



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAZAMARI – 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN PSICOLOGIA**

AUTORA

**REÁTEGUI VALENCIA, EMILIA NIVIANA
ORCID: 0000-0002-1185-1703**

ASESOR

**CJUNO SUNI, JULIO CESAR
ORCID: 0000-0001-6732-0381**

CHIMBOTE – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA:

Emilia Niviana, Reátegui Valencia

ORCID: 0000-0002-1185-1703

Universidad católica los ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado

Chimbote -Perú

ASESOR

Cjuno Suni, Julio Cesar

ORCID: 0000-0001-6732-0381

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de

La Salud, Escuela Profesional de Psicología, Chimbote, Perú

JURADO

Millones Alba, Érica Lucy

ORCID: 0000-0002-3999-5987

Salazar Roldan, Verónica del Rosillo

ORCID: 0000-0002-3781-8434

Alvarez Silva, Verónica Adela

ORCID: 0000-0003-2405-0523

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Dra. Millones Alba, Erica Lucy

Presidente

Mgtr. Salazar Roldan, Verónica del Rosillo

Miembro

Mgtr. Alvarez Silva, Verónica Adela

Miembro

Mgtr. Cjuno Suni, Julio Cesar

Asesor

DEDICATORIA

En primer lugar, agradecer a Dios por la oportunidad de tener una familia, quienes me inculcaron valores y creído en mí, siempre dándome consejos de superación, sacrificio y ante todo humildad.

A mi esposo quien me apoyo incondicionalmente, por sus palabras, su confianza, por el amor que ha demostrado y apoyarme para realizarme profesionalmente, también a mi pequeña que ya llega a mi vida, mi razón de seguir luchando por mis metas y proyectos.

Agradezco a mi asesor que tuvo un ardo trabajo, paciencia y brindándome sus conocimientos, quien me ayudó mucho a mejorar mi proyecto y encaminarme por el camino correcto.

RESUMEN

Este trabajo investigativo procura comprobar el “estrés laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari - 2019”, la metodología que fue utilizada fue de tipo cualitativo, del nivel descriptivo simple y con el diseño no experimental de corte transversal. Su realización se contó con un universo de 222 colaboradores, siendo la muestra 140 colaboradores de la municipalidad, Utilizando el muestreo no probabilístico, se les realizó la encuesta y el instrumentó fue de Maslach Burnout Inventory MBI (Spanish Version) Burnout (Síndrome del Quemado) de Cristina Maslach Y Jackson, los resultados obtenidos muestran que el 82% de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mazamari presentan un nivel medio de Estrés Laboral.

Palabras clave: trabajadores, municipalidad, estrés laboral, agotamiento emocional, burnout.

ABSTRACT

This investigative work tries to verify the "labor stress in the collaborators of the Mazamari district municipality - 2019", the methodology that was used was qualitative, of a simple descriptive level and with the non-experimental cross-sectional design. It was carried out with a universe of 222 collaborators, the sample being 140 collaborators from the municipality. Using the non-probability sampling, the survey was carried out and the instrument was carried out by Maslach Burnout Inventory MBI (Spanish Version) Burnout (Burned Syndrome) by Cristina Maslach and Jackson, the results obtained show that 82% of the Collaborators of the Mazamari District Municipality present a medium level of Labor Stress,

Key words: workers, municipality, work stress, emotional exhaustion, burnout.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	4
2.1 Antecedentes	5
2.2 Bases Teóricas de la Investigación.....	8
2.2.1 ¿Qué es el Estrés?.....	8
2.2.2 Definición El Estrés.....	9
2.2.3 Factores estresores.....	10
2.2.4 Tipos de estrés.....	10
2.2.4.1 Eutrés:	11
2.2.4.1 Distrés:	11
2.2.5 Causas del estrés.....	11
2.2.6 El Estrés Laboral.....	12
2.2.7 Modelos de Estrés Laboral.....	13
2.2.8 Tipo de Estrés Laboral.....	14
2.2.8.1 El episódico:.....	14
2.2.8.2 El crónico:.....	14
2.2.9 Causas del Estrés Laboral.....	14
2.2.10 Síntomas de estrés laboral:.....	15
2.2.11 Consecuencias del estrés laboral:.....	15
2.2.12 Agotamiento Emocional:.....	16

