrados tienen más estrés y desempeño laboral.

**Cuarto:** De acuerdo a las características del estrés se concluye que las mujeres son las que poseen mayores niveles de estrés en las edades de joven y adulto en comparación a

los varones; en el desempeño laboral las mujeres presentan mejores niveles de desempeño laboral siendo en edad joven y adulto a comparación de los varones, esto porque las mujeres tienen mayor manejo del estrés y que pueden utilizarlo en favor a sus habilidades laborales.

## RECOMENDACIONES

**Primero:** A las autoridades de turno y en general de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca y a las diferentes instituciones, se sugiere que tomen decisiones serias para elegir servidores públicos con diferentes capacidades respecto a las diferentes áreas de trabajo para que puedan asumir el liderazgo, mantener las relaciones interpersonales en los trabajadores y establecer un buen clima institucional poniendo más énfasis en el capital humano y promover de estrategias para su buen desempeño laboral y salud.

**Segundo:** La oficina de bienestar social de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca debería de implementar programas que permitan contribuir al mejoramiento de acuerdo a cada una de las diferentes áreas, y evaluar los niveles de estrés para poder realizar actividades propiamente en la mejora del clima organizacional, con programas de riesgo psicosociales orientados al bienestar físico y emocional, teniendo mayor énfasis en el género femenino.

**Tercero:** La subgerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de San Román debería realizar periódicamente evaluaciones de estrés y así poder determinar qué medidas aplicar para mejorar el dominio de estrés.

**Cuarto:** Se recomienda a la sub gerencia de recursos humanos promover talleres de capacitación de acuerdo a las necesidades de las subgerencias que se encuentren dentro de la gerencia de administración, ya sean de programas aplicativos propio de las municipalidades y de las instituciones del Estado Peruano, también de las nuevas modalidades de contratación, leyes o reglamentos que emita el Ministerio de Economía y Finanzas para su uso adecuado, las cuales permitirán un mejor desempeño laboral y la reducción de los niveles de estrés poniendo énfasis en el género masculino debido a su bajos niveles de desempeño laboral.

**Quinto:** El área logística y al área de tecnología debería implementar nuevos equipos tecnológicos como computadoras con capacidad suficiente para soportar los programas o sistemas informáticos de sector gubernamental y así mejorar el desempeño laboral, generando una mejor interconexión y la mejora del diseño de trabajo en equipo.

**Sexto:** Ampliar la investigación a uno de tipo carácter longitudinal para evaluar de una manera más completa la que permitan aportar con nuevas teorías y conocimientos que sea justen a una realidad más actual.



## REFERENCIAS

- Álvarez, H. (2015). *El Estrés Laboral En El Desempeño Del Personal Administrativo De Un Núcleo Universitario Público* ((Tesis de Maestría), Universidad de Carabobo, Carabobo, Venezuela). Retrieved from <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3060/1/Halvarez>
- Anampa, Z. (2016). Compromiso Organizacional y su Relación con el Estrés de los Trabajadores de la Constructora Janet EIRL del Distrito de Trujillo, 2016 ((Tesis de Pregrado, )Universidad Cecar Vallejo, La Libertad, Perú). Retrieved from [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/418/anampa\\_az.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/418/anampa_az.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ayuso, J. A. (2006). eProfesión docente y Estrés laboral: Una aproximación a los conceptos de estrés laboral y burnout. *Revista Iberoamericana de Educación*, 39, 1–15. Retrieved from <http://www.rioei.org/de los lectores/1341Ayuso.pdf>.
- Azofeifa, C. A., Solano, L., Salas, J., Fonseca, H., & Rica, E. de C. del movimiento H. y C. de V.-U. N. de C. (2016). Comparación entre los predictores del estrés laboral según el nivel de actividad física, edad, género y antigüedad laboral en un grupo de funcionarios administrativos del sector público costarricense. *MHSALUD: Revista En Ciencias Del Movimiento Humano y Salud*, 13, 1–19. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15359/mhs.13-1.3>
- Bedoya, J. F. (2012). “*Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador*” ((Tesis de Pregrado, )Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador). <https://doi.org/http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1848>
- Borja, K., Patricia, L., & Lalama, J. (2017). Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del ministerio de justicia, derechos humanos y cultos. *Ciencias Sociales*, 3, 509–518. <https://doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.509-518v>
- Chiavenato, I. (2002). Gestión de Talento Humano. In H. A. S. P. - (Ed.), *Mc Graw Hill* (1st ed., Vol. 1). Retrieved from <https://cucjonline.com/biblioteca/items/show/112>.
- Choquejahuá, L. (2017). *Estres laboral y su relación con el desempeño laboral del Personal administrativo del area de mantenimiento de la universidad nacional del altiplano - puno 2016* ((Tesis de Pregrado), Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú). Retrieved from

