

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
ANDARAPA, ANDAHUAYLAS, 2020**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas**

Presentado por:

AMILCAR AGUILAR BORDA

Andahuaylas, Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
ANDARAPA, ANDAHUAYLAS, 2020**

AMILCAR AGUILAR BORDA

Asesor:

Mg. Julio César Machaca Mamani

Andahuaylas, Perú

2022



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS


En el local académico de Ccoyahuacho (vía virtua), de la Universidad Nacional José María Arguedas, ubicado en la Av. José María Arguedas s/n, distrito de San Jerónimo, de la provincia de Andahuaylas, siendo las 15:00 horas del día veinte y seis de noviembre del año Dos Mil Uno, se reunieron (vía Google Meet) el Dr. Joaquin Machaca Rejas, CPC. Godofredo Eduardo Campos Pelaez y la Mgtr. Raquel Álvarez Siguayro, integrantes del jurado evaluador del informe final de tesis titulado:

Nivel de estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas, 2020 , cuyo autor es el Bachiller en Administración de Empresas Amilcar Aguilar Borda y su asesor Dr. Julio César Machaca Mamani., con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa del tesista, el jurado evaluador ACORDÓ: APROBAR por UNANIMIDAD, al Bachiller en Administración de Empresas Amilcar Aguilar Borda, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
15	QUINCE	BUENO

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


 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
 Dr. Joaquin Machaca Rejas
 DOCENTE
 Presidente de jurado evaluador

CPC. Godofredo Eduardo Campos Pelaez
Secretario de jurado evaluador


 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
 Mgtr. Raquel Álvarez Siguayro

Vocal de jurado evaluador

Al Dios todo poderoso, por su mano puede librarme de todas las situaciones difíciles de la vida. Me consoló en los momentos más difíciles de mi vida y no permitió que cayera.

La familia es una de las joyas más preciadas que uno puede tener, sin la familia uno no puede conseguir la fuerza necesaria para lograr las metas. Este documento es un esfuerzo grande que involucra a muchas personas cercanas a mí. Es por eso que dedico esta tesis a mi mamá, mi papá, mi hermana, y principalmente a mi sobrino, que son el motor que me obliga a funcionar y ser cada día mejor.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por estar conmigo y ser mi fortaleza día tras día para seguir adelante, porque con su bendición llena siempre mi vida.

Retribuyo a la Universidad Nacional José María Arguedas, por haberme admitido ser pieza de ella y ser una profesional de bien, así como también a los diferentes docentes que me brindaron sus conocimientos y consejos para seguir adelante día a día.

A mi asesor de Tesis, Mg. Julio Cesar Machaca Mamani gracias por su ayuda total y guía en cada proceso del avance de este trabajo de investigación.

A los Jurados Evaluadores: Dr. Joaquín Machaca Rejas, CPC. Godofredo Eduardo Campos Peláez y Mag. Raquel Alvarez Siguyayro, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

A mi madre Herlinda María Borda Gallegos, amor y dedicación inconmensurable a sus hijos, infinito apoyo incondicional que siempre me ha brindado, teniendo el poder de siempre salir adelante a pesar de los obstáculos, problemas, no hay palabras en el mundo para agradecer a mi madre por formarme como una buena persona y por ser la mujer que me dio la vida y me enseñó cómo vivirlas. Gracias por los momentos que compartimos juntos, me inculcaste ser un emprendedor, me enseñaste como mejorar el servicio al cliente, como tratarlos y como hablarles. Hoy desde el cielo tú me sigues guiando y bendiciéndome, sé que nunca me dejaras, siempre seré tu hijo más preferido y amado como me amaste aquí en la tierra, te amo mucho mama.

A mi padre Jacinto Aguilar Cáceres, mi hermana Florita Carmen Aguilar Borda y mi sobrino G.F.L.A. por los buenos y malos momentos que pasamos juntos, por las enseñanzas y lecciones que me dieron, y por darme ánimos siempre diciéndome lo orgulloso que se sienten de tener una persona como yo a sus lados, muchas gracias, papá y hermana.

Agradecer a todos los personales administrativos de la Municipalidad Distrital de Andarapa, los participantes que se toman el tiempo de realizar esta encuesta para abordar los elementos propuestos para la recopilación de datos.

PRESENTACIÓN

En el marco del Reglamento General de Grados y Títulos 2021, aprobado por la resolución N° 0135-2021-CO-UNAJAMA, se ha elaborado la reciente investigación que produce por título: Nivel de estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas, 2020.

El presente trabajo ha tenido como propósito analizar cuál es el nivel de estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas, 2020; en sus diferentes dimensiones: cansancio emocional, realización personal y despersonalización. Esta investigación es la respuesta a los accidentes suscitados dentro de la Municipalidad Distrital de Andarapa en horarios laborables durante el periodo del 2017, la investigación a la vez pretende ser una herramienta práctica para ayudar a gestionar el estrés en el lugar de trabajo y en la vida cotidiana de cada personal administrativo. Municipalidad Distrital de Andarapa, Lo que se busca con la investigación es garantizar unas condiciones de trabajo saludables, tanto a nivel físico como psicosocial y prevenir posibles accidentes laborales, conflictos, conflictos entre colegas, mal clima laboral, entre otros factores que puede ocasionar el estrés. No debemos olvidar que a nivel individual podemos hacer mucho para prevenir el estrés.

En ese sentido, señores miembros del jurado, la investigación está a vuestra consideración; asimismo, esperamos que el tema desarrollado aporte al conocimiento teórico-científico, y sirva como antecedente para futuras investigaciones con problemáticas similares.

El autor

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I.....	17
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1. Planteamiento del problema.....	17
1.2. Formulación del problema:.....	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Delimitación de la investigación	18
1.3.1. Delimitación espacial.....	18
1.3.2. Delimitación social.....	19
1.3.3. Delimitación temporal.....	19
1.3.4. Delimitación conceptual.....	19
1.4. Justificación	20
1.5. Objetivos.....	21
1.5.1 Objetivo general	21
1.5.2 Objetivo específico	21
CAPÍTULO II.....	22
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
2.1. Antecedentes	22
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes nacionales	24
2.1.3. Antecedentes locales	27
2.2. Marco teórico	28
2.2.1. Modelo teórico sobre el estrés laboral.....	28
2.2.2. Definición de estrés.....	30
2.2.2.1. Eustrés.....	32

2.2.2.2. Distrés.....	33
2.2.3. Cansancio emocional:	33
2.2.3.1. Factores asociados	34
2.2.3.2. Síntomas.....	35
2.2.3.3. Consecuencias	35
2.2.4. Realización personal:	35
2.2.4.1. Formación de la realización personal	36
2.2.4.2. Niveles	37
2.2.4.3. Consecuencias de baja realización.	37
2.2.5. Despersonalización	38
2.2.5.1. El uso del “como si”.....	39
2.2.5.2. Síntomas.....	39
2.2.5.3. Desrealización	40
2.2.5.4. Despersonalización y desrealización	41
2.3. Marco conceptual.....	41
CAPÍTULO III	43
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	43
3.1. Hipótesis	43
3.2. Variables	43
3.2.1. Variable única:	43
3.3. Operacionalización de variables.....	43
3.4. Metodología	44
3.4.1. Enfoque de investigación	44
3.4.2. Método de investigación.....	44
3.4.3. Tipo de investigación.....	44
3.4.4. Nivel de investigación.....	44
3.4.5. Diseño de investigación.....	45
3.5. Población y muestra de estudio	45
3.5.1. Población	45
3.5.2. Muestra	46
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.6.1. Técnicas	46
3.6.2. Instrumentos	47
3.7. Métodos de análisis de datos.....	48
CAPÍTULO IV	49
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	49

4.1. Resultados de la investigación.	49
4.1.1. Fiabilidad del instrumento	49
4.1.2. Prueba de confiabilidad para las tres dimensiones: C. E., D. y R.P..	50
4.2. Análisis del resultado de la investigación	50
4.2.1. Nivel de estrés laboral en los P. administrativos de la M.D.A.	50
4.2.2. Nivel de estrés laboral en los P. administrativos de la M.D.A.	52
CAPÍTULO VI	76
DISCUSIÓN.....	76
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXOS.....	88
Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación.....	89
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables.....	90
Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos.....	91
Anexo 04: Fotografías.....	92
Anexo 05: Ley N° 9357, creación del D de A.	95
Anexo 06: Constancia de aceptación por el alcalde de la M. D. de A.....	96
Anexo 07: Constancia de aplicación por el alcalde de la M. D. de A.	97
Anexo 08: Cuestionario de la investigación.....	98
Anexo 09: Base general de datos del cuestionario.....	100
Anexo 10: Base de datos de la dimensión cansancio emocional.	101
Anexo 11: Base de datos de la dimensión realización personal.....	102
Anexo 12: Base de datos de la dimensión despersonalización.	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Perfil y número de personales administrativos de la M. D. A	45
Tabla 2: Fiabilidad según valderrama.....	49
Tabla 3: Fiabilidad para las tres dimensiones.....	50
Tabla 4: Porcentaje de Nivel de estrés laboral	50
Tabla 5: Estadística descriptiva del estrés laboral según las dimensiones	52
Tabla 6: Estadística descriptiva del agotamiento emocional en el trabajo	54
Tabla 7: Estadística descriptiva del agotamiento al final del trabajo	55
Tabla 8: Estadística descriptiva del agotamiento al inicio del día.....	56
Tabla 9: Estadística descriptiva del cansancio laboral diaria	57
Tabla 10: Estadística descriptiva del debilitamiento por el trabajo	58
Tabla 11: Estadística descriptiva del esfuerzo laboral	59
Tabla 12: Estadística descriptiva de sentirse fracasado	60
Tabla 13: Estadística descriptiva del tiempo en el trabajo	61
Tabla 14: Estadística descriptiva del trato directo con la gente	62
Tabla 15: Estadística descriptiva de la empatía.....	63
Tabla 16: Estadística descriptiva del solución de problemas	64
Tabla 17: Estadística descriptiva de la influencia positiva	65
Tabla 18: Estadística descriptiva de la energía laboral.....	66
Tabla 19: Estadística descriptiva de la creación del buen clima laboral.....	67
Tabla 20: Estadística descriptiva de la motivación por la atención	68
Tabla 21: Estadística descriptiva por los premios laborales.....	69
Tabla 22: Estadística descriptiva de la solución de problemas emocionales	70
Tabla 23: Estadística descriptiva del trato de personas como objetos	71
Tabla 24: Estadística descriptiva de la indiferencia hacia las personas	72
Tabla 25: Estadística descriptiva del endurecimiento emocional	73
Tabla 26: Estadística descriptiva del no sentir empatía	74
Tabla 27: Estadística descriptiva de las falsas acusaciones.....	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Fases del estrés.....	30
Figura 2: tipos de estrés.....	32
Figura 3: Representación gráfica del porcentaje de Nivel de estrés laboral.....	51
Figura 4: Estadística descriptiva del nivel de estrés laboral según las dimensiones. ...	52
Figura 5: Estadística descriptiva del agotamiento emocional en el trabajo.	54
Figura 6: Estadística descriptiva del agotamiento al final del trabajo.	55
Figura 7: Estadística descriptiva del agotamiento al inicio del día.	56
Figura 8: Estadística descriptiva del cansancio laboral diaria.	57
Figura 9: Estadística descriptiva de debilitamiento por el trabajo.....	58
Figura 10: Estadística descriptiva del esfuerzo laboral.	59
Figura 11: Estadística descriptiva de sentirse fracasado.	60
Figura 12: Estadística descriptiva del tiempo en el trabajo.	61
Figura 13: Estadística descriptiva del trato directo con la gente.	62
Figura 14: Estadística descriptiva de la empatía.	63
Figura 15: Estadística descriptiva del solución de problemas.....	64
Figura 16: Estadística descriptiva de la influencia positiva.	65
Figura 17: Estadística descriptiva de la energía laboral.....	66
Figura 18: Estadística descriptiva de la creación del buen clima laboral.....	67
Figura 19: Estadística descriptiva de la motivación por la atención.	68
Figura 20: Estadística descriptiva por los premios laborales.	69
Figura 21: Estadística descriptiva de la solución a problemas emocionales.....	70
Figura 22: Estadística descriptiva del trato de personas como objetos.....	71
Figura 23: Estadística descriptiva de la indiferencia hacia las personas.....	72
Figura 24: Estadística descriptiva del endureciendo emocional.....	73
Figura 25: Estadística descriptiva del no sentir empatía.....	74
Figura 26: Estadística descriptiva de las falsas acusaciones.....	75

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación.....	89
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables.....	90
Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos.....	91
Anexo 04: Fotografías.....	92
Anexo 05: Ley N° 9357, creación del Distrito de Andarapa.....	95
Anexo 06: Constancia de aceptación por el alcalde de la M. D. A.....	96
Anexo 07: Constancia de aplicación por el alcalde de la M. D. A.....	97
Anexo 08: Cuestionario de la investigación.....	98
Anexo 09: Base general de datos del cuestionario.	100
Anexo 10: Base de datos de la dimensión cansancio emocional.	101
Anexo 11: Base de datos de la dimensión realización personal.	102
Anexo 12: Base de datos de la dimensión despersonalización.	103

RESUMEN

El presente trabajo de investigación que lleva por título: Nivel de estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas, 2020. La investigación por encuesta se desarrolla a partir de los datos correspondientes al año 2020. El enfoque de la investigación es cuantitativo de tipo descriptivo, no experimental y descriptivo. El volumen de la muestra fue 23 personales administrativos, la muestra es de prototipo no probabilístico intencional según Vara (2012). El instrumento aplicado para la recolección de información fue un cuestionario elaborado en 1981 por Christina Maslach de la Universidad de Berkeley California, psicóloga experta en estrés y burnout y adaptado a la versión peruana por Vela (2001). Los cuestionarios poseen consistencia interna y alta confianza cercana a 0.9, en forma de datos, sobre los sentimientos y actitudes de los expertos en su trabajo, El cuestionario está compuesto de 22 ítems, que se valora en escala tipo Likert con 7 niveles que va desde 0 hasta 6. En cuanto a las dimensiones de: cansancio emocional consta de 9 preguntas, falta de realización per

sonal consta de 8 preguntas y despersonalización que consta de 5 preguntas. En conclusión, el 57% del personal administrativo demuestra un estrés de nivel medio, en las tres dimensiones el personal administrativo muestra un nivel medio tanto en cansancio emocional el 48%, realización personal el 43% y en la despersonalización el 48%. Las condiciones de estrés manifestadas por los sujetos de estudio, personifican un riesgo tanto para la salud personal y laboral, como para la institución misma.

La investigación nos permitió tener un enfoque claro del estrés, que es algo corriente, un fragmento de nuestra vida, es nuestro mecanismo de supervivencia, nos ayuda atacar o huir de las situaciones que vulneran nuestra vida. Depende de nosotros si lo convertimos en la sal de la vida (eustrés o estrés bueno) o el beso de la muerte (distrés o estrés malo).

Palabras claves: Estrés laboral, cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

ABSTRACT

The present research work entitled: Level of work stress in the administrative staff of the District Municipality of Andarapa, Andahuaylas, 2020. The survey research is developed from the data corresponding to the year 2020. The research approach it is quantitative, descriptive, non-experimental and descriptive. The volume of the sample was 23 administrative personnel, the sample is intentional non-probabilistic prototype according to Vara (2012). The instrument applied to collect information was a questionnaire developed in 1981 by Christina Maslach of the University of Berkeley California, a psychologist expert in stress and burnout, and adapted to the Peruvian version by Vela (2001). The questionnaires have internal consistency and high confidence close to 0.9, in the form of data, on the feelings and attitudes of the experts in their work. The questionnaire is composed of 22 items, which is assessed on a Likert-type scale with 7 levels ranging from 0 to 6. As for the dimensions: emotional exhaustion consists of 9 questions, lack of personal fulfillment consists of 8 questions and depersonalization consists of 5 questions. In conclusion, 57% of the administrative staff show a medium level stress, in the three dimensions the administrative staff shows a medium level both in emotional exhaustion 48%, personal accomplishment 43% and in depersonalization 48%. The stress conditions manifested by the study subjects represent a risk for both personal and occupational health, as well as for the institution itself.

The research allowed us to have a clear focus on stress, which is something common, a fragment of our lives, it is our survival mechanism, it helps us to attack or flee from situations that harm our lives. It is up to us whether we turn it into the spice of life (eustress or good stress) or the kiss of death (distress or bad stress).

Keywords: work stress, emotional fatigue, depersonalization, personal fulfillment.

INTRODUCCIÓN

Desde su aparición, el ser humano siempre ha estado sujeto al estrés, que es la respuesta del organismo a condiciones externas que alteran el equilibrio emocional del individuo. La consecuencia fisiológica de este proceso es el deseo de alejarse de la situación que lo provocó o de afrontarla violentamente. Casi todos los órganos y funciones del cuerpo están involucrados en esta respuesta, incluidos el cerebro, los nervios, el corazón, la circulación sanguínea, los niveles hormonales, la digestión y los músculos. Desde 1935, Hans Selye (considerado el padre del estrés) introdujo el concepto de estrés como un síndrome o conjunto de respuestas fisiológicas no específicas de un organismo a diversos factores ambientales dañinos en términos de naturaleza física o química. Es un fenómeno que ocurre cuando las exigencias de la vida se consideran muy difíciles.

Es recomendable que este proceso de identificación de las causas y las consecuencias se realice en un estado en el que el estrés se encuentre en un estado incipiente o leve, no cuando se convierta en un problema generalizado o grave.

La tesis titulada: Nivel de estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas, 2020, tiene como objetivo “Describir el nivel de estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas, 2020” la idea del desarrollo de la investigación fue transmitir un conjunto de conocimientos a los personales administrativos sobre los estresores, el proceso de generación del estrés, los efectos sobre la persona. Lo cual es necesario y útil para hacer comprender qué es el estrés, cómo se desarrolla, para identificar qué condiciones favorecen su desarrollo y, sobre todo, para comprometer y sensibilizar a los personales administrativos en la necesidad de actuar que es el primer paso para empezar a afrontar ese problema. La Tesis se encuentra compuesta en diferentes capítulos.

El capítulo I: Se formula todo lo relacionado con la pregunta de investigación, como descripción de la situación problema, formulación de preguntas generales y específicas, delimitación de la investigación, justificación, objetivos generales y específicos.

El capítulo II: Los fundamentos teóricos de la investigación se extraen de contextos internacionales, nacionales y locales, recopilados de las bases de conocimiento de diferentes universidades, y luego se establece un marco teórico que enfatiza el estrés laboral.

El capítulo III: Metodología de la investigación, la cual explica el tipo de investigación, el diseño, determinación de la población y la muestra, como las técnicas de recolección y procesamiento de los datos recolectados.

El capítulo IV: Presenta los resultados de la aplicación de los instrumentos de estudio dentro de la Municipalidad Distrital de Andarapa. Los resultados se expresan en forma de tablas y gráficas con su respectivo análisis.

Por último, en el capítulo V: Se desenrolla la disputa de resultados, con las respectivas comparaciones de investigaciones similares, finalmente, se presentaron las conclusiones y recomendaciones finales de la investigación, así como las referencias bibliográficas como base del estudio.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Esquivel (2005) menciona que: el estrés laboral es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una epidemia global. Es el único riesgo ocupacional que puede afectar al ciento por ciento del personal administrativo. Genera alteración del estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad y del rendimiento individual, y aumento de enfermedades, rotación y accidentes. Por otro lado, el trabajo itinerante causa alteraciones del sueño, digestivas, psicológicas, sociales y familiares, y riesgos de accidentes.

En el contexto internacional, la Empresa D'Alessio IROL (s.f.) en Argentina, el estrés laboral afecta al 80% del personal administrativo, la investigación se realizó sobre 500 personas, el 80% del personal administrativo dijo padecer estrés laboral. En Colombia, el estrés se asocia con la percepción de los ciudadanos del alto nivel de corrupción y la alta tasa de violencia, vinculadas a la guerrilla y el narcotráfico.

Mientras en el contexto nacional, en el Perú, según el diario la republica (2016) la última encuesta del Instituto Integración, realizada a 2,200 personas en 19 departamentos del Perú, arroja que el 58% de los peruanos sufre de estrés laboral. Esto quiere decir que seis de cada diez peruanos se sienten estresados en su vida cotidiana. El estudio señala que las mujeres reportan mayores niveles de estrés (63%) que los hombres (52%).

En el contexto local en el 2017, se aplicó una prueba piloto por el mismo tesista en la institución, donde se utilizó el cuestionario planteado por Maslach (1981) que lo clasifica en 3 dimensiones: cansancio emocional, realización personal y despersonalización. Con una fiabilidad del 0,77%

Se pudo observar en los resultados un nivel moderado de cansancio emocional sea por acumulación de deberes y tareas que conlleva a una saturación y esto a su vez conlleva a una sobrecarga de trabajo, preocupación, desesperación, dolor de cabeza, enojo, cansancio, mal humor, trabajo aislado o en solitario, mala atención a la población, irritabilidad, deficiencia en el manejo de la tecnología, fluidez verbal, palabras mal escritas, deficiencia en función laboral, ansiedad.

También se pudo observar en los resultados un medio de realización personal, lo que conlleva a las renunciaciones laborales constantes por cada personal, después de un corto periodo de realizar la contrata con la entidad, el personal suele satisfacer las necesidades económicas como personal y pierde la necesidad de seguir buscando y laborando para lograr aún más.

Las evidencias que se presentan al caso, es el suceso ocurrido de un suicidio del coordinador de la Municipalidad Distrital de Andarapa del área de atención a la persona con discapacidad, Filio Huayana Espinoza (56), que conmocionó a familiares y la población en general y el accidente ocurrido del conductor de un volvo de la Municipalidad Distrital de Andarapa.