2.2.13 Despersonalización:.....	17
2.2.14. Realización Personal:.....	17
2.2.15 Síndrome de Burnout.....	18
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1 El Tipo de Investigación	20
3.2 Nivel de la Investigación.....	20
3.3 Diseño de la Investigación	20
3.4 El Universo y Muestra	21
3.5 Definición y operacionalización de variables	23
3.6 Técnicas e Instrumento de Recolección de datos	23
3.7 Plan de Análisis	27
3.8 Matriz de consistencia	28
3.9 Principios Éticos.....	29
IV. RESULTADOS	30
4.1 Resultados	31
4.2 Análisis de resultados	33
V. CONCLUSIONES.....	36
5.1 Conclusión.....	37
5.2 Recomendaciones	38
REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS	39
ANEXOS	44
Anexo 01: Cronograma De Actividades.....	45
Anexo 02: Presupuesto Y Financiamiento.....	46
Anexo 03: Instrumento de Evaluación	47
Anexo 04: Consentimiento Informado	49
Anexo 05: Carta de Presentación	50
Baremo.....	51
Validez.....	51
Confiabilidad.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Nivel de Estrés Laboral en la Municipalidad Distrital de Mazamari-2019</i>	31
Tabla 2 <i>Nivel de Agotamiento Emocional en la Municipalidad Distrital de Mazamari-2019</i>	31
Tabla 3 <i>Nivel de Despersonalización en la Municipalidad Distrital de Mazamari-2019</i>	32
Tabla 4 <i>Nivel de Realización personal en la Municipalidad Distrital de Mazamari-2019</i>	32
Tabla 5 <i>Sexo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mazamari-2019</i> ...	33
Tabla 6 <i>Edad media colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mazamari-2019</i> .	33

I. INTRODUCCIÓN

(Psicología-Online, 2019) Este trabajo investigativo procura comprobar que los trabajadores públicos hoy en día tienen una garrafal carga laboral, turnos rotativos y otras causantes, hay personas que originan más estrés laboral, todo trabajo supera las exigencias, las instrucciones y destrezas de cada trabajador, cabe resaltar que el estrés laboral tiene consecuencias la cual conlleva a una vida personal, familiar, económico y social mala.

Ello implica nuevos retos e incremento de las demandas al trabajador, todos estos problemas producidos debido a las exigencias que enfrentamos diariamente, se engloban en un solo término que conocemos como estrés. La cual mostrando prevalencia de “estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las micro redes de la red de salud jauja- 2017” obteniendo como resultado, el nivel estrés laboral el que se encuentra mayormente en un Nivel Bajo (54%). (Cerrón & Poma, 2018)

(Gómez, Guerrero, & González, 2014) realizó un estudio en España, titulada Síndrome de Burnout Docente, con el objetivo de evaluar el nivel de estrés a consecuencia de la actividad laboral, en lo cual identifiqué que la mitad de los docentes se encuentran con estrés, Como resultado de ello se observa en que está presente el síndrome de burnout en los maestros encuestados; 50.7% en un nivel moderado, 27.6% nivel bajo y 3.3% en un nivel muy alto o simplemente burnout o el quemado. Así mismo se enfatiza que en las mayores puntuaciones se perciben la dimensión de la baja realización personal, luego el cansancio emocional y en menor jerarquía las puntuaciones en la despersonalización.

(Sallano & Rodriguez, 2015) investigaron “estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la esperanza - año 2015”, su estudio es diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 121 asesores , su instrumento de evaluación fue empleando la técnica de encuesta para la recopilación de datos, como resultados más relevantes se establece que existe una relación inversamente significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral lo que implica que existe un alto nivel de estrés laboral lo que repercute en un deficiente desempeño laboral.

Se trata de alcanzar con esta labor, que estas situaciones permitan una digna y un mínimo trabajo en las municipalidades, con ellos se lograra un beneficio fructífero para las instituciones del estado, como para el mismo empleador y tener un bienestar psicológico.