- [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choquejahuja\\_Olivera\\_Lizbet.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choquejahuja_Olivera_Lizbet.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Ciencias, A. (2016, November). Distribución del Área de trabajo. *Organización y Métodos*, 1. Retrieved from <https://administrativas.wordpress.com/2016/11/17/distribucion-del-area-de-trabajo/bnnnnnnnnnnnnnrfff>
- De Camargo, B. S. (2004). Estrés, Síndrome general de adaptación o reacción general de alarma. *Revista Médico Científica*, 17, 78–86. Retrieved from <http://www.revistamedicocientifica.org/uploads/journals/1/articles/103/public/103-370-1-PB>
- Del Carpio, P. A. J., & Rondan, G. C. (2017). “*El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores del centro de esparcimiento vivero forestal Chimbote* ((Tesis de Pregrado), Universidad Cesar Vallejo, Ancash, Perú.). Retrieved from [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19137/delcarpio\\_ap.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19137/delcarpio_ap.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Duran, M. M. (2010). El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Bienestar Psicológico*, 1, 85–94. Retrieved from <http://investiga.uned.ac.cr/revistas/index.php/rna/article/view/286/147>
- EcuRed. (n.d.). Retrieved from Ecured website: [https://www.ecured.cu/Desempeño\\_laboral](https://www.ecured.cu/Desempeño_laboral)
- Engert, V., Linz, R., & Grant, J. A. (2019). Embodied stress: The physiological resonance of psychosocial stress. *Psychoneuroendocrinology*, 105, 138–146. <https://doi.org/10.1016/j.psyneuen.2018.12.221>
- Fernández, J. (2018). Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018 ((Tesis de Maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.). Retrieved from [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21491/Fernandez\\_HJJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21491/Fernandez_HJJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernandez, M. (2009). *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional* ((Tesis de Doctorado), Universidad de Leon, Leon, España.). Retrieved from

- [https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/902/2009FERNÁNDEZ MARTÍNEZ, MARÍA ELENA.pdf?sequence=1](https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/902/2009FERNÁNDEZ_MARTÍNEZ,_MARÍA_ELENA.pdf?sequence=1)
- Gómez Bastar, S. (2014). Metodología De La Investigación. In M. E. B. López (Ed.), *Metallurgia Italiana* (Primera Ed). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Guadalupe, D. J. (2019). *Estres y clima laboral en obreros de un municipio de Trujillo, 2018* ((Tesis de pregrado), Universidad Cesar Vallejo, La Libertad, Perú). Retrieved from <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28366>
- Hayes, B. E. (1999). *Cómo medir la satisfacción del cliente : Diseño de encuestas, uso y métodos de análisis estadístico* (2da Edicio; O. U. Press, Ed.). Retrieved from [https://biblio.uade.edu.ar/client/es\\_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:\\$002f\\$002fSD\\_ILS\\$002f0\\$002fSD\\_ILS:263339/ada?qu=ENCUESTAS.&ic=true&ps=300](https://biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:$002f$002fSD_ILS$002f0$002fSD_ILS:263339/ada?qu=ENCUESTAS.&ic=true&ps=300)
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodologia de la investigacion* (6th ed.; S. A. D. C. V. McGraw-Hill / Interamericana Editores, Ed.). Retrieved from <http://www.mhhe.com/he/hmi6e>.
- Ivancevich, & Matteson. (1899). Escala de estres laboral de la Oit Oms. Retrieved from <http://www.lexnova.es/Pub In/Supuestos>
- Ivazeta, N. (2019, June 4). OMS\_ El estrés laboral ya es considerado una enfermedad \_ Vida \_ Peru21. *Peru 21*. Retrieved from <https://peru21.pe/vida/oms-estres-laboral-considerado-enfermedad-482349>
- Juliaca, M. provincial de S. R. *Reglamento de organizacion y funciones - municipalidad provincial de San Roman 2017.* , (2017).
- Llapo, R. (2015). *Estres laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio tecnico sole E.I.R.L, Trujillo* ((Tesis de pregrado), Universidad Nacional de Trujillo, La libertad, Perú.). Retrieved from [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2067/llapoblas\\_rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2067/llapoblas_rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Machuca, J. K. (2018). Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la GREA , Arequipa – 2018 ((tesis de Maestria, )Universidad Cesar Vallejo, Arequipa, Perú). Retrieved from <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29935>
- Mansilla . María Eugenia. (2000). Etapas del Desarrollo Humano. *Investigación En Psicología*, 3(2), 106–116. Retrieved from [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2035/1/revista\\_de\\_investi](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2035/1/revista_de_investi)