1.2. Formulación del problema:

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo es el nivel de cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas?

¿Cómo es el nivel de realización personal en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas?

¿Cómo es el nivel de despersonalización en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas?

1.3. Delimitación de la investigación

1.3.1. Delimitación espacial

Sabino (2015) se describe como: “definir una categoría homogénea de objetos sobre los cuales habrá de recaer nuestra atención” (p. 48).

En este proyecto de investigación definirá el área de investigación a la capital del trigo agroecológico el distrito de Andarapa, provincia de Andahuaylas y departamento de Apurímac, tomando en consideración el

periodo 2020 para efectos de estudio del estrés laboral que perturba al propio personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa.

1.3.2. Delimitación social

Chaverri (2017) sucede cuando una cultura tiene ciertas expectativas de cómo se debe comportar la sociedad y cuando estas no se cumplen, se diagnostica un problema, este último puede vulnerar a ciertos sectores de la población.

Nuestro objeto de estudio será el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, en las distintas categorías: joven, adulto y mayor de edad, y ambos géneros: femenino y masculino.

1.3.3. Delimitación temporal

Sabino (2015) “hace referencia al periodo o lapso seleccionado para realizar la investigación” (p 53).

La Fase 2020 se configura como un espacio temporal de investigación, es decir, 10 meses calendarios que laboran los personales administrativos de la Municipalidad Distrital de Andarapa.

1.3.4. Delimitación conceptual

Hernández et al. (2014) “Los marcos conceptuales constituyen un intento, menos desarrollado que las teorías, de organizar los fenómenos” (p. 42).

La delimitado conceptual sobre el estrés laboral se compone la siguiente manera:

- a. Definición del estrés
- b. Cansancio emocional
- c. Realización personal
- d. Despersonalización

1.4. Justificación

Este estudio se realizó debido a que los constantes cambios que se dan en el entorno y las nuevas tecnologías provocan cambios en la naturaleza del trabajo. Esto implica nuevos retos y exigencias cada vez mayores para los trabajadores, todas ellas derivadas de las exigencias a las que nos enfrentamos día a día contenidas en un único término que llamamos "estrés". "Se exterioriza en formas y emociones negativas hacia los individuos con las cuales opera y hacia él mismo" (Maslach, 1981, p.23). El estudio surge a partir de la observación del desempeño del personal administrativo y la presión de trabajo que experimenta el personal administrativo en el establecimiento.

La intención del estudio es ofrecer los resultados de la información más reciente para el área de la Municipalidad de Andarapa, lo que ayudará a desarrollar estrategias para fortalecer los mecanismos interpersonales e interpersonales para enfrentar problemas o situaciones estresantes; además de realizar talleres sobre manejo del estrés, esta mejora la calidad de vida y el apoyo que brinda a los usuarios y a ellos mismos. Aparte de ello esta investigación proporcionara datos actualizados sobre ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas, 2020?, a través del cuestionario original que fue elaborado por Maslach (1981) el cual es un cuestionario utilizado a nivel mundial por instituciones, investigadores entre otros profesionales que quieran medir el nivel de estrés en distintas ramas profesionales.

Por todo ello, Este estudio es relevante para aquellos interesados en investigaciones que sirvan de base para estimular el interés de futuros investigadores en el tema del estrés, ya que no se conoce cómo se sienten, piensan y perciben los trabajadores administrativos en las diferentes instituciones públicas tanto en la Municipalidad, instituciones Educativas (Inicial, Primaria y Secundaria), Salud, que existen en el distrito de Andarapa y la región de Apurímac. Aparte de ello El objetivo a través de este trabajo es brindar ciertas condiciones de trabajo dignas y mínimas en la organización para el desempeño productivo de la organización y del propio trabajador, para gozar de salud mental y estar libre de estrés.

1.5. Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Describir el nivel de estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas, 2020.

1.5.2 Objetivo específico

Analizar el nivel de cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas.

Analizar el nivel de realización personal en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas.

Analizar el nivel de despersonalización en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

a) Ledesma et al. (2009), realizó la investigación: *Condiciones de trabajo, estrés y daños a la salud en trabajadoras de maquila en Honduras*, en la Universidad Autónoma Metropolitana, México, de la facultad de Administración, para lograr la categoría de licenciado en administración.

La indagación realizada condujo a los siguientes hallazgos principales:

- La investigación observacional de tipo transversal se trabajó con una población de 199 personas en las cuales se aplicaron tres herramientas: una guía de seguimiento de procesos de trabajo, una encuesta personal y un tensiómetro transversal, que permitieron el estudio simultáneo de las condiciones de trabajo de los trabajadores de montaje. Las secuelas obtenidas revelan un alto horizonte de riesgo y exigencia (40% de agotamiento emocional), así como tasas altas de daños a la salud (30% de realización personal), entre los que se localiza agotamiento crónico, trastornos músculo esquelético, hundimiento, ansiedad, entre otros. Y un 30% de despersonalización.

b) Domínguez (2010), realizó la investigación: *Estrés laboral por acoso moral en el trabajo y síndrome de burn-out, y su relación con el auto concepto, la adaptación de conducta y la personalidad, en el personal administrativo de atención a la salud*, en la Universidad de Granada, Ceuta, España, para obtener el grado de doctor en psicología.

La indagación realizada condujo a los siguientes hallazgos principales:

- El tipo de investigación que se realizó fue de nivel descriptivo y el diseño de investigación fue correlacional. La población estuvo conformada por 187 personas, la muestra estuvo conformado por 187 personas.

- Los niveles de estrés laboral son elevados, pero similares a los de otros estudios en el ámbito sanitario; Un 17,1% del personal administrativo refieren puntuaciones compatibles con Síndrome de Desgaste Profesional o agotamiento emocional; Llegando a un 75,1% los que refieren cualquier tipo de estrategia de acoso laboral en los últimos 6 meses, el personal de salud en su mayoría (53.125%) tienen una comprensión y manejo del estrés entre los mínimos y medianamente educados y su manejo no será capaz de comprender y controlar los cambios de comportamiento por falta de conciencia. Perfección personal, se corre el riesgo de cambiar la atención por un ambiente inadecuado.

c) Beleño y Ucros (2014), realizó la investigación: *Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en personales administrativos de la Universidad de la Costa en el 2014* (tesis de maestría). Universidad de la Costa, Departamento de Posgrados, Barranquilla, Colombia.

El estudio realizado llegó a las siguientes principales conclusiones:

- La población estuvo formada por 227 personales administrativos. Este es un proyecto de investigación de campo, descriptivo, interactivo, no experimental. Para la recolección de información se aplicaron herramientas de evaluación de factores de riesgo psicosocial emitidas por el Ministerio de la Protección Social de Colombia. ¿Cómo se obtienen los resultados? Se identificaron los principales factores para este tipo de riesgo, además de los niveles de estrés que existe entre el personal administrativo de la organización, indicando la presencia de 68 administrativos, así como los niveles de estrés en las diferentes localidades. Muy alto y alto, grupo de 76 personas. en niveles medio y bajo, mientras que el riesgo de las 83 acciones restantes es muy bajo., mientras que los 83 restantes, presentaron riesgo muy bajo. Lo cual llegaron a la siguiente conclusión. En primer lugar, el factor de riesgo es “cambio de domicilio al lugar de trabajo”, el segundo es “situación económica del grupo familiar” y el tercero es “características de la vivienda y del entorno que la rodea”. Existe una gran preocupación por mantener una buena salud en el trabajo entre el personal administrativo universitario, estimando las agencias nacionales que,

del grupo de baja presión, se deben distinguir las intervenciones específicas, y con valores epidemiológicos de salud pública nacional más altos del país afectado.

- d) Santizo y Leticia (2014), realizó la investigación: *Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias* (estudio realizado en las instituciones bancarias del Municipio de Tacaná, departamento de San Marcos), para optar el grado de Psicóloga. Universidad Rafael Landívar, facultad de Humanidades, Quetzaltenango, Guatemala. El tipo de investigación que se realizó fue de nivel descriptivo. La población estuvo conformada por 40 empleados, la muestra estuvo conformado por 30 empleados.

La investigación realizada llegó a las siguientes conclusiones principales:

- Según los resultados de la investigación se ha demostrado que los empleados bancarios de la ciudad de Tacana sufren niveles moderados de estrés laboral. Los factores causales son: el estrés en el trabajo, la competitividad en el trabajo, el tiempo de trabajo y muchas veces tener que viajar lejos por motivos laborales, viajar con frecuencia por razones de trabajo. Cerca del medio de los personales administrativos demuestran evaluaciones medias en MBI. El 19% y el 11% de los personales administrativos presentan puntuaciones anormales en la escala de depresión. El personal de planilla tiene mayores niveles de agotamiento emocional, la exposición general aumenta el grado de personalización.

2.1.2. Antecedentes nacionales

- a) Dávalos (2005), realizó la investigación: *Nivel de estrés laboral en enfermeras del hospital nacional de emergencias José Casimiro Ulloa*, para optar el grado de título profesional de Licenciada en enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, facultad de Medicina Humana, Lima, Perú. La pauta de investigación que se plasmó fue de nivel descriptivo. La población estuvo constituida por 124 enfermeras, la muestra estuvo conformado por 80 enfermeras.

El estudio realizado alcanzó a los siguientes importantes desenlaces:

- La totalidad de las (os) que son solteras(os) y casadas(os) presentaron estrés laboral moderado indicando sus relaciones sociales, familiares y laborales consistentemente relacionadas con su entorno.
- Mientras que los jóvenes dicen que se sienten más cansados y falta de realización personal por las responsabilidades y logros que no logran obtener, que las personas mayores, estos últimos sentirán más el problema. Los jóvenes tienden a asociar la responsabilidad con el perfeccionismo y el éxito a corto y largo plazo, las personas mayores asocian los problemas con los altibajos de la vida diaria.
- Este estudio también concluyó, al igual que los otros estudios mencionados al principio, que los adultos mayores son aquellos que no necesariamente están bajo un estrés severo, pero pueden aprovechar las oportunidades para vivir con buena salud, aprovechar su tiempo libre, así como apoyar sus actividades sociales y familiares, para mejorar la calidad de vida de sus vidas y su salud para que puedan dedicarse plenamente a las actividades que quieren o aman.

b) Montero (2010), realizó la investigación: *Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la universidad nacional de educación enrique guzmán y valle* (Trabajo de investigación). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle la Cantuta, Vicerrectorado académico dirección del instituto de investigación, La Cantuta, Perú.

El estudio realizado alcanzó a los siguientes importantes desenlaces:

- La muestra se obtiene por muestreo probabilístico aleatorio simple. Esta técnica es una exploración auto-gestionada y la herramienta es Maslach Burnout Inventory. Como resultado, el 60,42% (29) de los empleados presentaron estrés laboral moderado, el 20,83% (10) bajo y el 18,75% (9) alto. En cuanto a la escala de agotamiento emocional, el 52,08% (25) fue medio, el 25% (12) bajo y el 22,92% (11) alto. En cuanto a la gratificación subjetiva, el 89,58% (43) fueron bajas y el 10,42% (5) moderadas. Sobre la tendencia a la

despersonalización, 68,75% (33) media, 18,75% (9) alta y 12,5% (6) baja.

- Los resultados mostraron que docentes y directivos mantienen la tendencia de que la mayoría de las personas están expuestas a riesgos psicosociales altos, y en el grupo operativo prevalece la exposición moderada a riesgos psicosociales.
- c) Godoy y Jaime (2012), realizó la investigación: *Efectos del estrés laboral en la satisfacción del personal Operativo de la Cadena Hotelera Sonesta Posada del Inca de la macro sur Arequipa, Cuzco y Puno -2012* (Título Profesional: Licenciado en Turismo). Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Sociales, Puno, Perú.

El estudio realizado alcanzó a los siguientes importantes desenlaces:

- De acuerdo a la prueba estadística descriptiva aplicada a la encuesta, se concluyó que el efecto del estrés incide en la satisfacción de los operadores de la hotelera S. P. del I. en la región sur de Arequipa. niveles cinéticos, y de esta manera se da la hipótesis de investigación propuesta. Se verificó que los operadores de la hotelera la hotelera S. P. del I. en la región sur de Macro Arequipa, Cuzco y Puno tienen un grado de angustia emocional o un nivel bajo o moderado de discapacidad mental debido a que los resultados mostraron que 116 casos tenían menos de un e igual a 33. Se concluyó que los ejecutivos de la hotelera la hotelera S. P. del I. del Macro sur Arequipa, Cuzco y Puno- 2012 en el nivel de individualización, y según los resultados de 135 casos, es decir, todos los empleados muestran una pérdida de motivación. En cuanto a su trabajo, sus actitudes y reacciones negativas los dirigen hacia los demás. Se encontró que el colaborador de operaciones de la hotelera la hotelera S. P. del I. en la Macro Sur Arequipa, Cuzco, Puno - 2012 tiene un desempeño subjetivo bajo o moderado, nivel que indica un resultado con 100 casos distinguidos por emociones de fracaso y baja autoestima.

d) Montaña (2014), realizó la investigación: *Clima organizacional y el nivel de estrés laboral en los colaboradores del Banco de la Nación, agencia 1 Puno, periodo 2014* (título profesional de Licenciado en Administración). Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Puno, Perú.

El estudio realizado alcanzó a los siguientes importantes desenlaces:

- El síndrome de estrés de los empleados de la Agencia Bono Banco Nacional 1 se reflejó en agotamiento emocional en un 59% por responsabilidades importantes en el manejo del dinero, hábitos de trabajo, ambiente laboral negativo, malas relaciones interpersonales y jornadas excesivas. El entorno regulatorio y el estrés laboral son herramientas valiosas y esenciales para la gestión de las organizaciones, y lo mismo ocurre con las instituciones financieras. La gerencia necesita saber cómo es el ambiente organizacional y los factores que lo afectan negativamente, por lo que se necesitan servicios técnicos de validación y tomar decisiones. Los recursos providenciales que mejoran la gestión y productividad de los equipos banco.
- En tal sentido como resultado, los empleados exponen riesgos internos en el trabajo, como la falta de reconocimiento por su trabajo y la desigualdad de género; Para quienes están fuera del trabajo, la preocupación de la familia por el cuidado y la preocupación de la familia es un obstáculo para el desempeño satisfactorio de su trabajo.

2.1.3. Antecedentes locales

a) Marcial y Ivan (2016), realizó la investigación: *Desarrollo de un videojuego casual multiplataforma para reducir el estrés* (Informe final de Tesis). Universidad Nacional José María Arguedas, facultad de Ingeniería Andahuaylas, Perú. El objetivo principal fue: El desarrollo de videojuegos multiplataforma para smartphones consume pocos recursos de hardware y puede reducir los niveles de estrés de las personas.

El estudio realizado alcanzó a los siguientes importantes desenlaces:

- El método SUM ayuda a describir, diseñar, programar y probar el videojuego deseado, dado que el videojuego denominado "Casual Labyrinth" entra en la categoría de juego casual. La naturaleza del método SUM hace posible lograr este objetivo porque se combina con otras dos metodologías; En mayor proporción se ha utilizado el método SUM, puesto en práctica a las etapas de planificación, procesamiento, beta y cerrado, además se ha utilizado y aplicado el método GUP al diseño de periodos y al igual que el método RUP se aplica al diseño. etapa de desarrollo, beta y final. De esta forma, podrás tener el videojuego como esperabas. El uso de videojuegos populares para advertir y oprimir el estrés es una forma efectiva de lidiar con los efectos del estrés en la salud de la sociedad, lo que se confirma con las evidencias científicas que se han descubierto y con las que se han desarrollado los videojuegos. 77,9% promedio.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Modelo teórico sobre el estrés laboral.

2.2.1.1. La teoría de Cannon

Es un modelo fisiológico del estrés. El fisiólogo Walter Cannon comenzó la investigación sobre el estrés en 1929. Maslach (1971) "La homeostasis es la capacidad de cada organismo para mantener una homeostasis interna constante. En sus estudios de los procesos fisiológicos implicados en el mantenimiento de la homeostasis corporal, Cannon observó la respuesta de lucha y huida, la respuesta automática que emiten los organismos para proteger sus órganos internos Preferencias ante amenazas externas o internas, que implican una serie de eventos que activan el sistema nervioso simpático y el sistema glandular sordo. . El resultado es un aumento de los niveles de adrenalina y noradrenalina en la sangre, junto con un aumento de la frecuencia cardíaca, la presión arterial, el azúcar en la sangre, la frecuencia respiratoria y el movimiento de la sangre desde la piel hasta los músculos.

2.2.1.2. La teoría de húngaro Hans Selye: el síndrome general de adaptación (SGA).

Se le ocurrió la idea del Síndrome de Adaptación General (GAS), sobre el cual escribió por primera vez en el British Journal of Nature en el verano de 1936. Gas, también conocido como síndrome de estrés, es como Selye llama el proceso a continuación. El cuerpo experimenta aquello a lo que se refería en primer lugar: un agente tóxico.

EMS es la forma en que un organismo se mueve frente al estrés, es decir, cualquier solicitud que provoca un patrón de respuesta de estrés, que puede ser no solo un estímulo físico, sino también un estímulo psicológico, cognitivo o emocional. El estrés es un conjunto coordinado de respuestas fisiológicas a cualquier forma de estímulo nocivo, una respuesta conocida como SGA. Cualquiera que sea la razón, el individuo responde con el mismo tipo de respuesta, es decir, la respuesta no es específica a la situación sino específica a sus manifestaciones. En respuesta a cualquier aumento de la demanda, el cuerpo responde de manera estereotipada, incluida la activación del eje hipotálamo-pituitario-suprarrenal y el sistema nervioso autónomo. (Selye, 1956, p.78).

Este proceso ocurre en tres fases:

Fase de alarma: Tema que trata con situaciones estresantes. El organismo está en estado de estimulación, está en estado de vigilia (aumento de la frecuencia e intensidad cardíaca, aumento de la presión arterial, alteración del ritmo y de la respiración) y puesto en situación de huida o ataque para recuperarse y restablecer el equilibrio interior. Es una clara advertencia de la aparición repentina de tensiones a las que el cuerpo no puede adaptarse. No sucede rápidamente, sino gradualmente.

Fase de resistencia: Si el estímulo continúa, el reflejo surgido en la fase anterior se mantiene, pero se reduce su intensidad y el individuo intenta restablecer el equilibrio, alejarse o adaptarse al estímulo estresante. Durante esta etapa, se desarrolla un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y conductuales para "negociar" la situación estresante de la manera que sea menos dañina para la persona. El resultado del estrés crónico es la aparición de una serie de enfermedades como la úlcera péptica,

la colitis ulcerosa, el asma bronquial, etc. Además, la resistencia al estrés desencadena cambios en el sistema inmunitario que conducen a infecciones. Cuando la resistencia se reduce y se agota, el organismo pasa a la siguiente etapa.

Fase de agotamiento: Si la fase de resistencia fracasa, es decir, si los mecanismos de adaptación ambiental no funcionan, entramos en un período de agotamiento, en el que las alteraciones fisiológicas, psicológicas o psicosociales tienden a volverse crónicas o irreversibles. Intentará utilizar todos los medios a su alcance contra los estímulos estresantes, pero si el organismo no puede adaptarse y el estresor es lo suficientemente prolongado y severo, entonces volverá a aparecer el cansancio y los síntomas característicos del periodo de alarma y la vida del organismo.



Figura 1: Fases del estrés.

FUENTE: Síndrome General de Adaptación (Selye, 1982).

2.2.2. Definición de estrés.

Selye (1956) define al estrés como: "Respuesta total del organismo ante cualquier estímulo estresante o situación estresante". El autor considera los estímulos estresantes como un factor de riesgo que afectaría el equilibrio psicofisiológico del individuo. Por otro lado, Lazarus y Folkman describen que el estrés constituye una relación especial entre un individuo y el medio ambiente que considera una amenaza o se apropia de sus recursos y pone en peligro su equilibrio. De esta forma, los cuidadores están expuestos a un

gran número de factores estresantes en su trabajo y, por tanto, son especialmente vulnerables a los cambios psicológicos.

El estrés es la experiencia, emocionalmente negativa, acompañada de cambios predecibles a nivel fisiológico, cognitivo y conductual y que están dirigidos, ya sea, para alternar el evento estresante o para adecuarse a sus efectos. Taylor (2007)

El estrés es la forma natural en que un organismo vivo reacciona ante un peligro, una amenaza: se activan sus mecanismos de defensa para afrontar esa situación. No siempre el estrés se asocia a un asunto desagradable; hay situaciones en que el organismo tiene que mantenerse más activo de lo habitual, “estresado”, para alcanzar un objetivo González (2013).

Cooper, Williams y Sloan (1988), mencionan que: El estrés es una respuesta a una situación en la que un individuo no puede satisfacer una necesidad, lo que conduce a un resultado negativo. En su definición de estrés, Cooper y sus colegas muestran que las fuentes y los efectos del estrés o los factores estresantes son muchos y no se limitan a una situación específica, como el trabajo.

Según a las definiciones de los autores el estrés es lo que uno nota cuando reacciona a la presión, sea del mundo exterior sea del interior de uno mismo. El estrés es una reacción normal de la vida de las personas de cualquier edad. Está producido por el instinto del organismo de protegerse de las presiones físicas o emocionales o, en situaciones extremas, del peligro.

La mayoría de los autores consideran al estrés como la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso viene a ser como deseo de salir de la situación que la provocó o afrontarla con dureza. Casi todos los órganos y funciones del cuerpo están involucrados en esta respuesta, incluidos el cerebro, los nervios, el corazón, el flujo sanguíneo, los niveles hormonales, la digestión y la función muscular.