En el distrito de Mazamari, se observa que los colaboradores de la municipalidad de Mazamari renegaban con los usuarios, nerviosos, e incómodos cuando se les realizo las encuesta en ocasiones se le observaba criticando, y más en su centro de trabajo ya que tenían trabajos que realizar, pero con todo ese inconveniente mi objetivo fue Describir los niveles de estrés en el desempeño de los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari - 2019

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

(García, 2015) investigó “estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca. Cuenca 2015” con muestra de tipo multietápico de 240 personas de una población de 607 individuos, las variables estudiadas fueron relación laboral, cargo, demanda psicológica, control, clasificación del trabajo, efectos del control, efectos del trabajo. El método utilizado fue la encuesta, la técnica la entrevista, y el instrumento el cuestionario del modelo demanda control de Karasek, obteniendo los resultados: el 14.58% desarrollan Trabajo Activo; el 43.75% Trabajo Pasivo, el 23.75% Trabajo de Alta Tensión Laboral y Trabajo de Baja Tensión Laboral el 17.92%, el cual llega a la conclusión Existe dos veces más probabilidades de desarrollar enfermedad física mental en el personal administrativo que en los trabajadores de la universidad.

(Cremades, 2016) España. “Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería en las unidades Hospitalarias. su objetivo general fue identificar los factores laborales estresantes del profesional de enfermería en las unidades Hospitalarias Médicas. Con un estudio cualitativo, descriptivo-analítico, incidental y prospectivo. La muestra total estuvo por 82 profesionales de enfermería. La conclusión: los resultados pueden utilizarse como una herramienta en el manejo clínico de las unidades hospitalarias, con el fin de mejorar la calidad de vida del profesional de Enfermería, los modelos organizativos y la mejora continua en el tratamiento de los pacientes.

(Gómez, Guerrero, & González, 2014) realizó un estudio en España, titulada Síndrome de Burnout Docente, con el objetivo de evaluar el nivel de estrés a consecuencia de la actividad laboral, en lo cual identifico que la mitad de los

docentes se encuentran con estrés, como factores de ello por parte de los alumnos es el comportamiento de los docentes (insultos, agresiones, desconsideraciones entre alumnos), la falta de identidad de los padres con la institución educativa a la hora que es necesario el apoyo para gestionar actos disciplinarios, la cantidad excesiva de número de alumnos en el aula generándose incontrolable la disciplina en la clase. El trabajo de investigación 24 es descriptivo, la muestra conformada por 152 docentes no universitarios. La edad de los encuestados oscila entre 24 y 58 años. Como resultado de ello se observa en que está presente el síndrome de burnout en los maestros encuestados; 50.7% en un nivel moderado, 27.6% nivel bajo y 3.3% en un nivel muy alto o simplemente burnout o el quemado. Como también se pudo analizar el compromiso y la seriedad en el momento de la aplicación de la encuesta a los participantes en la presente investigación. Así mismo se enfatiza que en las mayores puntuaciones se perciben la dimensión de la baja realización personal, luego el cansancio emocional y en menor jerarquía las puntuaciones en la despersonalización.

(Sallano & Rodriguez, 2015) investigaron “estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la esperanza - año 2015”, su estudio es diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 121 asesores , su instrumento de evaluación fue empleando la técnica de encuesta para la recopilación de datos, como resultados más relevantes se establece que existe una relación inversamente significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral lo que implica que existe un alto nivel de estrés laboral lo que repercute en un deficiente desempeño laboral.

(Sanchez, 2017) investigo “prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial pre hospitalario del programa de sistema de atención móvil

de urgencias instituto de gestión de servicios de salud (samu - igss)”, teniendo como método enfoque cuantitativo, observacional, transversal analítico, trabajo con una población asistencial pre hospitalaria de 99 profesionales, su instrumento realizado fue el cuestionario abreviado de Siegrist y Meter de la universidad de Dusseldorf (1998),llegando a la conclusión que el estrés laboral en el personal de SAMU es un nivel alto y resultado relevante fue que el estrés laboral fue muy parecido en los dos grupos ocupacionales: médicos y enfermeras.

(Ramirez, 2016) investigo “estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital nuestra señora de las mercedes Carhuaz., región Áncash 2016” su estudio fue cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal y analítico de asociación. Trabajo con una muestra de 92 trabajadores de salud, su instrumento fue el cuestionario Inventario Burnout de Maslach (MBI) para determinar el estrés laboral y la guía de observación del Ministerio de Salud, llegando al resultado que se encontró que la mayoría de trabajadores de salud presentó un alto nivel de estrés laboral (47,9%) y un regular desempeño profesional (42,4%).