- gacion\_en\_psicología08v3n2\_2000.pdf%0Ahttps://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion\_psicologia/v03\_n2/pdf/a08v3n2.pdf
- MedlinePlus. (2018, May). *El estrés y su salud*. 1. Retrieved from <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>
- MEF. *Aprueban los Procedimientos para el cumplimiento de metas y la asignación de los recursos del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal del año 2019, y dictan otras medidas*. , Pub. L. No. N° 296-2018-EF, 1 (2018).
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-Component Conceptualization Of organizational commitment. *The University Of Western Ontario*, 1, 63–91. [https://doi.org/http://cyb.ox.or.kr/lms\\_board/bbs\\_upload/%C1%B6%C1%F7%B8%F4%C0%D4-%B1%B9%BF%DC%B3%ED%B9%AE.pdf](https://doi.org/http://cyb.ox.or.kr/lms_board/bbs_upload/%C1%B6%C1%F7%B8%F4%C0%D4-%B1%B9%BF%DC%B3%ED%B9%AE.pdf)
- OIT, O. I. del T. (2016). *Estres en el trabajo: Un reto colectivo* (1st ed.; O. I. del Trabajo, Ed.). Retrieved from <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- OMS, O. M. D. L. S. (2004). La organización del trabajo y el estrés. In *Serie de protección de salud de los trabajadores* (3rd ed., Vol. 3). Retrieved from [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Peiró, J. M., Bresó, I., & García, J. (2004). Antecedentes de la inseguridad laboral y el estrés de rol en los jóvenes españoles. *Revista De Estudio De Juventud*, 79, 67–72. Retrieved from [http://www.injuve.es/sites/default/files/revista\\_79\\_4.pdf](http://www.injuve.es/sites/default/files/revista_79_4.pdf)
- Pérez. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *Upiicsa*, 7, 1–6. Retrieved from [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion\\_al\\_desempeno\\_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1531405848&Signature=OggiNJx2a2h%2B0%2BFLn2vw0oKyTaI%3D&response-content-disposition=inline%3B filename%3DEvaluacion\\_d](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion_al_desempeno_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1531405848&Signature=OggiNJx2a2h%2B0%2BFLn2vw0oKyTaI%3D&response-content-disposition=inline%3B filename%3DEvaluacion_d)
- Peru. Congreso de la República. Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público. , 276 Norma Legal § (2013).
- Perú. Congreso de la Republica. *Decreto Legislativo 1057:RegimenEspecialCAS*. , Pub. L. No. 1057, 2 (2008).
- Pevecom. (2018, April). *El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo*. 1. Retrieved from [https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/#:~:text=El estrés laboral es aquel,recursos disponibles para cumplirla eficientemente.](https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20laboral%20es%20aquel,recursos%20disponibles%20para%20cumplirla%20eficientemente.)
- Ramos, S. S. (2018). *Estrés laboral y desempeño laboral de los servidores judiciales de*