Dentro de varias teorías del estrés la más aceptada es del psicólogo Joseph E. Mcgrath. 1970 “un desequilibrio sustancial entre la demanda y la

capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que fracasa ante esa demanda posee importantes consecuencias percibidas” (Martín Daza, 1999, p.2).

Por tanto, el estrés se puede resumir como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un sujeto que busca adaptarse y reajustarse a presiones tanto internas como externas.



Figura 2: tipos de estrés

Fuente: el estrés laboral, Pose (2005).

2.2.2.1. Eustrés.

Selye (1956) define: “el eustrés como un estado en el cual las respuestas de un individuo ante las demandas externas están adaptadas a las normas fisiológicas del mismo”.

Acosta (2008) menciona que: Es el estrés positivo, la relación con las impresiones del mundo externo y del interior no producen un desequilibrio orgánico, el cuerpo es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello, el eustrés permite experimentar el mundo como un lugar en que cada milímetro es delicioso.

Podemos comprender que el eustrés no solo incrementa la vitalidad, salud y energía, sino que además facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo como ser humano, permitiendo un nivel de conciencia capaz de sentir la vida como una experiencia única y valiosa.

Como López (2012) nos explica que: El eustrés es un estado de conciencia, en el cual pensamiento, emoción y sensación parecen organizarse para proporcionar un efecto general de alegría.

2.2.2.2. Distrés.

González (2013) define: La irritabilidad se produce cuando las demandas del entorno son excesivas, intensas y/o prolongadas, superan la resistencia y capacidad de adaptación del organismo individual y entran en un estado de estrés o estrés crónico. Se puede decir que el estrés se puede considerar un fenómeno adaptativo en todo individuo porque depende de cada persona y de las circunstancias a las que se enfrenta, del prototipo de contestación le da al entorno, a sí mismo y si es de su interés o no. Autodesarrollo. y/o profesional.

Acosta (2008) defino como: como el estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico, las catecolaminas producen una aceleración de las funciones y éstas actúan alejadas del punto de equilibrio, hiperactividad, acortamiento muscular, somatizaciones, en suma: envejecimiento prematuro, son los efectos secundarios del estrés negativo.

Los principales estresores según Taylor (2007) son: el trabajo, la familia, las enfermedades, el clima, el alcohol, el tabaco, las frustraciones, en suma, centenares de estímulos internos o externos de carácter físico, químico o social. Incluso un exceso de estrés positivo puede ser causa de distrés, desde cuando gana el propio equipo a la suerte en los juegos de azar, en ambos casos se producen infartos por exceso de júbilo.

Según las aclaraciones de los autores mencionados anteriormente podemos contemplar que tenemos a nuestro alcance elegir las impresiones y el tipo de estrés que inciden sobre nosotros, sin embargo, es posible aprender a responder de una forma equilibrada, como lo sugiere Taylor (2007) “la relajación ayuda en este sentido de forma muy eficaz” (p. 25).

2.2.3. Cansancio emocional:

Segura (2014) afirma que: Se describió originalmente como una condición mental caracterizada por disminución del desempeño laboral, sensación de impotencia y frustración e incapacidad para alcanzar objetivos o metas laborales.

Según la definición anterior, el agotamiento mental es la incapacidad de realizar las conexiones emocionales necesarias para realizar satisfactoriamente una función o actividad.

Maslach y Jackson (1981) menciona que: Se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el cansancio y la fatiga. Este es el aspecto clave del estrés, el aumento en los sentimientos de cansancio.

En otras palabras, comprende la pérdida paulatina de fuerzas y el desgaste físico y se expresa de la siguiente manera: Cansancio al final de la jornada laboral y se manifiesta de la siguiente manera: Es común el cansancio por la mañana al ir al trabajo, trabajar todo el día con mucha gente. Sentirse 'agotado' en el trabajo, sentirse frustrado en el trabajo, agotado, trabajar directamente con personas causando estrés, sentirse bien y otros.

“Cuando hay una sobrecarga, una saturación de emociones, que nos bloquean y nos quitan fuerza física y emocional” (Reyes, s.f., p. 1).

2.2.3.1. Factores asociados

Maslach (1976) menciona que las causas asociadas al cansancio emocional se acentúan: la edad (respectiva con la experiencia), el género, la inseguridad emocional en el manejo de situaciones de conflicto, la capacidad de competir en dura competencia y exigencias, así como condiciones ambientales físicas inadecuadas, salarios bajos, equipos deficientes, cambios significativos en la Vida (muerte de un ser querido, matrimonio, divorcio, nacimiento), etc.

Segura (2014) El agotamiento emocional es un componente del estrés en el que un individuo se siente excesivamente estresado, mental y físicamente indefenso, débil y agotado, no tiene energía y le falta la energía para lidiar con otra fecha o problema. Algunos de los principales componentes del agotamiento emocional en el lugar de trabajo pueden ser causados por una carga de trabajo excesiva y conflictos interpersonales en el lugar de trabajo.

El hecho de estar día y noche pensando en que y como hacer, para poder confrontar nuestros problemas nos conduce a un cansancio y

cansancio tanto mental como físico, lo cual perdemos las ganas de seguir trabajando, de seguir razonando, de seguir poniendo más énfasis en el trabajo, perder la concentración.

2.2.3.2. Síntomas

Los síntomas se dividen en: pérdida gradual de energía, cansancio, fatiga, letargo, irritabilidad, insatisfacción con el trabajo, etc. (Saborio e Hidalgo, 2015, p. 4; M. M. y P. V, s.f., p. 7).

De manera similar, el agotamiento mental es un síntoma psicológico importante del estrés crónico, lo cual se encuentra vinculada con depresión y logros educativos (Martinez, 2010, p. 6).

2.2.3.3. Consecuencias

Tiene dos componentes, físico y psicológico, el primero de los cuales, identificada por la magnitud malicia a enfermedades, dolor de espalda, trauma, depresión, enfermedades recurrentes, como la mezcla de fatiga y insomnios; Asimismo, existen efectos de depresión que, cuando son lo suficientemente severos, pueden conducir a pensamientos suicidas o enfermedades mentales; El segundo componente puede manifestarse desarrollando actitudes negativas hacia cada uno y en distintos campos de la vida, mostrando baja autoestima, efectos de inferioridad, bajo rendimiento en la labor, baja autoestima. Trabajar, sentirse y comportarse como un incompetente y persona incompetente (Maslach y Jackson, 1981).

2.2.4. Realización personal:

“Proceso mediante el cual las personas intentamos llegar a acrecentar todas nuestras potencialidades o fortalezas y alcanzar nuestros objetivos, deseos, inquietudes, anhelos, etc., movidos por un interés de superación, así como por la necesidad de dar un sentido a la vida” (Dongil y Cano , 2014, p. 2).

Poder desarrollarse cada uno de las personas en cada área de su vida (familiar, social, laboral, íntimo, personal, etc.) les cuesta mucho algunas personas, por tal razón logran ser siempre dependientes de alguien superior a ellos para que les pueda guiarlos, de esta manera realizar bien su trabajo.

2.2.4.1. Formación de la realización personal

Guerra (2010) La primera mitad de la vida humana se divide en dos crisis cruciales, cada una de las cuales corresponde a la lucha del ego por distinguirse de su principal cuidador, ya sea la madre o el padre. La primera crisis se caracteriza por la división de los opuestos de la unidad y la formación del yo. Tiene una duración de 3 a 5 años. Es la etapa en la que comienza la identificación de la madre y comienza el desarrollo del individuo, el logro de la autorrealización. La segunda crisis ocurre durante la pubertad, cuando esta diferencia se repite, pero en diferente grado.

Como puede observarse Guerra menciona que en ese período el perfil del yo se sitúa finalmente adherida y con ellas una nueva relación entre el yo y lo sí mismo.

Escamez (2010) Establece que todos los resultados positivos comienzan con la educación. El factor pedagógico juega un papel protagónico en la experiencia empírica del hombre. Es decir, el hombre educado abre la puerta a la completa satisfacción y seguridad.

Hay factores que dificultan la formación y el crecimiento de la autoconciencia, que efectivamente explicó Rosal Cortés: "Miedo al dolor y sobre todo miedo a perder la vida, miedo a la soledad, factores culturales. La socialización dificulta la vida creadora dentro de ella. Diversas manifestaciones" (Rosal, 2012 p. 65-84)

Acotando a lo que Rosal Cortés manifiesta, Obviamente, los factores de crecimiento de la gratificación personal también tienen su propia paradoja. En percepciones, emociones, motivos, pensamientos, comportamientos expresivos, trabajo y amor.

"Es la tendencia a juzgar negativamente su trabajo: los involucrados se culpan a sí mismos por no alcanzar las metas establecidas, experimentan ineficiencia personal y autoestima, y baja ocupación." (Maslach et al, 1996, p. 35).

2.2.4.2. Niveles

Platón teoriza sobre la madurez y la perfección personal cuando se trata de principios de virtud cuando se trata del amor.

Azcárate (2009) resume que: Durante la fiesta demostró cuatro niveles de desarrollo del amor, que pueden considerarse simultáneos con las cuatro etapas de la madurez humana.

La primera etapa de la simple supervivencia es anterior al amor; Coincidirá con la infancia, buscará la aprobación de los demás y, al mismo tiempo, podemos convertirlo en el centro de nosotros mismos.

la segunda se caracteriza por ser la primera etapa del verdadero amor (eros), en la que el objeto del amor es otra persona; Con la madurez sexual y el amor sexual aparece por primera vez el altruismo intercalado con el egoísmo.

Luego viene un período caracterizado por el amor que buscan los hombres libres; Aquí el deseo de honor y poder (vita activa), que, para Platón, es superior al amor carnal porque su fruto es inmortal.

Finalmente, la cuarta etapa o cuarto nivel de desarrollo es el amor a la sabiduría (la vida contemplativa), accesible solo a hombres maduros o conscientes de sí mismos, ya que se relaciona no solo con el ocio sino también con la madurez moral. Solo después de una carrera llena de investigación y gran autodisciplina; Cuando la propia existencia alcanza el nivel más alto de experiencia, se busca la unión con el Eterno a través del acceso a la verdad contemplativa.

Según al resumen de Patricio Azcárate, el cuarta periodo es la de una individuo que logró realización.

2.2.4.3. Consecuencias de baja realización.

La baja realización conduce a una pérdida de interés en el trabajo, hay resultados insatisfactorios en sus acciones y así las personas terminan desertando o saliendo de la organización.

Maslach (1976) Se puede identificar que un trabajador desmotivado no realiza una buena planificación con la que pueda satisfacer las necesidades y demandas de cada uno de las personas y clientes.

Maslach (1981) Presentándose así ciertos comportamientos como:

- Empatía y falta de motivación por las tareas diarias y la profesión en general.
- cambios de humor repentinos.
- Comportamiento que indica cierta tendencia a la inestabilidad, tanto dentro del alumnado como con sus compañeros.
- Problemas físicos como problemas para dormir, dolores de cabeza, dolores de estómago, problemas de espalda, malestar, etc.
- Trastornos psicológicos como frecuentes estados de ansiedad, fobias, ataques de pánico, insatisfacción, baja autoestima, etc.

2.2.5. Despersonalización

En un estudio de caso clínico realizado por Emiro (2010), de la Universidad De Salamanca, España, ven la mente y el cuerpo como dos entes separados, lo cual presentan de manera relacional, o causal, al final del estudio llegaron a la conclusión de que el paciente “había perdido la capacidad de darse cuenta de sí mismo.

En efecto la despersonalización surge como resultado espontáneo del cansancio emocional, los individuos con tantas cosas en la mente al llegar al límite, la mente empieza tomar posición independiente del cuerpo, es lo que sucedió con el primer caso de estudio de nuestro proyecto de investigación, lo cual le permitió actuar de manera inconsciente.

Otra definición según Graciela (2013): “una alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente “separado” de los procesos mentales o cuerpo, como si uno fuese un observador externo a los mismos” (p. 5).

2.2.5.1. El uso del “como si”

Phillips (2010) un paciente despersonalizado describió así su experiencia: “es como si hubiera perdido la noción del tiempo. Todo lo veo como si estuviera en un sueño, como si todo fuera falso. Me toco mis manos y siento como si no fueran mías y las piernas igual... Nunca he vuelto a sentirme bien. Es como si no fuera una persona”

Tal como se ha visto la experiencia misma, el uso del como si enfatiza lo inadecuado de la descripción utilizada y su incapacidad de capturar lo inefable de la vivencia.

2.2.5.2. Síntomas

Según Emiro (2012) Los síntomas (componentes) y algunas manifestaciones relacionadas se detallan a continuación.

- a. Sensación de entumecimiento: “Tiene llantos inexplicables, pero dice que no se siente triste ni feliz”.
- b. Cambios en la experiencia física: “Mi cabeza no parece ser mi cabeza: a veces la parte superior de mi cabeza parece desaparecer”. Mi cabeza y mi mandíbula generalmente parecen desproporcionadamente más largas que mi cuerpo y mis manos y dedos parecen más delgados”.
- c. Cambios en la experiencia visual: “Todo parece un cuadro, inmóvil, como muerto”.
- d. Cambios en la experiencia auditiva: “¿Hay algún problema con mi oído?” Podía escucharlo claramente, pero su voz sonaba demasiado lejos de mí; Elusivo y engañoso. “Puedo escuchar mi propia voz y las voces de los demás como si estuvieran lejos, incluso sin bajar el volumen”.
- e. Cambios en la experiencia táctil: “El paciente se queja de que las cosas que toca no son vívidas y reales”.
- f. Cambios en la experiencia del gusto: "Pruebo todo, pero no tiene sentido para mí. Puedo comer cualquier cosa que se me ponga delante". Me encanta el pastel de nueces, pero también puedo comer pan seco.”.

- g. Cambios en la experiencia olfativa: "El perfume ya no huele bien". No me gusta el olor de estas rosas ni el olor de la col".
- h. Pérdida del libre albedrío: "Puedo caminar y hablar como siempre, pero siento que no puedo, igual que no puedo, pero puedo".
- i. Distorsiones en la experiencia del tiempo: "El tiempo parece no pasar, todo el día parece ser el mismo. Si miro la hora, no tiene sentido para mí.
- j. Cambios en la experiencia subjetiva de la memoria: "Cuando recuerdas eventos pasados en tu vida, es como si nunca los hubieras vivido". ¿Dudas si tus recuerdos son hechos reales o los has soñado?".
- k. La sensación de vacío de pensar: "Nada me viene a la mente, hay un vacío en ello. No puedo pensar sin que alguien me diga algo". "No puedo pensar, no tengo ideas. Intenté pensar, pero no pude. Mi cabeza es muy débil. No puedo hablar de nada. " "No pude ordenar mis pensamientos lo suficiente. Mis pensamientos no están claros".
- l. Los sentimientos subjetivos son incapaces de evocar imágenes: "No puedo imaginar las cosas con claridad o no las recuerdo correctamente". Está constantemente tratando de extrañar a su esposa o a su hogar, pero no puede ser contactado".

2.2.5.3. Desrealización

Se caracteriza por sentimientos persistentes y recurrentes de enajenación de los procesos mentales y del propio cuerpo y desapego del entorno que puede ser continuo o cíclico, así como la conservación del sentido de la realidad, de forma que el afectado es consciente de sí mismo. . Como espectador externo en su vida, pero al mismo tiempo se da cuenta de que sus sentimientos no son normales. (Kant, 2007, p.210)

A efectos de lo mencionado, una persona con desrealización suele decir: "estaría viviendo en un mundo irreal", "parezco un vigilante de mi persona" o "lo que siento y vivo no es lógico" son las primeras pistas para que los expertos empiecen a evaluar la posibilidad de una desnormalización.

Emiro (2012) menciona que: La mayoría de los pacientes con TDAH describen sentimientos de alienación o desapego de su entorno, a menudo descritos como un sentimiento de que no todo parece real.

2.2.5.4. Despersonalización y desrealización

La peculiaridad de la despersonalización y la desrealización es que las manifestaciones episódicas y las narrativas de los pacientes son, en la mayoría de los casos, muy estereotipadas. Algunos de los factores que casi siempre están presentes son: una experiencia anormal o un cambio cualitativo en la experiencia (los pacientes dicen sentir que algo ha cambiado, las cosas no son iguales), sentirse extraño (los pacientes dicen sentirse extraños y extraños y dicen cosas son diferentes, que lo que sienten a extraño). (Muñiz, 1998, p. 315)

La diferencia está en esto: el uso del como si, como recurso para crear sentido y expresar todo lo que les es inusual (los pacientes dicen que se sienten como otras personas, como si ya no estuvieran dentro de su cuerpo, como si hubiera algo entre ellos y las cosas, como si Sus cuerpos estuvieran de un lado y ellos del otro. (Rivadeneira et. al, 2013, p. 154)

2.3. Marco conceptual

Activación corporal. - Augu (2013) “Un conjunto de actividades que preparan el cuerpo para cargas más exigentes” (p. 12).

Adrenalina. – Barreiro, (2006), “Es una hormona secretada por las glándulas suprarrenales ubicadas arriba de los riñones” (p. 43). Esta hormona ayuda al cuerpo a prepararse y defenderse mejor en situaciones de peligro.

Depresión. - Se encontró que la depresión estaba significativamente asociada con el agotamiento emocional (2001), lo que sugiere que los síntomas depresivos pueden aparecer en etapas posteriores de la fatiga. (p. 57-80).

Enfermedades cardiacas. - Maslach & Jackson, (1985): es un “grupo de trastornos que ocurren cuando el corazón y los vasos sanguíneos no funcionan correctamente.” (p. 24).

Emoción. – Maslach & Jackson, (1985): “conjunto de reacciones orgánicas que experimenta un individuo cuando responden a ciertos estímulos externos” (p. 25).

Equilibrio psicofísico. - Representa una buena comunicación entre cuerpo y mente, un estado saludable, que nos permite estar armónicos frente a la vida.

Estresores directos. - Buendía & Ramos, (2001) “son todos los aspectos y factores que nos rodean y nos generan una tensión y estrés de forma directa” (p. 15), en el ámbito laboral, como pueden ser: ruidos, los rayos solares, los niños, entre otros.

Experiencia negativa. - Buendía & Ramos, (2001) “son todos los malos recuerdos, las vivencias que en algún momento tuvimos que pasar, esos hechos, sucesos, acciones que no, nos gustaron o nos pusieron en ridículo” (p. 25).

Hipertensión arterial. - También conocida como tensión arterial alta o aumento de la presión arterial. Maslach & Jackson, (1985) “Una de las características de esta enfermedad es que no presenta unos síntomas claros y que estos no se manifiestan durante mucho tiempo” (p. 25).

Insomnio. - Es un trastorno común del sueño, la dificultad para iniciar o mantener el sueño. Maslach & Jackson, (1985) “A consecuencia de esto, duermen muy poco o muy mal. Es posible que al despertar no se sientan descansadas” (p. 38).

Reacciones fisiológicas. - Buendía & Ramos, (2001) “Esta respuesta fisiológica mantenida, provocará unos síntomas físicos como los siguientes: frecuentes dolores de cabeza, tensión y dolor en los músculos (cuello, espalda y pecho), molestias en el pecho, fatiga frecuente, elevada temperatura corporal (manifestada como una fiebre), desórdenes estomacales (indigestión, diarrea), insomnio y pesadillas, sequedad en la boca y garganta” (p. 15).

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

Hernández et al. (2014) Considera que “Él cree que “en toda investigación descriptiva, no es necesario formular una hipótesis, excepto en los estudios descriptivos, para intentar predecir qué datos o valores en una o más variables serán medidos u observados” (p. 108).

En la vigente investigación no recae la hipótesis.

3.2. Variables

3.2.1. Variable única:

Según Arias (2012) “Es una propiedad o adjetivo; Cantidad o cantidad sujeta a cambio y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control de la investigación” (p.57).

La variable estimada en la indagación es: Estrés laboral.

3.3. Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable única: Estrés laboral	Tiene que ver con aquella situación en la cual las demandas externas (sociales), o las internas (psicológicas), superan nuestra capacidad de respuesta: Se provoca así una alarma orgánica que actúa sobre los sistemas nervioso, cardiovascular, endocrino e inmunológico, produciendo un desequilibrio psicofísico y la consiguiente aparición de la enfermedad. (López, 2012)	Es la lucha y respuesta del organismo del trabajador, ya sea física o psicológica, a la presencia de situaciones, acciones o sucesos que puedan percibir como amenazantes en el ámbito o entorno laboral, los cuales pueden generar efectos negativos en la persona.	Cansancio emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Desinterés - Cansancio físico - Frustración por el trabajo que se realiza
			Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> - Tener una respuesta negativa del trabajo que desempeña - Baja autoestima
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> - Trato impersonal hacia la población - Falta de preocupación de los problemas de otros - Auto concepto negativo

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque de investigación

Strauss y Corbin (1990) “Cualquier tipo de investigación que produzca resultados que sean seguidos por otros procedimientos estadísticos o cuantitativos” (p.4).

El enfoque de la investigación es cuantitativo en el cual se describe la situación actual de los personales administrativos de la Municipalidad Distrital de Andarapa mediante cuestionarios, analizando estadísticamente mediante tablas de distribución de frecuencia para establecer patrones de conducta.