(Aldana, 2017) investigo “niveles de estrés en trabajadoras del área administrativa de una clínica de lima – callao”, su estudio fue descriptivo, diseño no experimental de corte transversal; teniendo como muestra a 65 colaboradoras administrativas, a quienes se le aplico el cuestionario Adaptado por Inarceвич y Matterson (1989), sobre estrés laboral de la OIT-OMS, obteniendo como resultados fueron en el nivel alto (49%), nivel medio (29%), nivel bajo (20%). El nivel de estrés en las trabajadoras del área administrativas de una clínica de Lima – Callao.

(Cerrón & Poma, 2018) investigo “estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las microrredes de la red de salud jauja- 2017” , su estudio que se presenta es descriptivo correlacional, trabajo con una muestra constituida por 150 trabajadores de las Microrredes de la Red de Salud Jauja, aplicó para evaluar, el nivel de estrés fue la escala de Burnout de Maslach, que comprende 22 preguntas y el clima organizacional fue el EDCO-MINSA-2011, que consta de 28 preguntas, Para el procesamiento de datos se empleó el procesador estadístico SPSS versión 21, obteniendo como resultado ,el nivel estrés laboral se encuentra mayormente en un Nivel Bajo (54%). Así mismo referente al clima organizacional se percibió un Nivel Por Mejorar alto un 67.3%.

(Yauri, 2016) investigo “resiliencia y estrés laboral en docentes de instituciones educativas de nivel primario del distrito de Colcabamba – Huancavelica”, adopta un enfoque cuantitativo, de corte transversal de tipo descriptivo correlacional, su muestra de estudio lo conformaron un total de 102 docentes que fueron tomados por accesibilidad, los resultados indican mayor prevalencia de resiliencia de nivel bajo y de nivel alto de estrés laboral en los docentes de la muestra estudiada.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1 ¿Qué es el Estrés?

(Hans, 1935) el padre en el estudio del estrés, lo definió como la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores. Lo denominó «Síndrome general de adaptación»

2.2.2 Definición El Estrés

La palabra estrés viene de la palabra griega stringere, y significa ‘provocar tensión’. También podemos recurrir a la definición que nos llega de la física. En este campo, la palabra estrés (stress) hace referencia a la fatiga de los materiales, es decir, a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro. (Hans, 1935)

Sobre el conocimiento de estrés ha habido otros enfoques sobre el Estrés, pero desde una perspectiva integradora el estrés se podría definir como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés. (Delgado., 2004)

Como estímulo: El estrés está preparado de inducir una resistencia o réplica por el mismo cuerpo.

Como reacción o respuesta: El estrés se logra demostrar en las conductas, y como también reacciones emocionales de la persona.

Como interacción: El estrés demuestra afiliarse los tipos propios de cada provocación superficial y los recursos utilizables del cual el individuo genera respuesta al estímulo.

(Organización Mundial de la Salud, 2015) comenta que el estrés en una fuerza fisiológica que prepara a las personas para la acción, el cual el proceso de la enfermedad tenga un papel fundamental.

(Lazarus, 1986) no dice que constantemente hay formas que en nuestras vidas hay un proceso negativo, ya todo esto depende de nuestro proceso y de la capacidad de cada persona para controlar las situaciones y poder afrontar cada consecuencia que genera el estrés, así como el estrés laboral tiene un proceso el cual se presentan tanto en entorno como en lo individual y por alguna situación la cual esta pasado se evalúa como amenaza. Todas estas formas de definir el estrés muestran la complejidad del fenómeno.

(Hans, 1935) describió tres etapas de adaptación al estrés:

- Alarma de reacción: cuando el cuerpo detecta el estresor.
- Fase de adaptación: el cuerpo reacciona ante el estresor.
- Fase de agotamiento: por su duración o intensidad empiezan a agotarse las defensas del cuerpo.

2.2.3 Factores estresores

(Romina, 2013) interpreta que están algunas circunstancias afectas como el cambio de empresas, puede ser por el avance tecnológico, como también la nueva representación del trabajo al cual no esté a tu rutina habitual cual esto se ve afectado en el trabajador es una amenaza.