- regimen 728 de la corte superior de justicia Puno 2017* ((Tesis de pregrado), Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú). Retrieved from [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8627/Ramos\\_Perca\\_Synthia\\_Shanery.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8627/Ramos_Perca_Synthia_Shanery.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rios Villatoro, M. (2010). *Cuestionario para evaluar desempeño laboral* (p. 1). p. 1. Retrieved from <http://bibliod.url.edu.gt/Tesis/05/43/Rios-Monica/Rios-Monica.pdf>
- Robbins, S., Judge, T., & Amorós, E. (2013). Comportamiento organizacional. In G. D. Chávez (Ed.), *Comportamiento Organizacional, En busca del desarrollo de ventajas competitivas* (15th ed., Vol. 3). [https://doi.org/10.1016/S1665-7063\(14\)70928-5](https://doi.org/10.1016/S1665-7063(14)70928-5)
- Rodriguez, B. (2018). “*Estres Laboral: Modelo demanda, control y apoyo social en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Sachaca, Arequipa, 2018*”. ((Tesis de Maestro) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú). Retrieved from [https://www.google.com/search?sxsrf=ALeKk01V2HcaG7-g2bNpOn4MCLoqYGy2Lw%3A1594083499173&ei=q8gDX\\_WCCoO65OUPkZmYoA4&q=articulosnivel+de+estres+y+desempeño+laboral+en+personal+nobrado+en+las+entidades+del+estado&oq=articulosnivel+de+estres+y+desempeño+laboral](https://www.google.com/search?sxsrf=ALeKk01V2HcaG7-g2bNpOn4MCLoqYGy2Lw%3A1594083499173&ei=q8gDX_WCCoO65OUPkZmYoA4&q=articulosnivel+de+estres+y+desempeño+laboral+en+personal+nobrado+en+las+entidades+del+estado&oq=articulosnivel+de+estres+y+desempeño+laboral)
- Rodriguez, Y. (2013). *Influencia del Estrés Ocupacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Proyecto Tambomayo Compañía de Minas Buenaventura Caylloma Arequipa - 2013* ((Tesis de Pregrado) Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú). Retrieved from [http://biblioteca.unap.edu.pe/opac\\_css/index.php?lvl=notice\\_display&id=77455](http://biblioteca.unap.edu.pe/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=77455)
- Sanchez, K. M. (2017). *Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias instituto de gestión de servicios de salud (SAMU - IGSS)* ((Tesis de Maestría), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú). Retrieved from [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6110/Sanchez\\_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6110/Sanchez_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Santos, J. (2006). Un contrafuego de posibilidades. *Retcambio*.
- Selye, H. (1936). A Syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*, 4, 32. <https://doi.org/https://doi.org/10.1038/138032a0>
- Trujillo, C. M., & Garcia, C. (2007). *Impacto del estrés laboral en la institución financiera FAVI de la universidad tecnológica de Pereira* ((Tesis de Pregrado), Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira, Colombia.). Retrieved from

repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/786

Zavala, J. (2008). Estrés y burnout docente: conceptos, causas y efectos. *Educación*, 17, 67–86. <https://doi.org/http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/1817>

## ANEXOS

Anexo 1 Carta de aceptación de asesor de tesis.

**Universidad Nacional de Juliaca**  
**Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social**  
**Unidad de Investigación**

---

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

### **CARTA DE ACEPTACIÓN DEL ASESOR DE TESIS**

Juliaca, 08 de agosto de 2019

Señor.

**M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca**  
Responsable de la Unidad de Investigación  
Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social  
Universidad Nacional de Juliaca

Yo, Mayda Yanira Flores Quispe, identificado con DNI 42724525, docente ordinario de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, me comprometo a brindar asesoría al tesista Shannell Huascar Quispe Pandia identificado con código de matrícula 0047873901, durante el proceso de investigación de su tesis conducente a la obtención de título profesional en calidad de ASESOR DE TESIS.

En este sentido, mediante la presente doy mi aval sobre la idoneidad del proyecto de tesis titulado "RELACION DEL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN 2019".

Por lo expuesto arriba, reitero mi compromiso y me despido.

  
Mayda Yanira Flores Quispe  
Docente de la UNAJ

**Anexo 2.** Solicitud de cuadro del personal en la gerencia de administración.

 <b>MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA</b> SUB GERENCIA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO	<b>EXP. ADM. N°</b> 2019-42091 Escrito N°
<b>CARGO DE RECEPCIÓN. REGISTRO Y TRÁMITE</b>	
Fecha de Registro: 11/09/2019 14:33:01 N° de Folios: 004	
DESTINO:	1010 SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
PROCEDIMIENTO:	Correspondencia
TIPO DE DOCUMENTO:	N° DOC:
ASUNTO:	
NOMBRE/RAZÓN SOCIAL:	00120724 QUISPE PANDIA SHANNELL HUASCAR
DNI/RUC:	D.N.I 47873901
OBSERVACIONES:	
Ingresado por:	EMestas 11/09/2019 14:33:01