3.4.2. Método de investigación

En el estudio se hizo referencia (Hernandez Sampieri, Collado, & Baptista, 2010) en el texto Métodos de Investigación, donde definió Investigación utilizando enfoques tanto cualitativos como cuantitativos. , en nuestro estudio se aplicó un enfoque cuantitativo, donde los datos recopilados se toman para probar hipótesis, con base en mediciones numéricas y análisis estadístico, para establecer modelos de comportamiento y verificar teorías. Donde se refiere al método deductivo cuantitativo, debido a que la investigación surge de una pregunta general y trata de otras preguntas específicas, la técnica especulativa se mueve de lo grande a lo detallado.

3.4.3. Tipo de investigación

Arias (2012) sostiene lo siguiente:

La investigación descriptiva implica describir un hecho, fenómeno, individuo o grupo para determinar su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación son promedio en términos de profundidad de conocimiento.

Como tal, este tipo de investigación es descriptiva por los juicios presentadas previamente.

3.4.4. Nivel de investigación

El estudio se plantea a un nivel explicativo básico, ya que mide el comportamiento de una variable de estrés en el lugar de trabajo, y al mismo tiempo no es de tipo aplicado.

3.4.5. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental porque los resultados se tomarán en un momento determinado. Tomando en cuenta el concepto de Hernández, et al (2010) que afirma: El diseño adoptado corresponde a un diseño no experimental, que es de tipo descriptivo de correlación, Porque no es posible ni intencional manipular las variables a lo largo del tiempo.

De acuerdo a Hernández et al. (2014) El esquema de diseño del estudio se convierte en un tratamiento descriptivo simple de la siguiente manera:

M \longrightarrow X

Dónde:

M: muestra

X: variable única

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Según (Francisca, 1988, citado en Bernal, 2010, p. 160) la población de un estudio es: “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”.

Por lo tanto, la población lo conforman todo el cuerpo del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa. Estuvo compuesto por 23 personales administrativos durante el periodo 2020.

Tabla 1:
Perfil y número de personales administrativos de la Municipalidad Distrital de Andarapa.

Personales administrativos	Cantidad	Hombres	Mujeres
Profesionales	15	10	5
Técnicos	8	5	3
Total	23	15	8

Fuente: planilla de personales administrativos de la M.D.A. (autoría propia).

3.5.2. Muestra

Según Hernández et al. (2010) menciona: “subconjunto de la cantidad de utilidad de los cuales se obtendrán datos, que debe ser predefinida o predefinida, y que debe ser representativa de ese grupo” (p. 173). El tipo de muestra no es probabilístico. “En muestras no probabilísticas (...), no todos los miembros de la población tienen una probabilidad definida, o incluso desconocida, de crear la muestra” (Vara, 2012, p. 223). Muestreo conformado en criterios: el estudioso usa su juicio para seleccionar individuos de la sociedad que probablemente obtengan información precisa.” (Kotler & Armstrong, 2013)

El objeto de estudio son los 23 personales administrativos que trabaja en la Municipalidad Distrital de Andarapa.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

3.6.1.1. Encuesta

Según Abascal y Grande (2005) “Una técnica esencial para recopilar información sobre la base de un conjunto de preguntas objetivas, coherentes y sin ambigüedades (...) Las encuestas pueden ser personales y no personales” (p. 14).

Grasso (2006) nos aclara que la encuesta: “Permite obtener datos de manera más sistemática que otros procedimientos de observación” (p. 13)

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta, lo cual se aplicó al número del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa.

3.6.1.2. Revisiones bibliográficas

Arias (2012) menciona que: “Se basa en recopilar y analizar datos de documentos impresos u otro tipo de documentos. (página 47). Donde el investigador estudió los datos impresos y la literatura relacionada con este tema, incluyendo:

Las principales fuentes. Son documentos que escribes directamente y aportan datos directos. Ellos son los que organizan y profundizan títulos. Los ejemplos más relevantes de este tipo de fuentes son: libros específicos, artículos, monografías, ensayos, tesis doctorales, comunicaciones a congresos, capítulos de libros, material de referencia, artículos, material documental, artículos y textos en línea, etc. Es información "directa" de su creador.

La fuente secundaria. Son los primeros procesadores de información.

3.6.2. Instrumentos

3.6.2.1. Cuestionario

Hernández, et. al. (2014) manifiestan a cerca del cuestionario: "Un cuestionario que incluye una o más de las variables medidas" (p.217).

Este cuestionario que se empleó en la investigación fue el cuestionario original que fue elaborado por Maslach y que igue siendo el más utilizado en estudios, tanto nacionales como internacionales. Fue desarrollado en 1981 por Christina Maslach de la Universidad de California, Berkeley, una psicóloga que se especializa en estrés y agotamiento. El cuestionario tiene una alta consistencia interna y un nivel de confianza cercano a 0,9, en forma de datos, sobre los sentimientos y actitudes de los expertos en su trabajo.

El cuestionario fue compuesto de 22 ítems, que se valora en escala tipo Lickert con 7 niveles que va desde 0 hasta 6. En cuanto a las dimensiones de: cansancio emocional consta de 9 preguntas, falta de realización personal consta de 8 preguntas y despersonalización que consta de 5 preguntas.

3.6.2.2. Ficha de observación

Arias (2012), comenta "las herramientas de recopilación de datos diferentes maneras de recopilar conocimientos y experiencias, también formularios de seguimiento" (p.53).

Finalmente, se utilizó y aplicó al personal administrativo la ficha de observación elaborado por Christina Maslach. de la Municipalidad Distrital de Andarapa.

3.7. Métodos de análisis de datos

a) SPSS V25 (Statistical Package for the Social Sciences)

Castañeda, Cabrera, Navarro y Vries (2010) señalan que el SPSS es un programa que facilita la creación y procesamiento de archivos de datos en una forma estructurada y organizada a manera de bases de datos que puede ser analizada con diversas técnicas estadísticas (p.15).

Brindo la facilidad de crear un registro de antecedentes en una forma constituida y organizada, que nos permitió analizar con diversas técnicas estadísticas.

b) Alfa de Cronbach

Puede ayudar a medir la confiabilidad y consistencia de la herramienta utilizada en la encuesta. El ejercicio fue resuelto en el programa estadístico SPSS V25, donde los resultados de 0.770 que representa una excelente confiabilidad.

c) Representación gráfica

Ávila (2006) Para visualizar la gráfica se verá: A través de la repartición de frecuencias, los datos se exhiben en forma de gráfico.

Los gráficos se utilizan para proporcionar la interpretación y la leída de las variables de la medición.

d) Excel 2016

Para analizar los resultados del trabajo de investigación se utilizó Excel 2016 luego de aplicar el cuestionario a la muestra de investigación.

El bosquejo facilitó, la elaboración de tablas que permitió combinar datos y poder realizar diferentes acciones.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación.

4.1.1. Fiabilidad del instrumento

Las herramientas han sido probadas para la confiabilidad Cron Bach Alpha, para describir su confiabilidad estadística y así poder medir bien las variables de estudio y sus resultados pueden ser tanto internos como externos. Son los coeficientes y su relación con los siguientes:

Tabla 2:

Fiabilidad según Valderrama.

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

Fuente: Valderrama (2013)

De acuerdo con los resultados de análisis de fiabilidad, la investigación dio como resultado ,770 de fiabilidad y según la tabla categórica, Va de 0,72 a 0,99. entonces, representa la excelente confianza de la adopción del motor de búsqueda.

4.1.2. Prueba de confiabilidad para las tres dimensiones: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Tabla 3:

Fiabilidad para las tres dimensiones.

Dimensión	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Cansancio emocional (C.E.)	,794	9
Despersonalización (D)	,646	5
Realización personal (R.P.)	,675	8

Fuente: Copyright basado en información obtenida de SPSS.

Según la tabla de Valderrama, esta puntuación de confianza oscila entre 0,72 y 0,99 para el tamaño de C.E. Mientras que en D. RP es de 0,60 a 0,65 y de 0,66 a 0,71. Por lo tanto, los resultados personifican una excelente confiabilidad para la adopción de motores de búsqueda., para las tres dimensiones del estrés laboral.

4.2. Análisis del resultado de la investigación

4.2.1. Nivel de estrés laboral en los personales administrativos de la Municipalidad Distrital de Andarapa

Tabla 4:

Porcentaje de Nivel de estrés laboral.

Nivel	N°	%
bajo (0 - 55)	6	19%
medio (56 - 76)	12	57%
alto (77 - 100)	5	24%
Total	23	100%

Fuente: Microsoft Excel 2016.

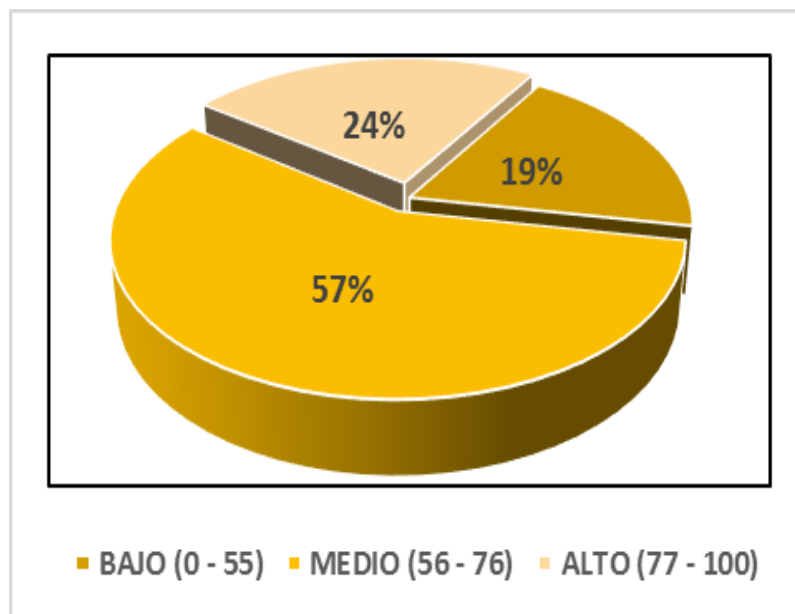


Figura 3: Representación gráfica del porcentaje de Nivel de estrés laboral.
Fuente: Microsoft Excel 2016.

En el tablón de números. 7 y el número de la figura. El número 1 indica el nivel de estrés del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, de los entrevistados, el 57% cree estar casi siempre estresado, indicando un nivel de estrés medio, el 24% cree estar siempre (alto), y el 19 % siente que está Rara vez o nunca está estresado (bajo).

Del total de personas entrevistadas, el 57% cree experimentar estrés casi todo el tiempo, nos enseña nivel de estrés medio, lo que figura que hay muchos componentes diferentes que crean estrés en el trabajo. Según Acosta (2008) como: familia, factores individuales” (p. 32). El estrés laboral puede ser perjudicial ya que puede presentarse el síndrome de burnout y no solo puede estar en riesgo la salud del personal administrativo, sino que también puede afectar la calidad de la atención brindada a los residentes en general, como también atentar contra su propia vida, como fueron los casos presentados anteriormente.

Los resultados nos confirman y se adaptan a la información de la OMS que los adultos que sufren de un estrés persistente y que genera la depresión y ansiedad, tenían casi cuatro veces más probabilidades de morir de enfermedad cardíaca y casi tres veces más probabilidades de morir por cualquier causa, en comparación con las personas sin estrés, que encontraron los investigadores sudamericanos. Es muy importante

empoderar a los personales administrativos para tomar acciones urgentes y combatir el estrés laboral. Esto se puede realizar por medio de la difusión adecuada de información sobre el tema, la prevención y tratamiento oportuno y la creación de espacios de confianza para romper los estigmas que envuelven a la enfermedad, de esta manera evitaremos futuras consecuencias y accidentes que se pueden suscitar.

4.2.2. Nivel de estrés laboral en los personales administrativos de la Municipalidad Distrital de Andarapa según dimensiones.

Tabla 5:

Estadística descriptiva del estrés laboral según las dimensiones.

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Cansancio emocional	29%	48%	24%
Despersonalización	33%	38%	29%
Realización personal	38%	43%	19%

Fuente: Excel 2016.

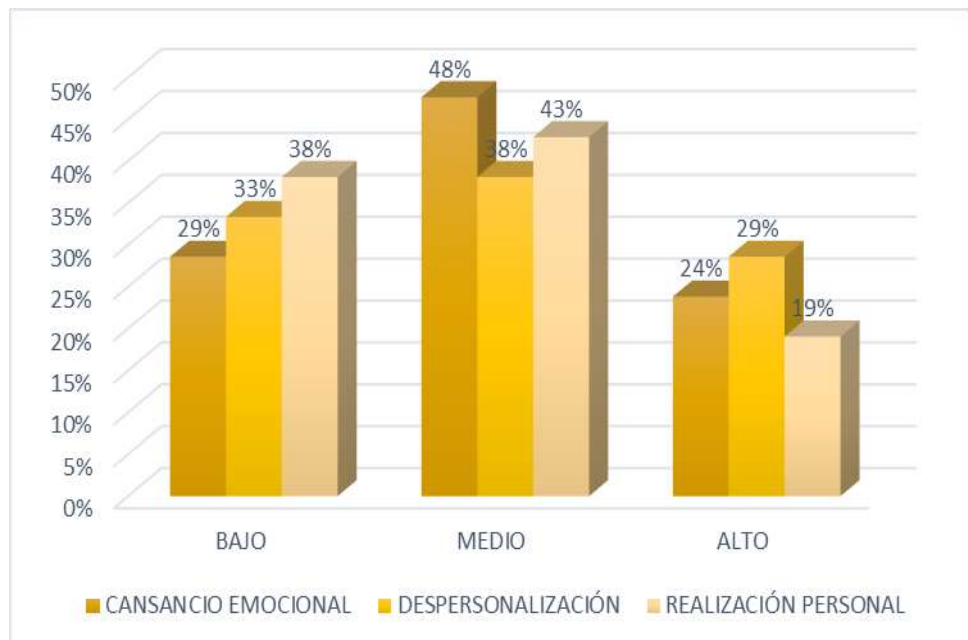


Figura 4: Estadística descriptiva del nivel de estrés laboral según las dimensiones.

Fuente: Excel 2016

En cuanto al nivel de estrés laboral de los personales administrativos según dimensiones tenemos en relación al cansancio emocional de 23 personales administrativos (100%); 8 personales administrativos (29%) presenta un nivel bajo, 10 personales administrativos (48%) un nivel medio y 5 de ellos (24%) son altamente calificados, se dan aspectos relacionados con la alta eficiencia por falta de atención, cansancio físico, preocupaciones familiares, problemas domésticos.

En relación a la despersonalización tenemos: 9 personales administrativos (33%) presentan un nivel bajo, 8 personales administrativos (38%) tienen un nivel medio y 6 personales administrativos (29%) se dan aspectos relevantes de alto nivel a través del trato imparcial a los ciudadanos y colaboradores, despreocupación por los problemas ajenos, indiferencia.

La disminución de la despersonalización se produce por la dificultad de contactar con la población, lo que puede conducir a tener actitudes negativas e insensibles a las dificultades planteadas por la población receptora. El sujeto aplica estas situaciones emergentes para protegerse del agotamiento emocional.

Finalmente, en cuanto a la falta de perfección personal tenemos: 11 administrativos (38%) con calificación baja, 9 administrativos (43%) con calificación media y 4 administrativos (19%) con calificación alta. , los ítems se refieren a un puntaje alto obtenido a través de la evaluación negativa del trabajo realizado, desinterés en las actividades laborales diarias y baja autoestima personal.

La inferioridad personal surge cuando la tendencia de uno a juzgar negativamente su trabajo, con la experiencia de inadecuación personal, ya sea por parte de los colaboradores del individuo o por parte de su familia en el hogar, puede sentir que las exigencias del trabajo están más allá de su capacidad. . , no está satisfecho con sus logros personales, sino que puede surgir el efecto contrario, un paradójico sentimiento de impotencia que hace que multiplique sus esfuerzos, habilidades e intereses, y que incremente incesantemente su dedicación al trabajo ya los demás.

Pregunta N° 01

Tabla 6:

Estadística descriptiva del agotamiento emocional en el trabajo.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	4	10%
Una vez al mes o menos	4	19%
Unas pocas veces al mes	5	24%
Una vez a la semana	3	14%
Unas pocas veces a la semana	3	14%
Todos los días	4	19%
Total	23	100%

Fuente: Microsoft Excel 2016.

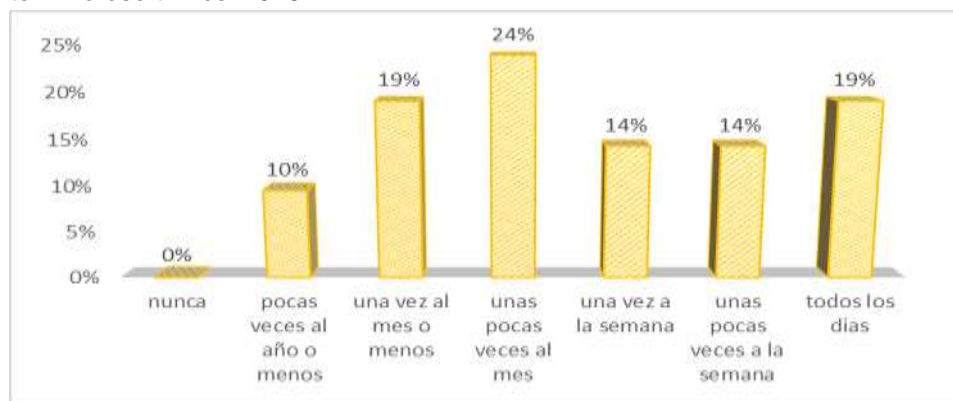


Figura 5: Estadística descriptiva del agotamiento emocional en el trabajo.

Fuente: Microsoft Excel 2016.

Podemos ver en el tablón de N°. 9 de los entrevistados, 4 que simbolizan el 10% creen que algunas veces al año, o menos, se sienten agotados emocionalmente por su trabajo; 4 personas que personifican el 19% lo reclaman una vez al mes o menos, 5 personas manifiestan que personifican el 24%, unas pocas veces al mes, 3 personas que representa el 14%, una vez a la semana; 3 personas que representa el 14%, unas pocas veces a la semana; Finalmente, 4 personas, que personifican el 19%, dijeron sentirse agotados mentalmente todos los días por el trabajo.

Lo anterior determina que los personales administrativos laboran en el caso del agotamiento, que con el tiempo afecta la actitud, el carácter, la personalidad, el estado mental y el comportamiento en general, y también perjudica directamente la producción del trabajo y, en consecuencia, afecta la competitividad de la empresa.

Pregunta N°02

Tabla 7:

Estadística descriptiva del agotamiento al final del trabajo.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	0	0%
Una vez al mes o menos	5	14%
Unas pocas veces al mes	4	19%
Una vez a la semana	2	10%
Unas pocas veces a la semana	5	24%
Todos los días	7	33%
Total	23	100%

Fuente: Microsoft Excel 2016.

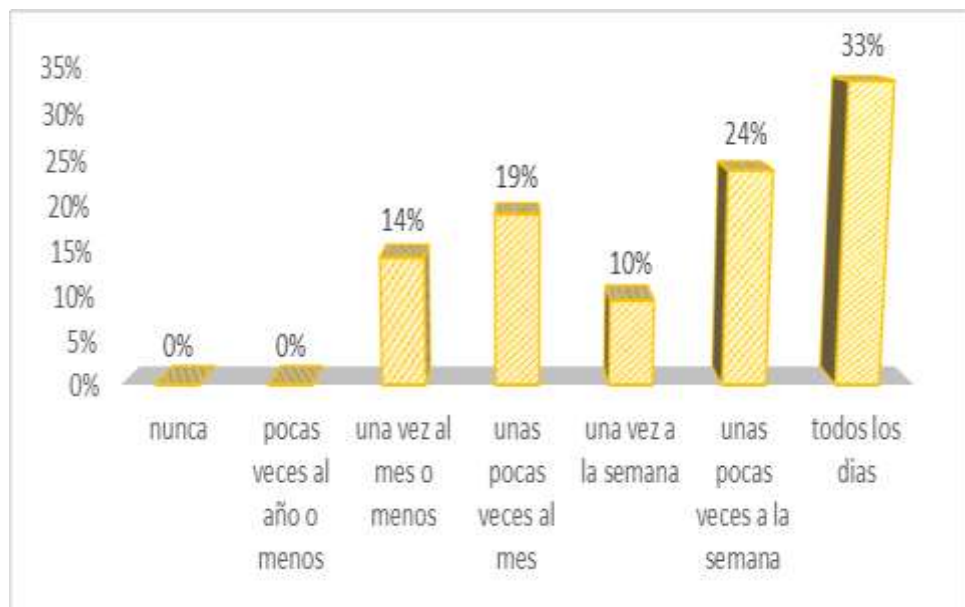


Figura 6: Estadística descriptiva del agotamiento al final del trabajo.

Fuente: Microsoft Excel 2016.

Como se puede ver en el tablón de N° 10 de los entrevistados, 5 que personifican el 14% afirman sentirse cansados una vez al mes o menos al final de la jornada de trabajo, 4 dicen que son el 19%, algunos a veces mensualmente, 2 personas personifican el 10%, una vez a la semana; 5 personas que personifican el 24%, algunas veces a la semana; Finalmente, 7 personas que personifican el 33% refieren que todos los días que llegan se aprecian fatigados al terminar el trabajo.

Pregunta N°03

Tabla 8:

Estadística descriptiva del agotamiento al inicio del día.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	6	29%
Una vez al mes o menos	3	14%
Unas pocas veces al mes	4	19%
Una vez a la semana	4	19%
Unas pocas veces a la semana	5	14%
Todos los días	1	5%
Total	23	100%

Fuente: Microsoft Excel 2016.