2.2.4 Tipos de estrés

Como sabemos el estrés puede afectar de distintas maneras, en distintas personas como también sabemos que esto puede ocasionar mucho estrés en las personas y no en otras. El estrés moderado en situación de trabajo, productividad la cual puede ser útil para desarrollar ideas creativas. (Amune, 2019)

Hay dos tipos de estrés:

2.2.4.1 Eutrés:

También denominado estrés positivo, representa aquel estrés donde el individuo interactúa con su estresor, pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para una función, se manifiesta cuando las condiciones son positivas (armonía, alegría, placer) de tal manera que individuo se siente motivado para desarrollar sus actividades laborales. (Pasteur, 2017)

2.2.4.1 Distrés: hay estrés negativo o distres, el cual manifiesta que se los trabajos en las sobre carga de trabajo el cual no asimilas y desencadena un desequilibrio psicológico y fisiológico en la cual termina en un esta de productividad baja y en donde aparecen las enfermedades psicosomáticas y el cual también se ven perjudicados en su envejecimiento acelerado. (Pasteur, 2017).

2.2.5 Causas del estrés

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. El estrés está causado por una reacción instintiva del cuerpo de defensa a un peligro. Lo que en principio resulta lógico y beneficioso puede tornarse en patológico si esa reacción se sucede en el tiempo. (Doval & Rodríguez, 2004)

Esta reacción que como antes hemos dicho, resulta favorable y benigna para evitar un peligro e incluso salvarnos la vida, a la larga pueden resultar nocivas para la salud del individuo si la situación que causa la tensión persiste al producirse cambios químicos en el cuerpo que puede causar. González Cabanach 1998 citado (Doval &

Rodríguez, 2004) distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

1. Factores intrínsecos al propio trabajo
2. Factores relacionados con las relaciones interpersonales
3. Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
4. Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

Al afectar las situaciones de estrés o tensión a todos los órganos del cuerpo, los síntomas pueden ser muy diversos, pero los más frecuentes son: ansiedad, depresión, nerviosismo, alteraciones del sueño, cefaleas, taquicardias, disfunciones sexuales. A veces es imposible no sentir estrés, pero existen algunas alternativas, como hacer ejercicio, caminar o distraerte que pueden ayudarte a liberarlo. Si no lo haces, el estrés puede causar en tu salud diferentes daños: (Doval & Rodríguez, 2004)

-Trastornos menstruales. El estrés excesivo puede llegar a alterar tu ciclo menstrual. Esto se debe a que las hormonas sexuales y las que se producen por el estrés se regulan por la misma glándula: el hipotálamo.

- Miopía. Los problemas de visión también pueden ir apareciendo si tratas de leer u observar cosas cuando estás estresada. Pasas muy rápido encima de lo que tratas de leer y la vista se cansa y se puede empezar a dañar.

2.2.6 El Estrés Laboral

El estrés en el ambiente laboral es una dificultad progresiva con un precio personal, social y económico valioso. En las empresas se puede ver y hablarse de

responsabilidades laborales en la medida que esto causa el estrés y no se detecta a tiempo. Pero hay un compromiso inevitable también que vive en el propio jubilado quien con el cargo que tenga debería salir de este ambiente, tomado sus propias decisiones y comenzar a ver importantes cambios de su propia vida, buscando necesariamente ayuda de un psicólogo. (Peiro, 1992)

El estrés laboral, según (Cano, 2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.

(Martinez, 2004) refiere que surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración.

Sin embargo, en ocasiones es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos (psicofisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente duraderos. (Salvador & Peiro:, 1993).

2.2.7 Modelos de Estrés Laboral

Se han descrito dos modelos de estrés laboral que han dado origen a numerosas investigaciones. Se trata del modelo demanda control, propuesto por (Karasek, Theorell, Calnan, Wainwright , & Almond,, 1990; 2000)

2.2.8 Tipo de Estrés Laboral

Según Slipack 1996, citado (Campos, 2006) existen dos tipos de estrés laboral:

2.2.8.1 El episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo. (Campos, 2006)

2.2.8.2 El crónico: se presenta en personas sometidas a un ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteraciones, etc. (Campos, 2006)

2.2.9 Causas del Estrés Laboral

Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas del trabajo, y la manera en que gestionan, puede provocar estrés laboral. (Leka, Griffiths, & Tom., 1999)