**"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"**

**Solicito: Cuadro del personal de la Gerencia de Administración.**

**Mg. David Sucacahua Yuca**  
**Alcalde de la Municipalidad Provincial de San Román**  
**Atención Sub Gerencia de Recursos Humanos**


Yo, Shannell Huascar Quispe Pandia, Estudiante egresado de la Universidad Nacional de Juliaca carrera profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, identificado con DNI: 47873901, con domicilio en la calle Moquegua 614, del barrio Tupac Amaru de la ciudad de Juliaca, ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Que para la realización y aprobación del mi proyecto de tesis como alumno egresado, necesito realizar mi población y muestra en base al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de San Román, es por ello que a su despacho solicito el cuadro del personal de toda la gerencia de Administración y sus subgerencias como Recursos Humanos, Logística, Contabilidad, Tesorería y Bienes Patrimoniales con Saneamiento Físico Legal, en la que se estipule su género y condición laboral o modalidad de contrato, esto siendo para fines académicos y educativos, adjunto a ello copia de mi DNI, constancia de alumno egresado y mi grado de bachiller para dicha identificación.

Espero su comprensión y atención a mi solicitud por ser justa y legal.



Juliaca, 11 de setiembre del 2019

  
-----  
Shannell Huascar Quispe Pandia  
DNI: 47893901



**Anexo 3** Solicitud de autorización para la ejecución de prueba piloto del instrumento de investigación.

 <b>MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA</b> SUB GERENCIA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO		<b>EXP. ADM. N°</b> Escrito N° 2019-45461
<b>CARGO DE RECEPCIÓN. REGISTRO Y TRÁMITE</b>		
DESTINO:	1010 SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	
PROCEDIMIENTO:	Correspondencia	
TIPO DE DOCUMENTO:	N° DOC:	
ASUNTO:		
NOMBRE/RAZÓN SOCIAL:		
DNI/RUC:	00120724 QUISPE PANDIA SHANNELL HUASCAR	
OBSERVACIONES:	A PEDIDO DEL USUARIO	
Ingresado por:	EChavez 01/10/2019 16:52:09	

**"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"**

**Solicito: Autorización para realizar prueba piloto de instrumento de Investigación.**

**Mg. David Sucacahua Yucra**  
**Alcalde de la Municipalidad Provincial de San Román**  
**Atención Sub Gerencia de Recursos Humanos**



Yo, Shannell Huascar Quispe Pandia, Estudiante egresado de la Universidad Nacional de Juliaca carrera profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, identificado con DNI: 47873901, con domicilio en la calle Moquegua 614, del barrio Tupac Amaru de la ciudad de Juliaca, ante usted me presento y expongo lo siguiente:

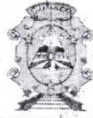
Que para la validación de mi instrumento de investigación de mi plan de tesis y en mi condición de egresado, necesito realizar mi prueba piloto en base al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de San Román, es por ello que a su despacho solicito realizar mi prueba piloto al personal de toda la gerencia de Administración y sus subgerencias como Recursos Humanos, Logística, Contabilidad, Tesorería y Bienes Patrimoniales con Saneamiento Físico Legal, en la que se estipule su género y condición laboral o modalidad de contrato, esto siendo para fines académicos y educativos, adjunto a ello copia de mi DNI, constancia de alumno egresado y mi grado de bachiller para dicha identificación y una copia del instrumento de investigación para la prueba piloto.

Espero su comprensión y atención a mi solicitud por ser justa y legal.

