



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“ESTRÉS LABORAL EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO
CUSCO AGENCIA URUBAMBA - 2018.”**

Presentada por:

Br. Anthony Huarhua Tupayachi

Para optar al Título Profesional de
Licenciado en Administración.

Asesor:

Lic. Cristina Fuentes Tupayachi

CUSCO - PERU

2018



Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Urubamba, cuyo objetivo es describir el Estrés Laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Urubamba 2018 para lo cual se tomó en cuenta las dimensiones de; exigencias de la tarea, exigencias del rol, exigencias interpersonales, estructura organizacional y estilo gerencial y liderazgo. La investigación es de tipo básica, el nivel es descriptivo, y el diseño es no experimental; tomando como población de estudio a los 30 trabajadores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Urubamba. Las técnicas de investigación utilizadas fue la encuesta y los resultados fueron procesados utilizando el software estadístico SPSS y la hoja de datos Excel. Los resultados de la investigación fueron: El estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Urubamba tiene un promedio de 1.81 lo que indica que tiene un nivel medio de acuerdo a la escala de baremación, demostrando que los trabajadores se encuentran relativamente estresados con el trabajo que desarrollan, en cuanto a las exigencias de la tarea con un promedio de 1.69, la estructura organizacional con un promedio de 1.71, exigencias del rol con un promedio de 1.96, estilo gerencial y liderazgo con un promedio de 1.81 y exigencias interpersonales con un promedio de 1.71, que considera como estrés laboral medio; esto indica que los trabajadores consideran al estrés laboral como un elemento latente lo cual nos muestra que no existe un estrés laboral alto ni bajo, pero si se debe tener en cuenta para prevenir y reducir los efectos de la situación estresante.

Palabra clave: Estrés laboral.



Summary

The present research work was carried out in the Municipal Savings and Loan Census Bureau of the Urubamba Agency, whose objective is to describe the Work Stress in the Caja Ahorro y Credito Municipal Cusco Urubamba Agency 2018 for which the dimensions of; task demands, role demands, interpersonal demands, organizational structure and managerial style and leadership. The research is basic, the level is descriptive, and the design is non-experimental; taking as a study population the 30 workers who work in the Municipal Savings and Credit Center Cusco Urubamba Agency. The research techniques used were the survey and the results were processed using the statistical software SPSS and the Excel data sheet. The results of the research were: Work stress in the Municipal Savings and Credit Caja Cusco Urubamba Agency has an average of 1.81 which indicates that it has a medium level according to the scale of scale, showing that workers are relatively stressed with the work they develop, in terms of the demands of the task with an average of 1.69, the organizational structure with an average of 1.71, requirements of the role with an average of 1.96, managerial style and leadership with an average of 1.81 and interpersonal requirements with an average of 1.71, which is considered as average work stress; This indicates that workers consider work stress as a latent element which shows that there is no high or low work stress, but it must be taken into account to prevent and reduce the effects of the stressful situation.

Keywords: Work stress.