(Santos, 2004) menciona que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

Las pretensiones e influencias o el problema para intervenir logran tener su origen de un esclarecimiento inoportuno del trabajo, una inflexible gestión o los aspectos de contextos laborales insatisfactorias. Estas condiciones nos hacen que el trabajador tenga un ambiente laboral inadecuado y no tenga apoyo de los demás y es mas no sea capaz de controlar su propia actividad y mucho más las imposiciones que tengan que llevar. En la mayoría de las empresas unas de las causas de estrés laboral

se relacionan mayormente de cómo es la manera del trabajo y la manera que se realiza. (Leka, Griffiths, & Tom., 1999)

Por lo general, en la literatura sobre el estrés se acepta la exigencia de nueve categorías de peligros relacionados con el estrés, no obstante, que algunos de esos peligros pueden no ser universales o no considerarse perjudiciales en determinadas culturas. (Leka, Griffiths, & Tom., 1999)

2.2.10 Síntomas de estrés laboral:

En caso de los síntomas del estrés laboral los cuales se manifiestan contantemente al cual dominan a las personas y pueden desencadenar síntomas y signos fisiológicos como: Sudoración, Rigidez muscular, Fatigas, digestiones estomacales, Dolencias de cabeza, Aceleración, Vigilia, Ansiedad firme así el trabajo, Agotamiento, Contracturas físicas, etc., (Cano, 2002).

2.2.11 Consecuencias del estrés laboral:

Además, como consecuencia, el trabajador puede llegar a desarrollar conductas nocivas para la salud como fumar, comer o beber en exceso para tratar de aliviar este desborde emocional. (Ferreira & at, 2006)

Hay consecuencias muy significativas como la incapacidad de desconectarse, afectando a nuestro tiempo de ocio y vida personal, además de afectar a nuestro rendimiento diario por el agotamiento que ello produce y la sobre activación que vivimos ante cualquier demanda, ya sea grande o pequeña, que acaba siendo percibida como estresante. (Lee, Martinez, & Selva, 2004)

2.2.12 Agotamiento Emocional:

El agotamiento emocional es una etapa a la que se alcanza por el exceso de esfuerzo. En este tema no hablamos solo de excesos laborales, sino de cargar con la responsabilidad de asumir problemas, compromisos o tentaciones de tipo emocional o cognitivo. Al agotamiento emocional no se llega de un momento a otro, se trata de un proceso que se crea lentamente, hasta que hay un punto en que la persona se cae, esa caída lo sumerge en la parálisis, la depresión profunda o la enfermedad crónica. El cual provoca un colapso en la vida de la persona, ya que exactamente ya no aguanta más. (Maslach C. , 1976)

Aunque el agotamiento emocional se aprecia a manera de cansancio mental, suele existir y estar conducido de una gran fatiga física, cuando sobreviene hay una sensación de pesadez, de imposibilidad de seguir adelante. Se cae entonces en una inercia de la que es difícil salir. (Maslach & Pines, El síndrome de agotamiento en el entorno de la guardería, 1977)

El cansancio o deterioro, etiquetado como síndrome de Burnout, quemarse o debilitarse en el trabajo, generó un significativo desarrollo teórico y empírico acerca del estrés. El cansancio resultante de una tensión prolongada o bien una incapacidad para disminuir el ritmo y las presiones laborales, pueden dar como resultado sentimientos generalizados de fatiga. En general, un estado de agotamiento resultante de una situación de estrés prolongado se experimenta como una pérdida de vitalidad y energía, estado no reversible después de unos pocos días de descanso. (Maslach C. , 1976)

2.2.13 Despersonalización:

La despersonalización es 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. (Maslach & Pines, El síndrome de agotamiento en el entorno de la guardería, 1977)

El desarrollo de estas actitudes o sentimientos está ligado a la experiencia de Cansancio Emocional. Algunos de sus indicadores son tratar a las personas como objetos impersonales, la preocupación por el endurecimiento emocional que se observa uno mismo, o volverse más insensible con las personas con las que se trabaja. (Maslach & Pines, El síndrome de agotamiento en el entorno de la guardería, 1977) identifican esta dimensión como una percepción (de los clientes) muy deshumanizada y cínica, donde son etiquetados y tratados por consiguiente de manera despectiva.