Juliaca, 01 de octubre del 2019

Shannell Huascar Quispe Pandia  
DNI: 47893901

**Anexo 4** Memorandum de conocimiento para la ejecución de la prueba piloto del instrumento de investigación.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMAN  
JULIACA  
SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

**MEMORÁNDUM N° 2882-2019 -MPSR-J/SG-RR.HH.**

**DE : Lic. Lizet Mayra Carbajal Vargas**  
**SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS.**

**AL (A) : Sr. Shnnell Huascar Quispe Pandia**

**ASUNTO: Prueba de Piloto**

**REF. : 1) Exp. Adm. 2019-45461**  
**2) Constancia**

**FECHA : Juliaca, 15 de Octubre del 2019**

-----  
Por medio del presente, le comunico a Ud. que, en atención al documento de la referencia, que el día jueves 17 de Octubre del 2019, hará su prueba de piloto en su condición de Egresado de la Universidad Nacional de Juliaca, al personal de toda la Gerencia de Administración, como Sub Gerencia de Recursos Humanos, Logística, Contabilidad, Tesorería, y Bienes Patrimoniales, en la que se estipule su género y condición laboral o modalidad de contrato, se les exhorta dar las facilidades del caso para su cumplimiento para que pueda elaborar su tesis.

Su horario de e 8 a. m. hasta 5.00 p. m. deberá de asistir con el **TERNO DE SU INSTITUCIÓN O TERNO OSCURO.**

Atentamente  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMAN  
JULIACA

*Lizet Mayra Carbajal Vargas*  
Lic. Lizet Mayra Carbajal Vargas  
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

C.c.  
GEAG  
SGRRHH  
CONT  
TESO  
SGBPSFL  
SGLOGIS  
COAS  
INTERESO  
ARCHIVO

## Anexo 5 Solicitud validación del instrumento de investigación de “desempeño laboral”.

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

### SOLICITO: Validación de instrumento de investigación

**Dra:** Rodríguez Chokewanca Ingrid Rossana

**Docente de la Universidad Nacional de Juliaca**

Yo Shannell Huascar Quispe Pandia, Identificado con DNI 47873901, con domicilio actual en jirón Moquegua # 614, con código de matrícula 0047873901, egresado de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la UNAJ, ante usted me presento y expongo:

Que, siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para la recolección de datos que me permiten contrastar las hipótesis propuestas en mi investigación titulada: RELACIÓN DEL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN 2019. Solicito a usted tenga a bien validar como juez experto en la variable **Desempeño Laboral**, para ello adjunto los siguientes documentos:

- Validación de Instrumentos.
- Operacionalización de variables.
- Cuestionario

Le agradezco anticipadamente a usted por la atención a la presente solicitud.

Atentamente

Juliaca, 21 de octubre del 2019

  
21/10/19



Shannell Huascar Quispe Pandia

Bachiller de la UNAJ

## Anexo 6 Validez del instrumento de investigación del “desempeño laboral”.

### VALIDEZ DE CUESTIONARIO: JUICIO DE EXPERTO

**TÍTULO: RELACIÓN DEL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN 2019.**

EXPERTO: Imgalid Rossana Rodríguez Chakwona

GRADO ACADÉMICO: Doctor

TÍTULO PROFESIONAL: Lic. Administración

#### INDICACIONES:

Señor(a) especialista se le agradece por el apoyo en la validación del Cuestionario cuyo objetivo es Determinar relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial de San Román -Juliacá. Se le solicita que efectúe un riguroso análisis de los ítems y marque con una equis según la valoración que le dé según la escala.

ESCALA				
1= MUY INACEPTABLE	2= INCEPTABLE	3= REGULARMENTE ACEPTABLE	4= ACEPTABLE	5= MUY ACEPTABLE

ITEM	VALORACION				
	1	2	3	4	5
1. ¿Si se ausenta de sus labores, es por una causa justificada?			X		
2. ¿Cumple con el horario de trabajo establecido?					X
3. ¿Asiste puntualmente a las reuniones de trabajo establecidas?					X
4. ¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo?					X
5. ¿Antepones el beneficio de grupo al individual?				X	
6. ¿Se identifica con su grupo y coopera con sus compañeros?					X
7. ¿Entrega su trabajo según calendarización establecida?					X
8. ¿Realiza su trabajo sin supervisión?					X
9. ¿Demuestra interés en alcanzar los objetivos establecidos?				X	
10. ¿Cumple con las normas generales y de seguridad establecida?				X	
11. ¿Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia los demás?					X
12. ¿Es cuidadoso con el equipo de trabajo que le brinda la institución?				X	

13. ¿El servicio que brinda, cumple las exigencias y expectativas de los usuarios?				X	
14. ¿Corrige oportunamente los errores y busca la mejora continua?				X	
15. ¿Pone en práctica los conocimientos adquiridos?				X	
16. ¿Dispuesto a trabajar horas extras, fines de semana y días festivos cuando se lo requiere?				X	
17. ¿Se adapta con facilidad al ritmo de trabajo, aunque sea bastante agitado?					X
18. ¿No falta a su centro de labores a menos que se trate de un asunto grave?				X	
PUNTAJE PARCIAL				3	36/40
PUNTAJE TOTAL				29	

Recomendaciones: Corregir la ortografía.