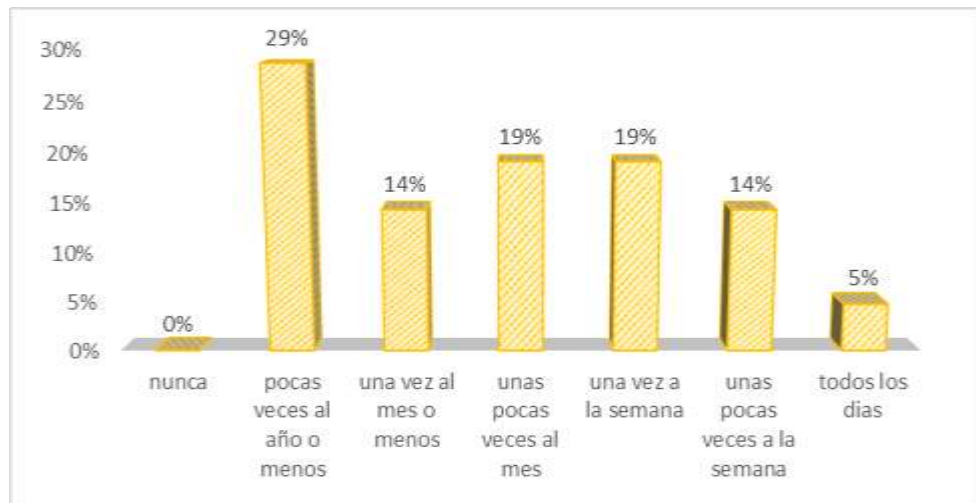


Figura 7: Estadística descriptiva del agotamiento al inicio del día.

Fuente: Microsoft Excel 2016.

Podemos ver en el tablón de N° 11 de los entrevistados, 6 que personifican el 29% lo piensan algunas veces al año o menos, al levantarse para ir al trabajo, se sienten agotados; 3 personas que personifican el 14% manifiesta que una vez al mes o menos, 4 personas manifiestan que personifican el 19%, unas pocas veces al mes, 4 personas que representa el 19%, una vez a la semana; 5 personas que representa el 14%, unas pocas veces a la semana; Finalmente, una persona que representa el 5% indicó que al levantarse sintiéndose exhausto del trabajo, existen muchos factores que pueden influir en ello, tales como: la falta de descanso, el mal sueño o incluso la ansiedad.

Pregunta N°04

Tabla 9:

Estadística descriptiva del cansancio laboral diaria.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	6	19%
Una vez al mes o menos	3	14%
Unas pocas veces al mes	10	48%
Una vez a la semana	2	10%
Unas pocas veces a la semana	2	10%
Todos los días	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Microsoft Excel 2016.

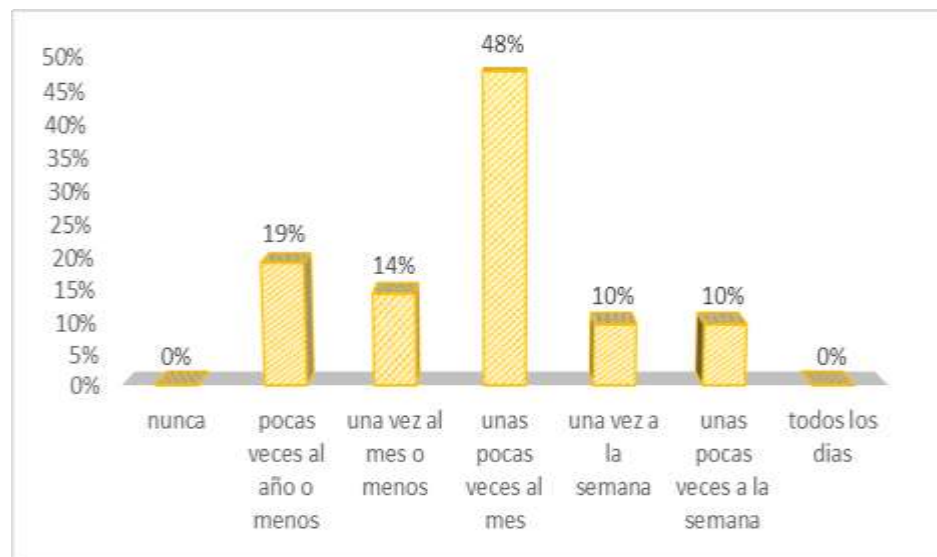


Figura 8: Estadística descriptiva del cansancio laboral diaria.

Fuente: Microsoft Excel 2016.

Como se puede ver en el tablón de N° 14 de los entrevistados, 6 que personifican el 19%, creen que varias veces al año, o incluso menos, sienten que trabajar todo el día con personas les produce cansancio, y les agobia, ya sea física o psicológicamente, fuera de realizar las documentaciones, orientaciones, escuchar las quejas de las personas o entre otros; 3 personas que personifican el 14% manifiesta que una vez al mes o menos, 10 personas manifiestan que personifican el 48%, unas pocas veces al mes, 2 personas que representa el 10%, una vez a la semana; 2 personas que representa el 10%, unas pocas veces a la semana.

Pregunta N°05

Tabla 10:

Estadística descriptiva del debilitamiento por el trabajo.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	7	24%
Una vez al mes o menos	2	10%
Unas pocas veces al mes	7	33%
Una vez a la semana	4	19%
Unas pocas veces a la semana	2	10%
Todos los días	1	5%
Total	23	100%

Fuente: Microsoft Excel 2016.

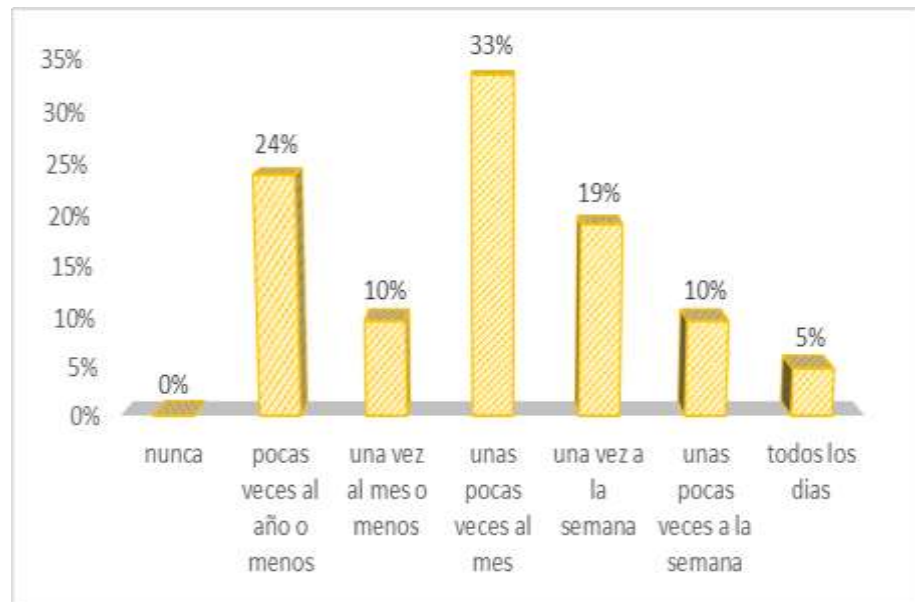


Figura 9: Estadística descriptiva de debilitamiento por el trabajo.

Fuente: Microsoft Excel 2016.

Podemos ver en el tablón N° 16 de los entrevistados, 7 personas o el 24% lo piensan varias veces al año, incluso menos, sienten que su trabajo los está debilitando; 2 personas que personifican el 10% manifiesta que una vez al mes o menos, 7 personas manifiestan que personifican el 33%, unas pocas veces al mes, 4 personas que representa el 19%, una vez a la semana; 2 personas que representa el 10%, unas pocas veces a la semana; Finalmente, 1 persona, el 5%, indicó que siente que trabajar todos los días los agota.

Pregunta N°06

Tabla 11:

Estadística descriptiva del esfuerzo laboral.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	6	19%
Una vez al mes o menos	2	10%
Unas pocas veces al mes	3	14%
Una vez a la semana	9	43%
Unas pocas veces a la semana	3	14%
Todos los días	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Microsoft Excel 2016.

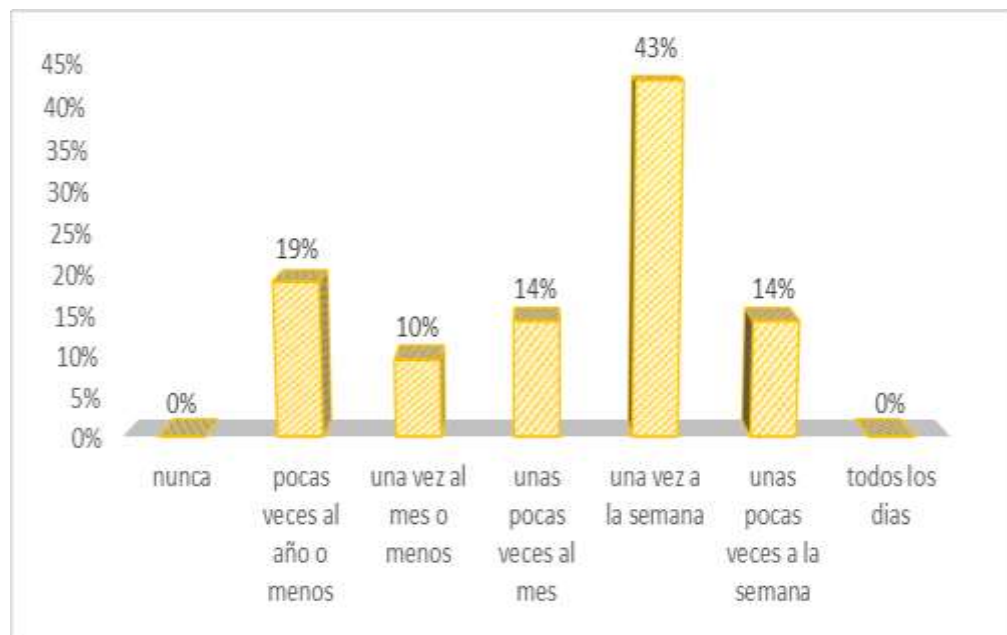


Figura 10: Estadística descriptiva del esfuerzo laboral.

Fuente: Microsoft Excel 2016.

Como se visualiza en el tablón N° 28 de los entrevistados, el 43% considera que una vez a la semana consideran que están al término de sus posibilidades, lo cual esto es perjudicial para la institución, una de las consecuencias de esto puede ser las discusiones en el trabajo y en el hogar, incluso llegar al suicidio.

Pregunta N° 07

Tabla 12:

Estadística descriptiva de sentirse fracasado.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	5	14%
Una vez al mes o menos	0	0%
Unas pocas veces al mes	16	76%
Una vez a la semana	1	5%
Unas pocas veces a la semana	1	5%
Todos los días	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Microsoft Excel 2016.

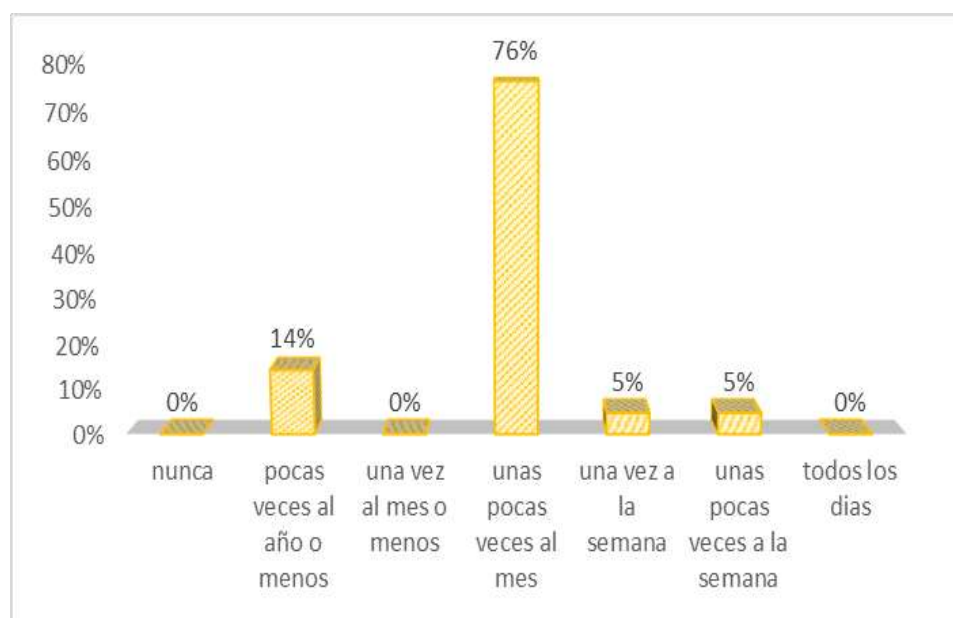


Figura 11: Estadística descriptiva de sentirse fracasado.

Fuente: Microsoft Excel 2016.

Como se puede ver en el tablón de N° 21 de los entrevistados, 5 que personifican el 14% lo piensan algunas veces al año, incluso menos, se sienten fracasados con el trabajo; 16 personas manifiestan que personifican el 76%, unas pocas veces al mes, 1 personas que representa el 5%, una vez a la semana; 1 personas que representa el 5%, unas pocas veces a la semana. El 76% de la población sienten que fracasaron con el trabajo que tienen, esto se debe a que es el único trabajo que pueden obtener aparte de la chacra, por motivo de que la gran parte de los personales administrativos no tienen ninguna profesión ni carrera técnica.

Pregunta N °08

Tabla 13:

Estadística descriptiva del tiempo en el trabajo.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	4	10%
Una vez al mes o menos	3	14%
Unas pocas veces al mes	3	14%
Una vez a la semana	12	57%
Unas pocas veces a la semana	1	5%
Todos los días	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Microsoft Excel 2016.



Figura 12: Estadística descriptiva del tiempo en el trabajo.

Fuente: Microsoft Excel 2016.

Podemos ver en el tablón N° 22 de los entrevistados, 4 que personifican el 10% lo piensan algunas veces al año, menos aún; 3 personas que personifican el 14% manifiesta que una vez al mes o menos, 3 personas manifiestan que personifican el 14%, unas pocas veces al mes, 12 personas que representa el 57%, una vez a la semana; 1 personas que representa el 5%, unas pocas veces a la semana; sienten que trabajan demasiado, esto se puede reflejar en aquellas personas que operan en maquinarias pesadas, recogiendo basuras y barriendo las calles, especialmente en tómporas de lluvia, viento, por motivo de que las calles aún no se encuentran asfaltadas.

Pregunta N°09

Tabla 14:

Estadística descriptiva del trato directo con la gente.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	6	19%
Una vez al mes o menos	12	57%
Unas pocas veces al mes	0	0%
Una vez a la semana	2	10%
Unas pocas veces a la semana	3	14%
Todos los días	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Microsoft Excel 2016.

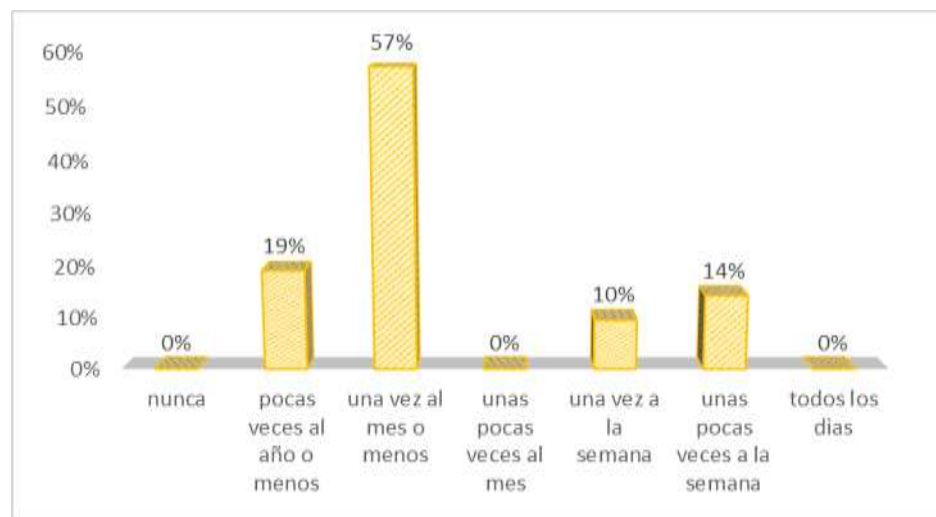


Figura 13: Estadística descriptiva del trato directo con la gente.

Fuente: Microsoft Excel 2016.

Como se puede ver en el tablón de número 24 de los entrevistados, 6 que personifican el 19% lo piensan algunas veces al año, menos aún, 12 personas que personifican el 57% manifiesta que una vez al mes o menos, 2 personas que representa el 10%, una vez a la semana; 3 personas que representa el 14%, unas pocas veces a la semana; indican que trabajar directamente con la gente, escuchando, explicando directamente les cansa, la población no solo en la oficina de la municipalidad pide que los atienda, también en el lugar donde les encuentre sea en la calle o en su vivienda.

Pregunta N°10

Tabla 15:

Estadística descriptiva de la empatía.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	5	14%
Una vez al mes o menos	2	10%
Unas pocas veces al mes	3	14%
Una vez a la semana	4	19%
Unas pocas veces a la semana	1	5%
Todos los días	8	38%
Total	23	100%

Fuente: Microsoft Excel 2016.



Figura 14: Estadística descriptiva de la empatía.

Fuente: Microsoft Excel 2016.

Podemos ver en el tablón número 12 de los entrevistados, 5 que personifican el 14% creen que algunas veces al año, o menos, sienten que pueden entender a las personas fácilmente o a la población que atiende en la municipalidad; 2 personas que personifican el 10% manifiesta que una vez al mes o menos, 3 personas manifiestan que personifican el 14%, unas pocas veces al mes, 4 personas que representa el 19%, una vez a la semana; 1 personas que representa el 5%, unas pocas veces a la semana; finalmente 8 personas que personifican el 38% lo consultan todos los días.

En cuanto en la atención a la población el 38% de los personales administrativos entienden aquellas necesidades con que vienen a la Municipalidad Distrital de Andarapa, por lo cual estaría cumpliendo con su trabajo del buen trato a la población.

Pregunta N° 11

Tabla 16:

Estadística descriptiva de la solución de problemas.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	6	19%
Una vez al mes o menos	1	5%
Unas pocas veces al mes	4	19%
Una vez a la semana	3	14%
Unas pocas veces a la semana	3	14%
Todos los días	6	29%
Total	23	100%

Fuente: Microsoft Excel 2016.



Figura 15: Estadística descriptiva del solución de problemas.

Fuente: Microsoft Excel 2016.

Como se puede ver en el tablón de número 15 de los entrevistados, 6 que personifican el 19% lo piensan algunas veces al año, menos aún, tratan con mucha seguridad los problemas, quejas, peticiones y necesidades de la población en general; 1 personas que personifican el 5% manifiesta que una vez al mes o menos, 4 personas manifiestan que personifican el 19%, unas pocas veces al mes, 3 personas que representa el 14%, una vez a la semana; 3 personas que representa el 14%, unas pocas veces a la semana; finalmente, 6 personas que personifican el 29% dijeron que pueden satisfacer con seguridad las demandas y necesidades de las personas todos los días.

Pregunta N° 12

Tabla 17:

Estadística descriptiva de la influencia positiva.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	6	19%
Una vez al mes o menos	1	5%
Unas pocas veces al mes	4	19%
Una vez a la semana	2	10%
Unas pocas veces a la semana	4	19%
Todos los días	6	29%
Total	23	100%

Fuente: Microsoft Excel 2016.

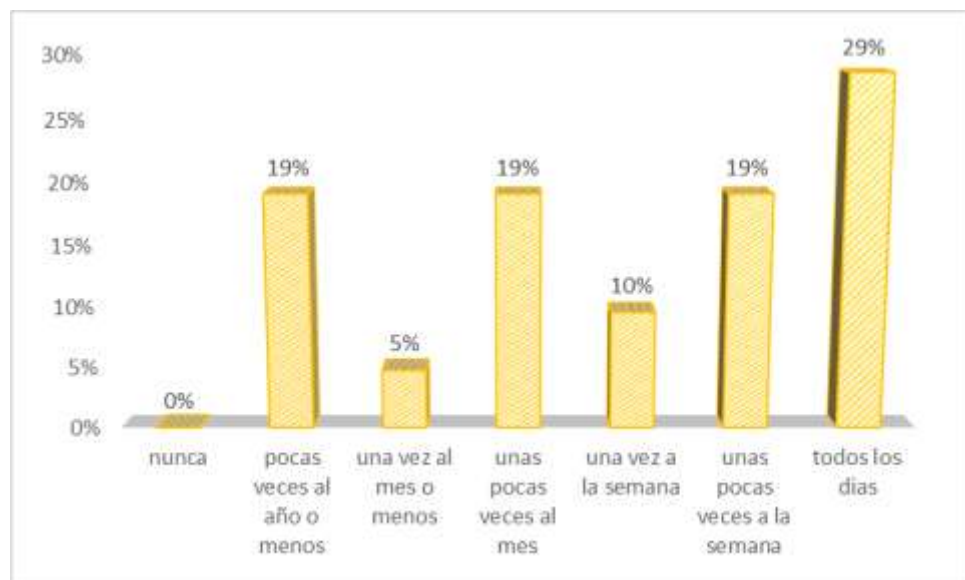


Figura 16: Estadística descriptiva de la influencia positiva.

Fuente: Microsoft Excel 2016.