---



---



---

  
 Ingrid H. Rodríguez Chokewanca  
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
 CLAD N° 799  
 FIRMA

Elaboración adaptada por Shannell Huascar Quispe Pandia - bachiller de la Universidad Nacional de Juliaca.

**Anexo 7** Solicitud validación del instrumento de investigación de “estrés”.

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

**SOLICITO: Validación de instrumento de investigación**

**Dra.:** Bedregal Pacheco Silvia Juana

**Docente de la Universidad Néstor Cáceres Velásquez - Juliaca**



Dra. Bedregal Pacheco Silvia Juana  
2/11/19

Yo Shannell Huascar Quispe Pandia, Identificado con DNI 47873901, con domicilio actual en jirón Moquegua # 614, con código de matrícula 0047873901, egresado de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la UNAJ, ante usted me presento y expongo:

Que, siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para la recolección de datos que me permiten contrastar las hipótesis propuestas en mi investigación titulada: RELACIÓN DEL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN 2019. Solicito a usted tenga a bien validar como juez experto en la variable **Estrés Laboral**, para ello adjunto los siguientes documentos:

- Validación de Instrumentos.
- Operacionalización de variables.
- Cuestionario

Le agradezco anticipadamente a usted por la atención a la presente solicitud.

Atentamente

Juliaca, 12 de noviembre del 2019



Shannell Huascar Quispe Pandia

Bachiller de la UNAJ

**Anexo 8** Validez del instrumento de investigación del “estrés”.

**VALIDEZ DE CUESTIONARIO: JUICIO DE EXPERTO**

**TÍTULO: RELACIÓN DEL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN 2019.**

EXPERTO: *Dra. Silvia Pacheco Bedregal*

GRADO ACADEMICO: *Doctor*

TITULO PROFESIONAL: *Psicóloga*

**INDICACIONES:**

Señor(a) especialista se le agradece por el apoyo en la validación del Cuestionario cuyo objetivo es Determinar relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos en la municipalidad provincial de San Román -Juliaca. Se le solicita que efectúe un riguroso análisis de los ítems y marque con una equis según la valoración que le dé según la escala.

ESCALA				
1= MUY INACEPTABLE	2= INCEPTABLE	3= REGULARMENTE ACEPTABLE	4= ACEPTABLE	5= MUY ACEPTABLE

ITEMS	VALORACION				
	1	2	3	4	5
1. ¿El que no comparta las metas y misión de la institución me causa estrés?				X	
2. ¿El que mi supervisor no me respete me estresa?					X
3. ¿El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa?					X
4. ¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?				X	
5. ¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?			X		
6. ¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?			X		
7. ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?				X	
8. ¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?					X
9. ¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?			X		
10. ¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la institución me estresa?					X
11. ¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?				X	
12. ¿El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés?					
13. ¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?				X	

14. ¿El que tenga que trabajar con miembros de otras áreas me estresa?					X
15. ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?					X
16. ¿El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?			X		
17. ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?					X
18. ¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?					X
19. ¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?			X		
20. ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?			X		
21. ¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?					
22. ¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?					X
23. ¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la institución me causa estrés?			X		
24. ¿El que la forma en que trabaja la institución no sea clara me estresa?		X			
25. ¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?			X		
<b>PUNTAJE PARCIAL</b>			12	40	45
<b>PUNTAJE TOTAL</b>			97		

Recomendaciones: Verificar como se producen los items en las  
escalas Likert

  
 FIRMA  
 DRA. SILVIA PACHECO BEDREGAL  
 PSICOLOGA  
 CPP. 5043

Elaboración adaptada por Shannell Huascar Quispe Pandía - bachiller de la Universidad Nacional de Juliaca.