Como se puede ver en el tablón de número 17 de los entrevistados, 6 que personifican el 19% creen que a veces en un año sienten un impacto positivo en la vida de los demás; 1 personas que personifican el 5% manifiesta que una vez al mes o menos, 4 personas manifiestan que personifican el 19%, unas pocas veces al mes, 2 personas que representa el 10%, una vez a la semana; 4 personas que representa el 19%, unas pocas veces a la semana; finalmente, 6 personas que personifican el 29% indicaron que todos los días pueden influir en la vida de los demás a través de su trabajo, especialmente de los jóvenes.

Pregunta N°13

Tabla 18:

Estadística descriptiva de la energía laboral.

Alternativas	N° De Personas	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	6	19%
Una vez al mes o menos	2	10%
Unas pocas veces al mes	8	38%
Una vez a la semana	3	14%
Unas pocas veces a la semana	3	14%
Todos los días	1	5%
Total	23	100%

Fuente: Microsoft Excel 2016.



Figura 17: Estadística descriptiva de la energía laboral.

Fuente: Microsoft Excel 2016.

Podemos ver en el tablón número 20 de los entrevistados, 6 que personifican el 19% lo piensan algunas veces al año, menos aún, se sienten energía para el trabajo; 2 personas que personifican el 10% manifiesta que una vez al mes o menos, 8 personas manifiestan que personifican el 38%, unas pocas veces al mes, 3 personas que representa el 14%, una vez a la semana; 3 personas que representa el 14%, unas pocas veces a la semana; y posteriormente 1 personas que significa el 5% revelan que todos los días andan con energía para laboral en su centro de trabajo, en este ítem, influyen muchos factores, como, tenga autoestima buena, afecto familiar, son muy activos, apoyo de los amigos y familiares, todo esto activa al ser humano a tener energía y desempeñarse bien en su trabajo.

Pregunta N° 14

Tabla 19:

Estadística descriptiva de la creación del buen clima laboral.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	7	24%
Una vez al mes o menos	4	19%
Unas pocas veces al mes	3	14%
Una vez a la semana	2	10%
Unas pocas veces a la semana	3	14%
Todos los días	4	19%
Total	21	100%

Fuente: Microsoft Excel 2016.

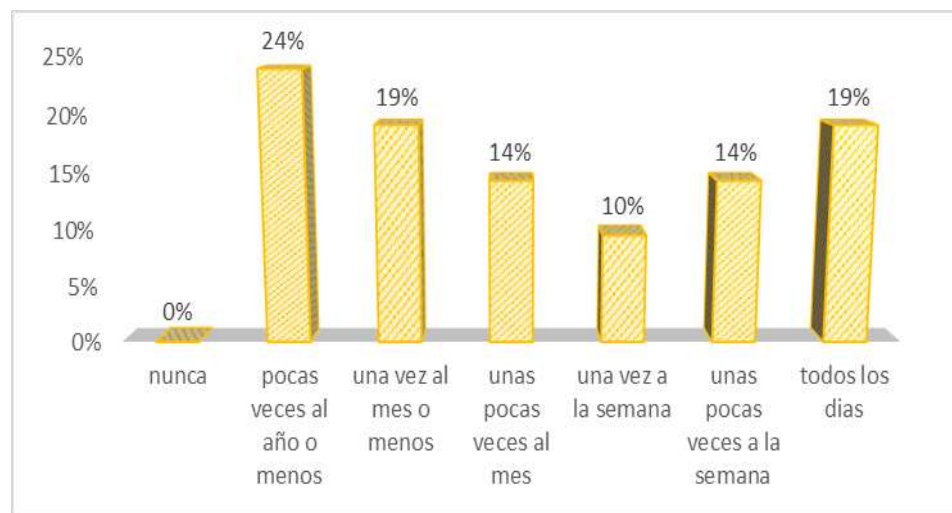


Figura 18: Estadística descriptiva de la creación del buen clima laboral.

Fuente: Microsoft Excel 2016.

Como se puede ver en el tablón de número 25 de los entrevistados, 7 que personifican el 24% lo piensan algunas veces al año, menos aún, 4 personas que personifican el 19% manifiesta que una vez al mes o menos, 3 personas manifiestan que personifican el 14%, unas pocas veces al mes, 2 personas que representa el 10%, una vez a la semana; 3 personas que representa el 14%, unas pocas veces a la semana; y por posterior 4 personas que figura el 19% prueban que todos los días. Sienten que pueden crear un ambiente agradable, como podemos ver el 24% que solo pocas veces puede crear un ambiente agradable, esto es debido a que los personales administrativos son insociables, se les hace difícil entablar una comunicación con personas fuera de la zona, o personas desconocidas.

Pregunta N° 15

Tabla 20:

Estadística descriptiva de la motivación por la atención.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	8	29%
Una vez al mes o menos	2	10%
Unas pocas veces al mes	5	24%
Una vez a la semana	0	0%
Unas pocas veces a la semana	5	24%
Todos los días	3	14%
Total	23	100%

Fuente: Microsoft Excel 2016.

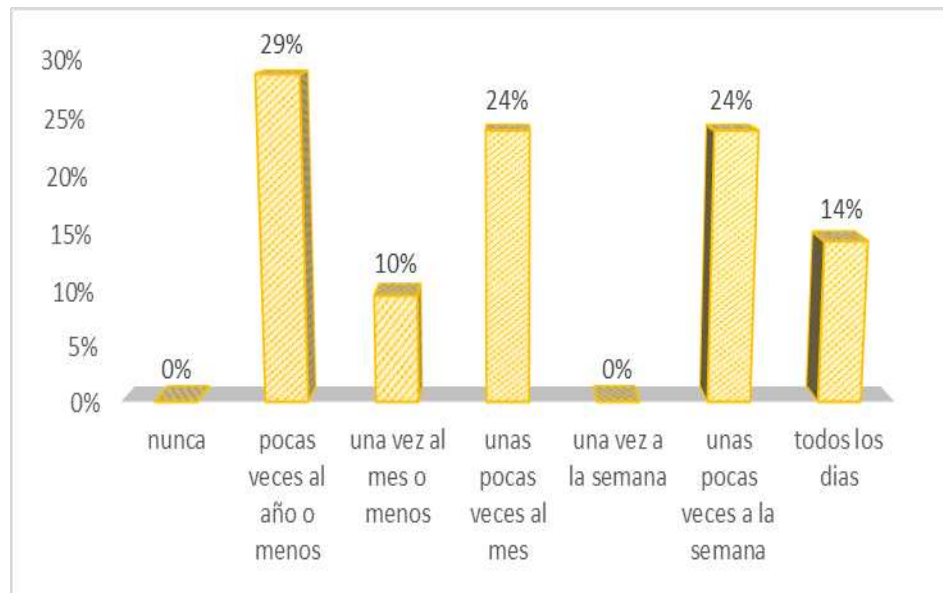


Figura 19: Estadística descriptiva de la motivación por la atención.

Fuente: Microsoft Excel 2016.

Podemos ver en el tablón de número 26 de los entrevistados 8 que personifican el 29% lo piensan algunas veces al año, menos aún, 2 personas que personifican el 10% manifiesta que una vez al mes o menos, 5 personas manifiestan que personifican el 24%, unas pocas veces al mes, 5 personas que representa el 24%, unas pocas veces a la semana; y por último 3 personas que representa el 14% que todos los días. El 29% refleja que pocas veces al año se sienten motivados después de haber laborado en la institución.

Pregunta N° 16

Tabla 21:

Estadística descriptiva por los premios laborales.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	3	5%
Una vez al mes o menos	5	24%
Unas pocas veces al mes	4	19%
Una vez a la semana	2	10%
Unas pocas veces a la semana	4	19%
Todos los días	5	24%
Total	23	100%

Fuente: Microsoft Excel 2016.



Figura 20: Estadística descriptiva por los premios laborales.

Fuente: Microsoft Excel 2016.

Como se puede ver en el tablón de número 27 de los entrevistados, 7 personas que personifican el 24% lo piensan varias veces al año, incluso menos, sienten que con su trabajo pueden lograr muchas cosas, otras 5 personas que presentan el 24% sienten que todos los días es un logro alcanzado con su trabajo.

Pregunta N° 17

Tabla 22:

Estadística descriptiva de la solución de problemas emocionales.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Nunca	7	24%
Pocas veces al año o menos	4	19%
Una vez al mes o menos	0	0%
Unas pocas veces al mes	3	14%
Una vez a la semana	6	29%
Unas pocas veces a la semana	2	10%
Todos los días	1	5%
Total	23	100%

Fuente: Microsoft Excel 2016.

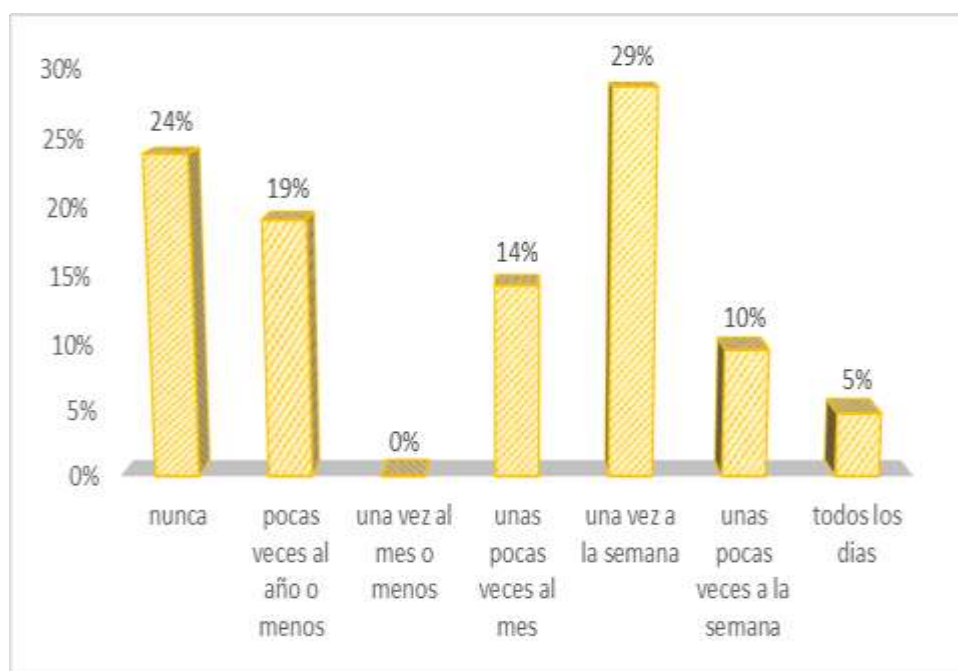


Figura 21: Estadística descriptiva de la solución a problemas emocionales.

Fuente: Microsoft Excel 2016.

Podemos apreciar en el tablón N° 29 de los entrevistados, 6 personas que simboliza el 29%, creen que una vez a la semana son tratados los problemas emocionales de aquellos que llegan a laborar de manera frustrada o sin energía.

Pregunta N° 18

Tabla 23:

Estadística descriptiva del trato de personas como objetos.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Nunca	6	19%
Pocas veces al año o menos	2	10%
Una vez al mes o menos	12	57%
Unas pocas veces al mes	2	10%
Una vez a la semana	0	0%
Unas pocas veces a la semana	1	5%
Todos los días	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Microsoft Excel 2016.

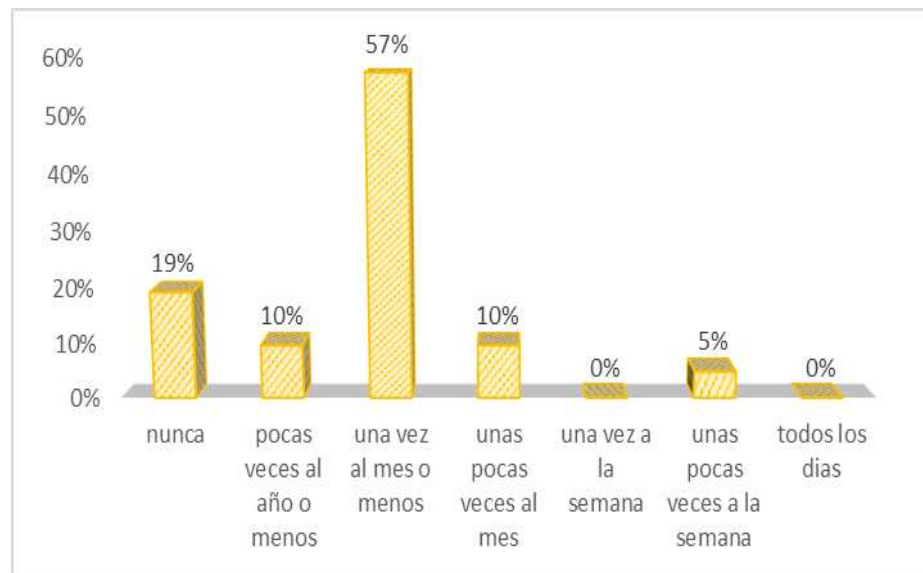


Figura 22: Estadística descriptiva del trato de personas como objetos.

Fuente: Microsoft Excel 2016.

Podemos ver en el tablón número 13 de los entrevistados, 6 o 19%, nunca trataron a las personas como si fueran un objetivo, 2 personas que personifican el 10 % consideran que pocas veces al año o menos, 12 personas que personifican el 57% manifiesta que una vez al mes o menos, 2 personas manifiestan que personifican el 10%, unas pocas veces al mes, 1 personas que representa el 5%, unas pocas veces a la semana.

Pregunta N° 19

Tabla 24:

Estadística descriptiva de la indiferencia hacia las personas.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Nunca	5	14%
Pocas veces al año o menos	2	10%
Una vez al mes o menos	10	48%
Unas pocas veces al mes	4	19%
Una vez a la semana	1	5%
Unas pocas veces a la semana	1	5%
Todos los días	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Microsoft Excel 2016.

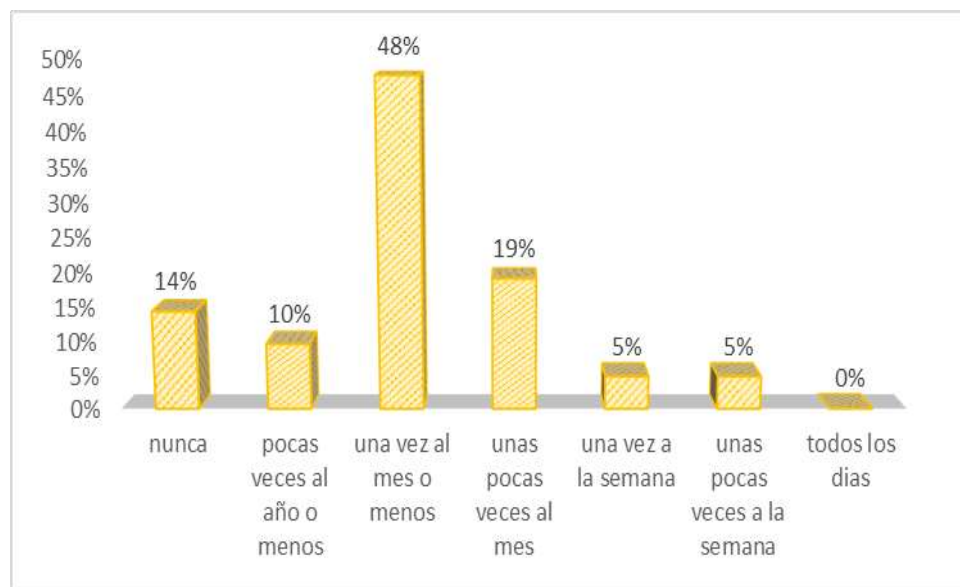


Figura 23: Estadística descriptiva de la indiferencia hacia las personas.

Fuente: Microsoft Excel 2016.

Podemos ver en el tablón N° 18 del total de analizados, 5 trabajadores que figuran el 14% suponen que nunca, se volvieron indiferentes con la gente, y sus familiares, sentimentalmente duro, incluso afectivamente, y 2 personas que representa el 10% pocas veces al año o menos, 10 personas que personifican el 48% manifiesta que una vez al mes o menos, 4 personas manifiestan que personifican el 19%, unas pocas veces al mes, 1 personas que representa el 5%, una vez a la semana; 1 personas que representa el 5%, unas pocas veces a la semana.

Pregunta N° 20

Tabla 25:

Estadística descriptiva del endurecimiento emocional.

Alternativas	N° De Personas	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	9	33%
Una vez al mes o menos	5	24%
Unas pocas veces al mes	9	43%
Una vez a la semana	0	0%
Unas pocas veces a la semana	0	0%
Todos los días	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Microsoft Excel 2016.

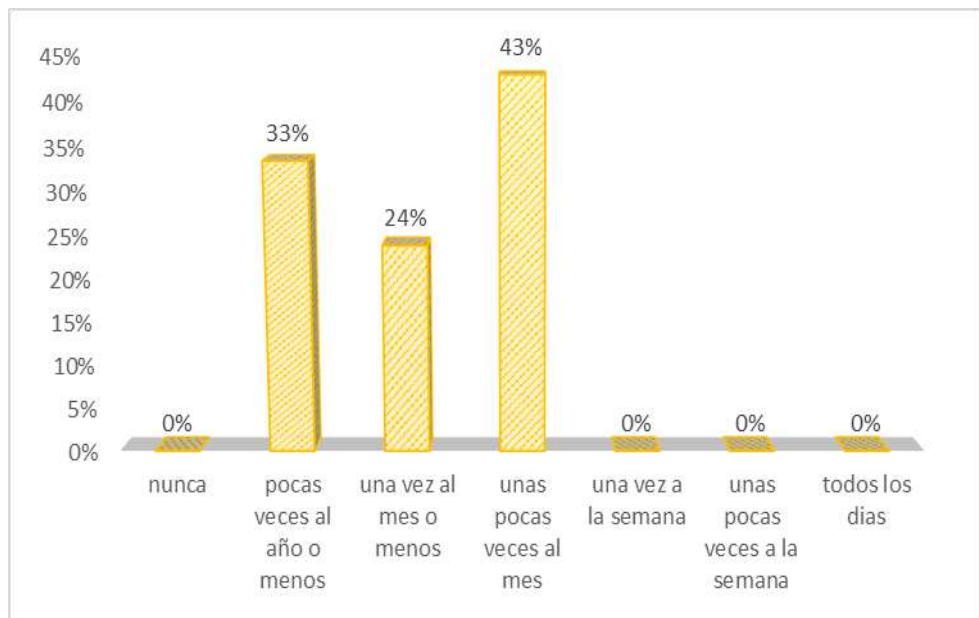


Figura 24: Estadística descriptiva del endureciendo emocional.

Fuente: Microsoft Excel 2016.

Podemos apreciar en el tablón de número 19 de los entrevistados 9 que personifican el 33% piensan así varias veces al año, incluso menos, se sienten emocionalmente endurecidos; 5 personas que personifican el 24% manifiesta que una vez al mes o menos, 9 personas manifiestan que personifican el 43%.

Pregunta N° 21

Tabla 26:

Estadística descriptiva del no sentir empatía.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Nunca	7	24%
Pocas veces al año o menos	7	33%
Una vez al mes o menos	2	10%
Unas pocas veces al mes	5	24%
Una vez a la semana	2	10%
Unas pocas veces a la semana	0	0%
Todos los días	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Microsoft Excel 2016.

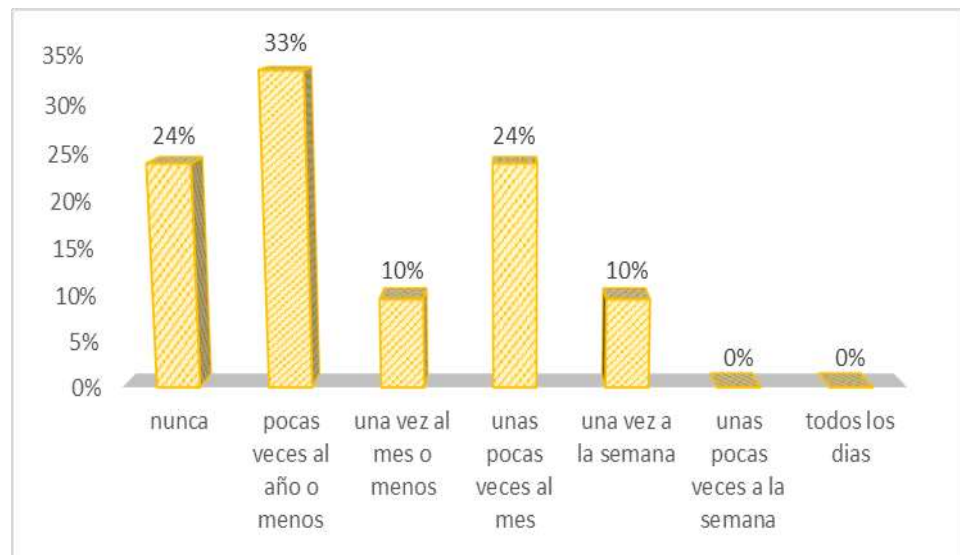


Figura 25: Estadística descriptiva del no sentir empatía.

Fuente: Microsoft Excel 2016.

Observamos en el tablón N° 23 de los entrevistados, 7 trabajadores que significa el 24%, 7 personas que personifican el 33% consideran que pocas veces al año, incluso menos, 2 personas que personifican el 10% manifiesta que una vez al mes o menos, 5 personas manifiestan que personifican el 24%, unas pocas veces al mes, 2 personas que representa el 10%, una vez por semana; No les importa lo que les pase a los demás con los que tienen que lidiar, ya sea en la oficina, en la calle, o en alguna comunidad.

Pregunta N°22

Tabla 27:

Estadística descriptiva de las falsas acusaciones.

Alternativas	N° de personas	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	15	62%
Una vez al mes o menos	5	24%
Unas pocas veces al mes	1	5%
Una vez a la semana	2	10%
Unas pocas veces a la semana	0	0%
Todos los días	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Microsoft Excel 2016.

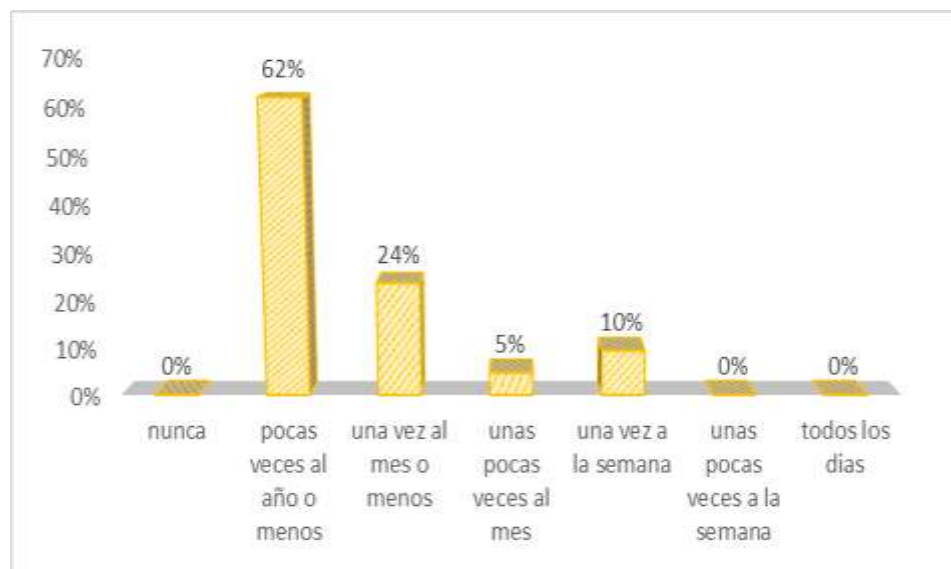


Figura 26: Estadística descriptiva de las falsas acusaciones.

Fuente: Microsoft Excel 2016.

Podemos ver en el tablón de número 30 de los entrevistados, 15 individuos donde podemos apreciar el 62% lo piensan varias veces al año, incluso menos, sienten que los compañeros de trabajo les echa la culpa cuando algún objetivo se pierde o algo sucede dentro del centro de trabajo; 5 personas que personifican el 24% manifiestan que una vez al mes o menos, 1 personas manifiestan que personifican el 5%, unas pocas veces al mes, dos personas que personifican el 10% informaron que una vez a la semana se sentían culpables por algo malo que sucedía en la organización, y que ellos deben de ser responsables con lo ocurrido.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta el objetivo general, los resultados muestran que el personal administrativo fue calificado en un 57% como fatigado, es decir moderadamente fatigado, pero si no son evaluados a tiempo pueden caer en la etapa de fatiga como lo argumentamos en el marco teórico, Selye (1956) “La energía adaptativa es limitada, si el estrés persiste o se vuelve más tenso, la resistencia puede ser superada y el organismo entra en una fase de fatiga, apareciendo cambios mentales”. Con el resultado demostramos que los personales administrativos de la institución padecen de distrés González (2013): “Es cuando las exigencias ambientales, excesivas, severas y/o prolongadas, superan la capacidad de resistencia y adaptación del individuo” entre los principales estresores según Taylor (2007) son: el trabajo, la familia, las condiciones económicas, las enfermedades, el clima, el alcohol, el tabaco, las frustraciones, la depresión.

En este sentido, varios estudios mencionados en los antecedentes han demostrado que el estrés puede manifestarse a partir del nivel y aumentar con la progresión del nivel de estrés. Así, el estudio de Beleño y Ucros (2014). Realizado en los personales administrativos de la Universidad de la Costa, En cuanto al objetivo general de la encuesta, 68 trabajadores administrativos registraron niveles altos y altos de estrés, siendo el principal factor de riesgo el “trabajar desde casa”, el segundo el “ambiente laboral”, la economía familiar. El tercer grupo son “las características de la casa y su entorno.”. Mientras que, Santizo y Leticia (2014). reporta un 57,2% en su estudio realizado en los empleados de las instituciones bancarias del municipio de Tacana. Los factores que provocan estrés en el trabajo son: la presión laboral, la competitividad laboral y el tiempo de trabajo. Los resultados obtenidos en la encuesta tienen similitudes significativas con las especies ancestrales mencionadas anteriormente.

Con esto se demuestra que la Municipalidad Distrital de Andarapa, Cuando se hayan realizado investigaciones que abarquen no solo la salud de los empleados, sino también los intereses de la organización, ya que según menciona Acosta (2008):

Las empresas ayudan a los empleados administrativos a enfrentar el estrés y mantener un entorno de trabajo completo en el trabajo es probable que alcance los objetivos. Los costos y pérdidas se adquieren de los costos de estrés de un año a otro, determinados por la tasa de ausencia, baja productividad, accidentes profesionales,

baja estimulación y, lo más importante, existe un efecto. Ir a la salud física y psicológica de todos (p. 34).

En tal sentido, en relación a los resultados del objetivo general, podemos referir que el estrés laboral depende de las necesidades del entorno externo y de nuestros recursos para hacerles frente. Cuando nuestra respuesta al estrés se ralentiza y no se puede hacer nada al respecto, las consecuencias pueden ser muy graves para nuestra salud, por lo que, en nuestra opinión personal, tenemos que hacer algo con el estrés, porque nos afecta a largo plazo. Se puede concentrar en un órgano específico del cuerpo.

Teniendo en cuenta los objetivos específicos, los resultados de nuestro estudio nos muestran que, en las tres dimensiones del estrés, cansancio emocional, despersonalización y la realización personal, se observan niveles medios con 48%, 38% y 43% respectivamente, mostrando similares resultados al estudio de Montero (2010) mostrados previamente en los antecedentes, donde los trabajadores de la UNEEGV, que presentan cansancio emocional, despersonalización y la realización personal, en un nivel medio con porcentajes de 52%, 68% y 89%. Viendo y comparando los resultados se debe tomar mayor importancia en este tipo de problemas, debido a que el síndrome es un proceso paulatino, por el cual el personal administrativo pierde interés en sus tareas, el sentido de irresponsabilidad y pueden llegar a profundas depresiones.

Se planteó como primer objetivo específico: Analizar el nivel de cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas.

Los resultados obtenidos de tabla N°: 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 permite describir el nivel de estrés dado por el personal administrativo del distrito de Andarapa, el cuestionario presentado con el mismo fue calificado en una escala tipo Likert con 7 niveles diferentes, de 0 a 6, siendo medio con un 48% mostrando un estrés marcado. nivel que indica una marcada disminución de la capacidad para trabajar. Respecto a la investigación que realizó Montaña (2014) con dos colaboradores del BN, Agencia 1 Puno, durante el periodo 2014, obtuvo resultados en cuanto a la magnitud del agotamiento emocional del 59%, debido a la alta responsabilidad gerencial. Dinero, trabajo rutinario, ambiente de trabajo negativo, malas relaciones interpersonales, horas de trabajo excesivas. Según Phillips (2010)

El agotamiento emocional resulta de una disminución y existe el riesgo de perder una fuente emocional, es decir, la energía disminuye gradualmente, desgastado y cansado antes de la jornada laboral “no podría aportar más a mí mismo” de la perspectiva profesional. sobre la visión humana. El agotamiento emocional además logra aparecer

externamente en refutación a tensiones profesionales tales como: ruido, ambiente inadecuado, escasez de personal y falta de recursos materiales, etc. (p. 141).

Los resultados de búsqueda también son similares a Ledesma et al. (2009) realizaron un estudio titulado El estrés académico percibido de los estudiantes universitarios y su relación con la fatiga y el rendimiento académico. Los investigadores concluyeron que: Las situaciones de examen se consideran elementos estresantes en la totalidad de los casos. la ventaja instruida se ha asociado significativamente con la fatiga mental. Muchas veces, la percepción del estrés está asociada con el agotamiento emocional.

En tal sentido, en relación a los resultados del objetivo específico, podemos referir que el cansancio emocional, baja la producción, “se hace lo mínimo en vez de lo mejor”, autoestima y renuencia a disminuir, reflejado muchas veces en la presión que se ofrece a los usuarios externos, en el trato frío y hostil con frialdad, sin olvidar que los funcionarios suelen estar muy molestos con los usuarios. y hasta cierto punto Genial ante situaciones no deseadas.

Seguidamente el segundo objetivo específico fue: Analizar el nivel de realización personal en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas.

Las deducciones logrados en el tablón y en los gráficos No. 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, muestran un nivel de 38%, que se encuentra dentro del rango promedio de desempeño individual, como se puede apreciar en Tabla N 08 Los resultados mostraron que el personal directivo hace un buen uso de sus habilidades en el desarrollo de sus actividades, el 29% dice que todos los días puede entender sus problemas y dar soluciones a los problemas y dudas que enfrentan los clientes, podemos mostrarlos en el cuadro número 18.. De esta manera el personal administrativo influye de forma positiva en la vida y relación de otras personas (compañero de trabajo o cliente), el resultado podemos ver en el tablón número 20, con un 29%. Escamez (2010) menciona que:

La alta satisfacción personal surge cuando el trabajo es evaluado positivamente y tiene un autoconcepto positivo, lo que conduce a un alto desempeño laboral y a una relación personal plena con los clientes, lo que conduce a la mejora personal y profesional.

Augu (2013) refiere que: “La autoestima es un sentimiento o concepto de evaluación (positiva o negativa) sobre la forma en que vivimos, sobre quiénes somos, sobre el conjunto de características físicas, mentales y espirituales que conforman nuestra

personalidad”. De acuerdo a las necesidades de Maslow (citado en Chiavenato, 2012) “las necesidades de auto-superación: también conocidas como de autorrealización o auto actualización, que se convierten en el ideal para cada individuo”. En este nivel el personal administrativo requiere trascender, dejar huella, desarrollar su talento al máximo; tiene la necesidad de ser reconocido. Maslow (citado en Chiavenato, 2012) hace referencia que: Este grupo se basa en la necesidad de cada persona de sentirse valorado, respetable y destacado en su grupo social, de igual manera se incluye la autoestima y el respeto por uno mismo.

En tal sentido, en relación a los resultados del objetivo específico, podemos referir que el logro personal significa el deseo de lograr la realización interior y la satisfacción con la vida que llevamos. Este deseo se convierte en una meta u objetivo permanente ya veces se cumple. En cualquier caso, es muy difícil alcanzar este estado por completo, porque está en la naturaleza humana ser inconformista y tener tendencia a desear lo que no se tiene. Para que la gratificación personal se convierta en una realidad: debemos tener equilibrio emocional, valores morales, relaciones sanas con los demás y un sentido de vida alegre.

Por último, el tercer objetivo específico fue: Analizar el nivel de despersonalización en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas.

Con los resultados obtenidos podemos describir el tercer objetivo específico que un 38% de personas se encuentra en el nivel moderado, como se puede apreciar en el tablón número 8.

En el ámbito Internacional, en un estudio realizado por Maslach a 150 personales administrativos de una consultoría en San Francisco, se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Lo cual arrojaron resultados de que el 39% y el 31% de los personales administrativos presenta puntuaciones medias, respectivamente, dio valoraciones inauditas en el Estudio de S.G.E.D. Los empleados asalariados, especialmente los hombres, experimentan niveles más altos de fatiga mental que los empleados administrativos contratados/temporales. La exposición pública aumenta el grado de personalización, pero reduce la sensación de falta de profesionalismo.

En las Tablas 28 y 29, podemos ver que el 48% de las personas están preocupadas de que el trabajo las haga emocionalmente difíciles, temen perder el amor y el respeto por sus familias. Muñiz (1998) se refiere a este estado como: “Se refiere a sentimientos y situaciones negativas, reacciones frías e insensibles hacia las personas, con una mezcla de emociones y sentimientos emocionales, alejarse, evitar el contacto con las personas.

Como puede ver, el personal administrativo individualizado siempre trata de crear distancia con los miembros en el trabajo, por lo que se irritan fácilmente, culpándose de los problemas y frustraciones en la vida y en el trabajo. . Por lo tanto, se puede concluir que el nivel de estrés en el trabajo del personal administrativo en la dirección de personificación, la mayoría de ellos tienen un nivel medio de aversión al trabajo y a las personas, puede afectar negativamente el contacto directo con el usuario y la influencia. Su equilibrio bioemocional, así como sus relaciones interpersonales con el personal de concejales y alcaldes de la Ciudad, inciden en su desempeño laboral y en la forma en que lo afrontan.

En tal sentido, la búsqueda de nuestra identidad y nuestro lugar en el mundo continúa. En algún momento, todos nos hemos preguntado quiénes somos, de dónde venimos y hacia dónde vamos. Es muy importante tratar estos trastornos, ya que pueden ser muy graves e interferir con las relaciones, el trabajo, la familia y otras actividades diarias. El tratamiento principal para el trastorno es la terapia de comunicación.

CONCLUSIONES

PRIMERO: En cuanto a las metas generales, los resultados mostraron que el 57% de los ejecutivos estaban estresados. Con base en este resultado, se concluyó que incluso los eventos efectivos pueden concebir determinado nivel de estrés donde se solicitan canjes. Como afirma Selye (2005): "El estrés es el resultado de nuestra adaptación física y mental al cambio, lo que requiere un esfuerzo físico, mental y emocional." Cuando los ejecutivos tardan en responder al estrés y no toman medidas para remediarlo, puede haber ser una La salud de cada uno de ellos tiene graves consecuencias, Maslach & Jackson (1985) advierten: "Debemos aprender a administrar" porque nos afecta. Llevar a enfermedades graves del corazón o depresión, y podemos volver a caer en un vicio, ya sea el alcohol o las drogas. "

SEGUNDO: Respecto al objetivo específico de Cansancio Emocional (CE), muestra que el 48% del personal administrativo presenta un nivel medio. Por lo tanto, se puede inferir que tienen que esforzarse más de lo habitual de forma regular, sea dentro de la municipalidad o fuera de ello, como pueden ser en el hogar, la familia, porque de la mayoría la actividad principal es la agricultura, González (2013) afirma que: "Las consecuencias del estrés laboral no se limitan al ámbito profesional, sino que suelen extenderse a la vida personal y familiar". El principal estresor que está de moda a nivel mundial según la OMS es la situación económica, la situación económica se convierte en el mayor estrés en el entorno de horas extras. Todo esto los incomoda o los cansa, y empeora su situación, sienten que no reciben mucho aprecio por su trabajo.

TERCERO: Respecto al objetivo específico de realización personal, los resultados muestran que el 38% del personal administrativo se encuentra en un nivel medio, este modelo refleja que presentan un modelo motivacional caracterizado por un alto compromiso laboral y alta necesidad de aprobación, este modelo es conocido como sujetos excesivamente agradables según (Selye) (2008), "Tienen mayor riesgo de estar estresados por inconsistencia cambiaria". Según los expertos, los empleados directivos a menudo están expuestos a altas exigencias en el trabajo o exageran sus esfuerzos más allá

del nivel de necesidad formal y, por lo tanto, son propensos a la frustración debido a las altas expectativas de recompensas y habilidades.

CUARTO: Respecto al objetivo específico de despersonalización (D), muestra que el 43% del personal administrativo se encuentra en un nivel medio. Es claro que sin el apoyo de la dirección de la fábrica se genera un círculo vicioso malsano basado en la desconfianza y el miedo a ser tildado de mal trabajador, obligando a realizar tareas más allá de las asignadas, para ser visto como un excelente trabajador. y guarda sus sentimientos para sí mismo, lo que les impide crear una conciencia real del problema y tomar las medidas necesarias. Por tanto, cada persona puede reaccionar de forma diferente ante una misma situación que le puede producir estrés, dependiendo de cada uno de los factores individuales (tipo de personalidad, nivel de autoestima, etc.), tomemos como ejemplo el caso de Maslach (1976): El empresa anunció un importante cambio organizacional, ya sean despidos o reestructuraciones de departamentos, lo que entendemos como una respuesta al estrés que genera ansiedad y pesimismo en los trabajadores con débil red de apoyo social (pocos amigos, conflictos familiares) ansiedad y tristeza. , hasta que se suicida. Esto explica los accidentes y el suicidio que ocurrió dentro del horario laboral en la Municipalidad Distrital de Andarapa.

RECOMENDACIONES

PRIMERO: Existen métodos medicinales, psicológicos y filosóficos que nos ayudan a prevenir y combatir el estrés laboral empezando por uno mismo, uno de los tratamientos más efectivos es la meditación, que puede hacerlo uno mismo en el cualquier lugar, incluso en el lugar de trabajo. La meditación da paz, tranquilidad y serenidad, es un excelente medicamento, no tiene efectos adversos y no se compra en farmacias. En base a Selye (2005) recomienda: “En términos freudianos, una persona necesita acudir a un terapeuta cuando no puede “amar y trabajar”, es decir, cuando no puede realizar con normalidad sus actividades diarias.” Los factores sociales juegan un papel muy importante para reducir el estrés, puedes acudir a estas personas de confianza, en situaciones adversas, para hablar o pedir consejo, y saber que hay personas que confían en ti. Eres tú quien te ayudará a afrontar el problema. Y reducir las consecuencias negativas del estrés.

SEGUNDO: La Municipalidad Distrital de Andarapa alentará a todos los empleados, independientemente de su género, a participar en actividades físicas, deportivas y recreativas; Regálale tiempo para disfrutar, toma un breve descanso, busca relaciones laborales armoniosas y satisfactorias que te permitan propiciar un ambiente de trabajo agradable y un buen clima laboral, y te invitamos a compartir tus experiencias, sentimientos y estrecha amistad entre compañeros. Otra recomendación para cada uno del personal administrativo es que realicen una lista de todas las cosas que te molestan, todas las quejas, y siéntate a analizar si esto realmente te está molestando y qué pasos puedes tomar para superarlo. Cuando se sienten tensos, es decir, cuando sienten dolor de cabeza, cuando sienten presión en los ojos, cuando sienten dolor en el cuello, es importante aprender a reconocer; Una vez identificados los signos de estrés, es fundamental reducir y prevenir la ansiedad, los pensamientos negativos y las relaciones sociales conflictivas, utilizar técnicas de entrenamiento en relajación, respiración, habilidades cognitivas y sociales, y practicar técnicas de salud y gestión del tiempo.

TERCERO: El sector de recursos humanos debe examinar, contrastar, renovar y modificar las actitudes gerenciales de estimulación de los empleados para ayudar a los trabajadores a responder mejor a su entorno laboral, mejorar la

capacitación de los empleados y optimizar el trabajo personal. Realizar una evaluación de habilidades del personal administrativo para conocer verdaderamente las tipologías de los empleados, y tiene un examen de fichas, si es una estimación o no. El personal administrativo debe realizar actividades motivacionales y de mejoramiento de vida, asistir a entrevistas motivacionales, autoleer lo que lee, mantener una buena actitud y tener ganas de aprender Reducir el bienestar físico y psicológico.

CUARTO: Fomentar la creación de redes, los grupos de apoyo, la interacción a través de la comunicación, cultivar amistades cercanas y fortaleza para enfrentar los problemas cotidianos hasta que se puedan superar. En la medida de lo posible, crear un vínculo fuerte entre el centro de salud - Andarapa y la Municipalidad del Distrito de Andarapa, para brindar apoyo mental y emocional a todos los empleados, lo que les permitirá resolver todos los problemas de los empleados de manera personal. La idea básica es tratar de identificar las causas de tensión y concienciar a los trabajadores, informándoles de las posibilidades de solución, para que exista una gestión inteligente, procedimientos adecuados y tratamiento de las mismas, evitando así posibles accidentes laborales. Teniendo en cuenta las palabras de Selye (2005) "Crear que después de la tormenta se calmará y habrá renovación en nuestra vida diaria, parece difícil, pero es fácil si no lo proponemos".

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abascal, E., Grande, I. (2005). *Análisis de Encuestas*. Madrid: ESIC.
- Acosta, J. (2008). *Gestión del Estrés*. Barcelona: Profit Editorial.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación* (6a ed). España: Editorial Episteme.
- Augu. (14 de marzo de 2013). *Educación física actual*. Obtenido de http://educfis.blogspot.pe/2013/03/la-activacion-corporal-el-calentamiento_14.html
- Azcárate, P. (2009). *Platón, obras completas*, (Tomo 5). Madrid: Medina y Navarro.
- Barreiro, G. (2006). *las enfermedades del trabajo:nuevos riesgos psicosociales y su valoración en el derecho de la protección social*. España: subvenciones para el Fomento de la Investigación de la Protección Social –FIPROS.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3 ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Buendía , J., Ramos, F. (2001). *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid: Pirámide.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Castañeda, M., Cabrera, A., Navarro, Y., de Vries, W. (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS*. Brasil: Editora Universitária da PUCRS.
- Chaverri, D. (2017). *Delimitación y justificación de problemas de investigación en ciencias sociales*, (2da ed.). Mexico: Mcgraw-Hill / Interamericana de Mexico.
- Chiavenato, I. (2012). *Introduccion a la Teoría General de la Administración* . Mexico: Mcgraw-Hill / Interamericana de Mexico.
- Cooper, C., Williams, S., & Sloan, S. (1988). *Indicador de Estrés Ocupacional: Manual de administración*. Windsor: NFER-Nelson.
- D'Alessio IROL. (s.f.). *servicios de Investigación de Mercado, Consultoría en Marketing y Estrategia, Asesoramiento en Recursos Humanos y gestión de Prensa e Imagen*. Obtenido de D'Alessio IROL: <http://www.dalessio.com.ar/>
- Domínguez, B., Valderrama, P., Olvera, Y., Pérez, S., Cruz, A., & González, L. (2016). *Manual para el taller teórico-práctico de manejo del estrés*. Mexico: Plaza y Valdes.
- Dongil, E., Cano, A. (2014). *Desarrollo personal y bienestar. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS)*, 2.
- Emiro, J. (2010). *Despersonalización y desrealización: una aproximación filosófica desde el análisis de casos*. Colombia: Acta Colombiana de Psicología, 61.
- Emiro, J. (2012). *Espersonalización y desrealización: una aproximación filosófica desde el análisis de casos*. Colombia: Acta Colombiana de Psicología, vol. 13, 7-15.
- Escamez, J. (2010). *La autorrealización personal, fin fundamental de la educación*. España: Revista del Colegio Universitario de Castellón de la Plana, 199–211.