**Anexo 9** Solicitud de autorización para realizar la ejecución del instrumento de investigación.

 <b>MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA</b> SUB GERENCIA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO		<b>EXP. ADM. N°</b> 2019-49845 <b>Escrito N°</b>
<b>CARGO DE RECEPCIÓN. REGISTRO Y TRÁMITE</b>		
<b>DESTINO:</b>	1010 SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	Correspondencia	
<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>	N° DOC:	
<b>ASUNTO:</b>		
<b>NOMBRE/RAZÓN SOCIAL:</b>	00148076 QUISPE PANDIA SHANNELL HUASCAR	
<b>DNI/RUC:</b>	D.N.I 47893901	
<b>OBSERVACIONES:</b>		
Ingresado por:	ECHAVEZ 28/10/2019 13:52:19	

**"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"**

**Solicito: Autorización para realizar ejecución de instrumento de Investigación.**

**Mg. David Sucacahua Yucra**  
**Alcalde de la Municipalidad Provincial de San Román**  
**Atención Sub Gerencia de Recursos Humanos**




Yo, Shannell Huascar Quispe Pandia, Estudiante egresado de la Universidad Nacional de Juliaca carrera profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, identificado con DNI: 47873901, con domicilio en la calle Moquegua 614, del barrio Tupac Amaru de la ciudad de Juliaca, ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Que para la validación de mi instrumento de investigación de mi plan de tesis y en mi condición de egresado, necesito realizar mi prueba piloto en base al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de San Román, es por ello que a su despacho solicito realizar mi prueba piloto al personal de toda la gerencia de Administración y sus subgerencias como Recursos Humanos, Logística, Contabilidad, Tesorería y Bienes Patrimoniales con Saneamiento Físico Legal, en la que se estipule su género y condición laboral o modalidad de contrato, esto siendo para fines académicos y educativos, adjunto a ello copia de mi DNI, constancia de alumno egresado y mi grado de bachiller para dicha identificación y una copia del instrumento de investigación para la ejecución de la investigación.

Espero su comprensión y atención a mi solicitud por ser justa y legal.

Juliaca, 28 de octubre del 2019

  
-----  
Shannell Huascar Quispe Pandia  
DNI: 47893901

**Anexo 10** Memorandum de conocimiento para la ejecución del instrumento de investigación.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMAN  
JULIACA  
SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

**MEMORÁNDUM N° 3077-2019 -MPSR-J/SG-RR.HH.**

**DE : Lic. Lizet Mayra Carbajal Vargas**  
**SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS.**

**AL (A) : Sr. Shannell Huascar Quispe Pandia**

**ASUNTO: Ejecución de Instrumento de Investigación**

**REF. : 1) Exp. Adm. 2019-49845**  
**2) Constancia**

**FECHA : Juliaca, 13 de Noviembre del 2019**

-----  
Por medio del presente, le comunico a Ud. que, en atención al documento de la referencia, que los días 20, 21 y 22 de Noviembre del 2019, hará su prueba de Ejecución de Instrumento de Investigación, en su condición de Egresado de la Universidad Nacional de Juliaca, al personal de toda la Gerencia de Administración, como Sub Gerencia de Recursos Humanos, Logística, Contabilidad, Tesorería, y Bienes Patrimoniales, en la que se estipule su género y condición laboral o modalidad de contrato, se les exhorta dar las facilidades del caso para su cumplimiento para que pueda elaborar su estudio de investigación.

Su horario de 8 a. m. hasta 5.00 p. m. deberá de asistir con el **TERNO DE SU INSTITUCIÓN O TERNO OSCURO.**

Atentamente

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMAN  
JULIACA

  
Lic. Lizet Mayra Carbajal Vargas  
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

C.e.  
GEAG  
SGRRHH  
CONT  
TESO  
SGBPSFL  
SGLOGIS  
COAS  
INTERESADO  
ARCHIVO

## Anexo 11 Consentimiento informado.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento yo Lizet Mayra Carbajal Vargas Subgerente de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca, expreso mi participación en la investigación titulada: “RELACIÓN DEL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN 2019”, “Habiendo sido informada del propósito de la misma, así como de los objetivos; y teniendo la confianza plena de que la información que en el instrumento vierta será sólo y exclusivamente para fines de la investigación en mención; además, confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad”.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN  
JULIACA

FIRMA:  ..... DNI: 21202660.....  
Lic. Lizet Mayra Carbajal Vargas  
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS



UWU