- Esquivel, M. (20 de 11 de 2005). *La Nación*. Obtenido de Los accidentes y las patologías profesionales elevan el índice de mortalidad: <http://www.lanacion.com.ar/757582-la-oms-considera-que-el-estres-laboral-es-una-grave-epidemia>
- Fundación Española del Corazón. (2020). *Estrés laboral: no dejes que entre en tu vida*. España: Fundación Española del Corazón, 20.
- González, R. (2013). *Parkinson y estrés*. Alemania: Amazon.
- Graciela, R. (2013). *La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral*. Psicología, 3.
- Grasso, L. (2006). *Encuestas. Elementos para su diseño y análisis (1a. Ed.)*. Córdoba: Encuentro Grupo Editor.
- Guerra, D. M. (2010). *Inteligencia Emocional del Gerente Educativo*. Mexico: REMO.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación, sexta edición*. México D.F.: Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación, Quinta edición*. México D.F.: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, O. (2014). *Metodología de la Investigación (6 ed.)*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hobfoll, S., Shirom, A. (2001). *Teoría de la conservación de los recursos: aplicaciones para el estrés y la gestión en el lugar de trabajo*. En Manual de comportamiento organizacional (págs. 57-80). Nueva York: RT Golembiewski.
- Kant, I. (2007). *Crítica de la razón pura*. Buenos Aires: Editorial Colihue.
- Kotler, P., Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing (11 ed.)*. México: Pearson Educación.
- López, C. (s.f.). TEMA 2. *las emociones en el cerebro. Neurocoaching, Inteligencia Emocional, Programación Neurolingüística*, 8.
- López, D. (2012). *tratamientos anti-estrés. Buena salud*, (Tomo 2) Córdoba: Encuentro Grupo Editor.
- LR. (24 de 07 de 2016). *casi 60% de peruanos sufre de estrés*. Peru: La República, pág. 07.
- Martín, F. (1999). NTP 318: *El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral*. Perú: centro nacional de condiciones de trabajo.
- Martínez, A. (2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado*. Vivat Academia N°112, 3-6.
- Martinez, H. (2012). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. .

- Maslach, C. (1976). *Burn-out*. Human behaviour (Vol 5). New York: McGraw-Hill Book Company.
- Maslach, C., Jackson S., E. (1981). *La medición del agotamiento experimentado*. Diario de Comportamiento Organizacional.
- Maslach, C., Jackson, S. (1985). Papeles sexuales. *El papel de las variables del sexo y la familia en el agotamiento*, (pag. 837-851). New York: McGraw-Hill Book Company.
- Maslach, C., Jackson, S., Leiter, P., & Schaufeli, W. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto: CA: Consulting Psychologists Press.
- Muñiz, C. (1998). *Impersonalidad y despersonalización*. España: Universidad de Oviedo.
- Phillips, M. (2010). *Depersonalization disorder. a functional neuroanatomical* , (pag. 65-66). Toronto: McGraw-Hill Book Company
- Ramirez, M., Palomino, J. (2006). *Conociendo nuestra historia Andarapa*. Lima: puligraf.
- Reyes, A. (s.f.). ¿Qué es la fatiga emocional? *Psicoemocionat*, 1. Obtenido del blog de Psicoemocionat, .
- Rivadeneira, C., Minici, A., Dahab, J. (2013). *Algunas puntualizaciones sobre el estrés. Revista de terapia cognitivo conductual*, (Ed. 2). España: Universidad de Oviedo.
- Rosal, R. (2012). *El crecimiento personal (o autorrealización): Anuario de psicología 1*, 65-84.
- Sabino , C. (2015). *el proceso de investigación*. Caracas: Ed. Panamericana.
- Saborío y Hidalgo. (s.f.). *Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Conociendo el síndrome del agotamiento profesional*, (Pag. 4-7). Perú: Lima.
- Segura, O. (2014). *Ensayo: Agotamiento profesional: concepciones e implicaciones en la salud pública. Biomédica* , (Ed. 1). Buenos Aires: Editorial Colihue.
- Selye, H. (1956). *the stress of life*. Toronto: McGraw-Hill Book Company.
- Selye, H. (2005). *El estres de la vida*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Selye, H. (2008). *In Vivo: El caso de la biología supramolecular*. Nueva York: Liveright Publishing Corporation.
- Strauss , A., Corbin, J. (2010). *Bases de la investigación cuantativa*. Colombia: Contus.
- Taylor, S. E. (2007). *Psicología para la salud*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Universidad Nacional José María Arguedas. (2019). *Reglamento general de grados y títulos*. Andahuaylas: Resolución N ° 115- 2019-co-UNAJMA.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos E.I.R.L.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo es el nivel de cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas?</p> <p>¿Cómo es el nivel de realización personal en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas?</p> <p>¿Cómo es el nivel de despersonalización en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Describir el nivel de estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas, 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Analizar el nivel de cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas.</p> <p>Analizar el nivel de realización personal en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas.</p> <p>Analizar el nivel de despersonalización en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Andarapa, Andahuaylas.</p>	<p>Hernández et al. (2014) Cree que “en todo La indagación descriptiva no construye necesariamente hipótesis, exceptuando los estudios descriptivos, que intentan predecir los niveles de datos o los valores de una o más variables medidas u observadas” (p. 108).</p> <p>No hay hipótesis en la presente investigación.</p>	<p>Variable única:</p> <p>Estrés laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Cansancio emocional</p> <p>Realización personal</p> <p>Despersonalización</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: 23</p> <p>Muestra: 23</p> <p>Técnicas: Encuesta y Revisión bibliográfica</p> <p>Instrumentos: Cuestionario y Ficha de observación</p>

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable única: Estrés laboral	Es una situación en la que las necesidades externas (sociales) o internas (psicológicas) superan nuestra capacidad de respuesta: esto provoca una alarma orgánica que afecta al sistema nervioso, al corazón y al corazón. La consiguiente aparición de la enfermedad. (López, 2012)	Es la lucha y respuesta del organismo de la labor, así puede ser física o psicológica, a la aparición de situaciones, acciones o hechos que logren percibir como amenazantes en el contorno o entorno laboral, los cuales pueden generar efectos negativos en la persona.	Cansancio emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Desinterés - Agotamiento físico - Frustración por el trabajo que se realiza
			Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> - Tener una respuesta negativa del trabajo que desempeña - Baja autoestima
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> - Trato impersonal hacia la población - Falta de preocupación de los problemas de otros - Auto concepto negativo

Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	N° DE ITEMS	ITEMS	ESCALA VALORATIVA
Estrés laboral	Cansancio emocional	9	41	1.1. Desinterés	1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = una vez al mes o menos 3 = unas pocas veces al mes 4 = una vez a la semana 5 = unas pocas veces a la semana 6= Todos los días
				1.2. Agotamiento físico	2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado 3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada trabajo me siento agotado. 4.- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. 5.- Siento que mi trabajo me está desgastando. 6.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
				1.3. Frustración por el trabajo que se realiza	7.- Me siento frustrado por el trabajo. 8.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. 9.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	
	Realización personal	8	36	2.1. Alta autoestima	10.- Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender. 11.- Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender. 12.- Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo. 13.- Me siento muy enérgico en mi trabajo 14.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	
				2.2. Tener una respuesta positiva del trabajo que desempeña	15.- Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender 16.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo 27.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
	Despersonalización	5	23	3.5. Trato impersonal hacia la población.	18.- Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales. 19.- Siento que me he hecho más duro con la gente	
				3.6. Falta de preocupación de los problemas de otros.	20.-Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente. 21.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	
				3.7. Auto concepto negativo.	22.- Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas	

Anexo 04: Fotografías.







LEY N° 9357

Creando el distrito de Andarapa en la provincia de Andahuaylas.

EL PRESIDENTE DE LA
REPUBLICA

Por cuanto:

El Congreso ha dado la ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPUBLICA
PERUANA

Ha dado la ley siguiente:

Artículo 1°—Créase el distrito de Andarapa en la provincia de Andahuaylas, del Departamento de Apurímac. Su capital será el pueblo del mismo nombre; y comprenderá a los anexos de Pacalla, Illahuasi, Huayhuapampa, Cayhuapampa, Ceayhuayoco, Ceotabamba, Puyhualla, Kaquiabamba, Troja-Huasi, Huancas, Chanta, Ayaniso y Chuapi.

Artículo 2°—Los límites del nuevo distrito serán los siguientes: por el Norte, el río Pampas; por el Este, los ríos Pincos y Cotahuacho; por el Oeste, el río Chumbao hasta la quebrada de Pacontay; y por el Sur, el río Santa Elena hasta sus nacientes, las cumbres de Yutupata, Laguna, Pacocochea, Huacucuri, Much-cani, Arcopumpomoco y el río Cotahuacho, desde sus nacientes hasta su desembocadura en el río Pincos.

Comuníquese al Poder Ejecutivo, para su promulgación.

Dada en la Sala de Sesiones del Congreso, en Lima, a los veintiocho días del

mes de febrero de mil novecientos cuarenta y uno.

I. A. Brandariz, Primer Vice-Presidente del Senado.

Carlos Sayán Alvarez, Presidente de la Cámara de Diputados.

Rómulo Jordán C., Senador Pro-Secretario.

Fernando Luis Castro Agusti, Diputado Secretario.

Al señor Presidente Constitucional de la República.

Por tanto:

Mando se publique y cumpla.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los catorce días del mes de marzo de mil novecientos cuarenta y uno.

MANUEL PRADO.

G. Garrido Lecca.

Anexo 06: Constancia de aceptación por el alcalde de la Municipalidad Distrital de Andarapa.



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"



"ANDARAPA CAPITAL DEL TRIGO AGROECOLÓGICO"

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANDARAPA

ALCALDÍA – SECRETARÍA GENERAL

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN PARA REALIZAR EL ESTUDIO

EL SR. JESUS DAMIANO HUAMAN ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANDARAPA, PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS, DEPARTAMENTO DE APURIMAC, QUIEN SUSCRIBE:

**HACE CONSTAR QUE EL SR.
AMILCAR AGUILAR BORDA
DNI N° 48303484**

OBTIENE PERMISO PARA REALIZAR EL ESTUDIO TITULADO "NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANDARAPA, ANDAHUAYLAS, 2020", PARA OPTAR EL GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

SE EXPIDE LA PRESENTE A SOLICITUD DE LA PARTE INTERESADA PARA LOS FINES QUE ESTIME POR CONVENIENCIA.

ANDARAPA, 03 DE FEBRERO DEL 2020.


MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE ANDARAPA

Jesus Damiano Huaman
ALCALDE

Anexo 07: Constancia de aplicación por el alcalde de la Municipalidad Distrital de Andarapa.



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

"ANDARAPA CAPITAL DEL TRIGO AGROECOLÓGICO"



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANDARAPA

ALCALDÍA – SECRETARÍA GENERAL

CONSTANCIA DE APLICACIÓN

EL SR. JESUS DAMIANO HUAMAN ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANDARAPA, PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS, DEPARTAMENTO DE APURIMAC, QUIEN SUSCRIBE:

HACE CONSTAR QUE EL SR.
AMILCAR AGUILAR BORDA
DNI N° 48303484

OBTIENE PERMISO PARA REALIZAR LA APLICACION DEL CUESTIONARIO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA INSTITUCION Y ASI REALIZAR SU TRABAJO DE INVESTIGACION SOBRE "NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANDARAPA, ANDAHUAYLAS, 2020", PARA OPTAR EL GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

SE EXPIDE LA PRESENTE A SOLICITUD DE LA PARTE INTERESADA PARA LOS FINES QUE ESTIME POR CONVENIENCIA.

ANDARAPA, 03 DE FEBRERO DEL 2020.


MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE ANDARAPA

Jesus Damiano Huaman
ALCALDE

INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESAS
Escuela Profesional de Administración de Empresas



CUESTIONARIO: MASLACH & JACKSON (1981) ADAPTADO A LA VERSIÓN PERUANA POR VELA (2001)

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

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

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género:

Femenino ()

Masculino ()

1.2. Edad:

a) Menos de 25 años ()

b) de 26 a 35 años ()

c) de 36 a 45 años ()

d) de 46 a más ()

1.3. Usted qué nivel de estudio ha alcanzado:

a) Primaria ()

b) Secundaria ()

c) Instituto tecnológico ()

d) Universidad ()

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = una vez al mes o menos

3 = unas pocas veces al mes

4 = una vez a la semana

5 = unas pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Por favor señale el número que considere más adecuado marcando con una (X)

N°	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
Cansancio emocional								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado							
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
5	Siento que mi trabajo me está debilitando							
6	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
7	Me siento frustrado por el trabajo							
8	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
9	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
Realización personal								
10	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender							
11	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender							
12	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo							
13	Me siento muy enérgico en mi trabajo							
14	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo							
15	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender							
16	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
17	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
Despersonalización								
18	Siento que estoy tratando a algunas personas, como si fueran objetos comunes.							
19	Siento que me he vuelto más duro e indiferente con la gente desde que ocupe este puesto de trabajo.							
20	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
21	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente							
22	Me parece que las personas de mi trabajo me culpan de algunos problemas.							

Fuente: Maslach & Jackson (1981) adaptado a la versión peruana por Vela (2001)

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

Anexo 09: Base general de datos del cuestionario.

Personas	Preguntas																					
	A.E.	A.E.	A.E.	A.E.	A.E.	A.E.	A.E.	A.E.	A.E.	R.P.	R.P.	R.P.	R.P.	R.P.	R.P.	R.P.	R.P.	D.	D.	D.	D.	D.
	N°01	N°02	N°03	N°04	N°05	N°06	N°07	N°08	N°09	N°10	N°11	N°12	N°13	N°14	N°15	N°16	N°17	N°18	N°19	N°20	N°21	N°22
P 01	2	3	3	3	1	1	4	1	2	6	6	3	3	2	2	6	1	2	2	1	1	2
P 02	5	6	1	3	4	3	3	2	2	3	1	1	1	2	5	5	4	2	0	1	3	1
P 03	5	6	2	2	3	3	2	4	3	1	6	6	2	2	5	1	0	2	3	2	3	3
P 04	6	6	5	3	4	3	3	2	4	4	5	6	4	6	3	6	3	2	2	3	1	4
P 05	6	5	4	5	4	3	4	2	3	3	5	5	6	6	5	5	4	5	3	2	4	4
P 06	1	2	1	3	4	1	2	1	1	6	6	1	3	3	6	6	3	2	2	1	4	2
P 07	3	4	1	3	3	3	4	2	4	6	1	1	3	1	1	5	5	0	2	3	0	1
P 08	3	4	4	3	3	3	4	2	4	6	3	3	1	2	3	3	4	0	2	1	3	1
P 09	4	5	3	1	3	5	4	2	3	1	4	5	1	5	5	6	1	2	3	2	3	1
P 10	2	3	2	3	1	3	4	2	4	3	6	2	3	1	1	2	4	2	0	3	0	1
P 11	5	6	6	4	5	3	4	4	5	1	4	6	5	6	5	6	3	2	0	3	1	1
P 12	3	2	1	3	3	3	4	2	4	5	2	4	4	3	3	3	1	2	1	3	3	1
P 13	6	5	5	1	2	1	5	5	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	1	2	2
P 14	6	6	5	5	5	4	4	5	5	6	3	6	5	5	6	5	1	1	3	2	1	2
P 15	2	2	1	1	1	3	4	2	4	2	6	5	3	6	1	3	0	0	2	3	1	1
P 16	4	5	2	2	6	3	4	5	5	4	5	6	1	5	6	3	4	3	2	1	1	2
P 17	2	5	3	1	1	3	2	2	4	6	6	1	3	1	1	2	6	2	2	3	0	1
P 18	3	6	4	3	3	3	4	1	1	6	1	4	3	1	1	2	0	2	5	3	0	1
P 19	3	6	3	4	2	3	3	1	1	4	3	3	2	4	3	4	5	1	1	2	2	1
P 20	1	3	1	3	3	3	1	2	4	2	4	5	4	4	2	2	0	0	2	1	1	1
P 21	4	3	4	2	1	3	1	2	1	6	1	6	3	1	1	2	0	2	2	3	0	1
P 22	3	6	3	4	2	3	3	1	1	4	3	3	2	4	3	4	5	1	1	2	2	1
P 23	1	3	1	3	3	3	1	2	4	2	4	5	4	4	2	2	0	0	2	1	1	1

Anexo 10: Base de datos de la dimensión cansancio emocional.

Personal Administrativo	Cansancio Emocional								
	P1	P2	P3	P6	P8	P13	P14	P16	P20
P.A. N° 01	2	3	3	3	1	1	4	1	2
P.A. N° 02	5	6	1	3	4	3	3	2	2
P.A. N° 03	5	6	2	2	3	3	2	4	3
P.A. N° 04	6	6	5	3	4	3	3	2	4
P.A. N° 05	6	5	4	5	4	3	4	2	3
P.A. N° 06	1	2	1	3	4	1	2	1	1
P.A. N° 07	3	4	1	3	3	3	4	2	4
P.A. N° 08	3	4	4	3	3	3	4	2	4
P.A. N° 09	4	5	3	1	3	5	4	2	3
P.A. N° 10	2	3	2	3	1	3	4	2	4
P.A. N° 11	5	6	6	4	5	3	4	4	5
P.A. N° 12	3	2	1	3	3	3	4	2	4
P.A. N° 13	6	5	5	1	2	1	5	5	4
P.A. N° 14	6	6	5	5	5	4	4	5	5
P.A. N° 15	2	2	1	1	1	3	4	2	4
P.A. N° 16	4	5	2	2	6	3	4	5	5
P.A. N° 17	2	5	3	1	1	3	2	2	4
P.A. N° 18	3	6	4	3	3	3	4	1	1
P.A. N° 19	3	6	3	4	2	3	3	1	1
P.A. N° 20	1	3	1	3	3	3	1	2	4
P.A. N° 21	4	3	4	2	1	3	1	2	1
P.A. N° 22	1	3	1	3	3	3	1	2	4
P.A. N° 23	4	3	4	2	1	3	1	2	1

Anexo 11: Base de datos de la dimensión realización personal.

Personal Administrativo	Realización Personal							
	P4	P7	P9	P12	P17	P18	P19	P21
P.A. N° 01	6	6	3	3	2	2	6	1
P.A. N° 02	3	1	1	1	2	5	5	4
P.A. N° 03	1	6	6	2	2	5	1	0
P.A. N° 04	4	5	6	4	6	3	6	3
P.A. N° 05	3	5	5	6	6	5	5	4
P.A. N° 06	6	6	1	3	3	6	6	3
P.A. N° 07	6	1	1	3	1	1	5	5
P.A. N° 08	6	3	3	1	2	3	3	4
P.A. N° 09	1	4	5	1	5	5	6	1
P.A. N° 10	3	6	2	3	1	1	2	4
P.A. N° 11	1	4	6	5	6	5	6	3
P.A. N° 12	5	2	4	4	3	3	3	1
P.A. N° 13	4	3	3	5	3	3	4	4
P.A. N° 14	6	3	6	5	5	6	5	1
P.A. N° 15	2	6	5	3	6	1	3	0
P.A. N° 16	4	5	6	1	5	6	3	4
P.A. N° 17	6	6	1	3	1	1	2	6
P.A. N° 18	6	1	4	3	1	1	2	0
P.A. N° 19	4	3	3	2	4	3	4	5
P.A. N° 20	2	4	5	4	4	2	2	0
P.A. N° 21	6	1	6	3	1	1	2	0
P.A. N° 22	4	3	3	5	3	3	4	4
P.A. N° 23	6	3	6	5	5	6	5	1

Anexo 12: Base de datos de la dimensión despersonalización.

Personal Administrativo	Despersonalización				
	P5	P10	P11	P15	P22
P.A. N° 01	2	2	1	1	2
P.A. N° 02	2	0	1	3	1
P.A. N° 03	2	3	2	3	3
P.A. N° 04	2	2	3	1	4
P.A. N° 05	5	3	2	4	4
P.A. N° 06	2	2	1	4	2
P.A. N° 07	0	2	3	0	1
P.A. N° 08	0	2	1	3	1
P.A. N° 09	2	3	2	3	1
P.A. N° 10	2	0	3	0	1
P.A. N° 11	2	0	3	1	1
P.A. N° 12	2	1	3	3	1
P.A. N° 13	3	4	1	2	2
P.A. N° 14	1	3	2	1	2
P.A. N° 15	0	2	3	1	1
P.A. N° 16	3	2	1	1	2
P.A. N° 17	2	2	3	0	1
P.A. N° 18	2	5	3	0	1
P.A. N° 19	1	1	2	2	1
P.A. N° 20	0	2	1	1	1
P.A. N° 21	2	2	3	0	1
P.A. N° 22	2	2	3	1	4
P.A. N° 23	5	3	2	4	4