2.2.14. Realización Personal:

Diversos filósofos han premeditado acerca del texto de la realización personal y según ellos, la meta principal de todo ser humano es alcanzar la felicidad. Esta concepción da a entender que la realización personal es el principal deseo de todo individuo. Es sentirse pleno e independiente y con muchas ganas de seguir asumiendo todos los retos que vengan (Monte, R, Peiró, & Ma., 1997)

La realización es un elemento persistente a lo largo de la vida, haciendo que ésta se transforme y evolucione que sobrelleva la tendencia a una autoevaluación negativa de las personas, surgiendo un descenso en los sentimientos de competitividad, logro y éxito laboral. Evitación de relaciones interpersonales, baja

productividad, incapacidad para soportar la presión y baja autoestima. Percepción de inadaptación profesional. (Maslach C. , 1976)

2.2.15 Síndrome de Burnout

Como expresábamos en este artículo, uno de los síndromes más característicos, dentro de las fases avanzadas del estrés laboral, es el síndrome de Burnout, también conocido por “síndrome del profesional quemado” o de “desgaste profesional”, fue acuñado originariamente por (Freudenberger, 1974) un psicólogo clínico familiarizado con las respuestas al estrés de los miembros de una institución de cuidados alternativos de salud, si bien su categorización y difusión se debe principalmente a Cristina Maslach, una investigadora de psicología social, a partir de la segunda mitad de los setenta, cuando estudiaba las formas de afrontamiento con el aerosol emocional en el trabajo. El término Burnout procede del mundo del deporte y expresaba la situación que vivían los deportistas cuando no obtenían los resultados deseados a pesar de sus grandes esfuerzos y entrenamientos. (Maslach C. , 1976)

También se utilizaba este término, de manera coloquial, para referirse a los efectos del abuso crónico de drogas. Desde hace ya bastante tiempo, una importante cantidad de autores, se han interesado por el concepto de estrés, el síndrome de burnout como una respuesta a un estrés emocional crónico caracterizado por agotamiento físico y psicológico, actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y sentimiento de inadecuación a las tareas que se deben de realizar. Parece ser que lo sufren, especialmente, personas cuyas profesiones versan sobre todo en la atención y ofrecimiento de servicios humanos directos y de gran relevancia para el usuario: enfermeros, profesores, policías, cuidadores, etc. (Freudenberger, 1974) y a (Maslach & Jackson, 1981 a, b; 1982; 1986)

III. METODOLOGÍA

3.1 El Tipo de Investigación

Teniendo el objetivo del estudio realizado de tipo cuantitativo porque permite describir las características de la población en estudio e identificar el nivel de estrés laboral. La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice (Hernández R, 1998)

3.2 Nivel de la Investigación

El nivel de investigación fue descriptivo simple; (Ramos, 2003) afirma que el nivel descriptivo consiste en conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes mediante, objetos, procesos y personas. Pero la investigación descriptiva no se limita a la mera recolección de datos, la meta de los investigadores competentes es la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

3.3 Diseño de la Investigación

Fue, no experimental, de corte transversal (Mertens, 2010) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo. Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu & Tucker, 2004;2008)

Dónde:

M: Muestra fue conformado por los colaboradores de la municipalidad del distrito de Mazamari, 2019

O1: Observación de la variable 1, estrés laboral.



LEYENDA
M: muestra
O1: observación
variable 1

3.4 El Universo y Muestra

Universo:

El universo de la presente investigación estuvo conformado por los 222 colaboradores de la municipalidad del distrito de Mazamari, 2019.

Muestra:

La muestra estuvo conformada por 140 colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019, (Hernández R, 1998), afirma que la muestra es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. (p. 228).

Muestreo:

Se utilizó el muestreo no probabilístico, en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador (Johnson, 2014, & Battaglia, 2008; 2013; 2014)

Trabajadores generales (MDM)	N^a de trabajadores
RENTAS	10
CATASTRO	7
GDUR	25
ÁREAS VERDES	35
LOGISTICA	10
SERENAZGO	15
DESARROLLO SOCIAL	38
TOTAL	140

Criterios de Inclusión

- Colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari
- Colaboradores de la municipalidad de ambos sexos.

Criterios de Exclusión

- Colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari con dificultades de comprensión de los instrumentos y que por lo tanto no puedan desarrollarlos.

Por lo que la población será un total de $N = 222$.

- Teniendo en cuenta que se obtuvo el permiso para evaluar solo a los Colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari, además que se consideraron a los que accedían a participar del estudio, se optó por trabajar con una muestra no probabilística de tipo por conveniencia, haciendo un total de $n=140$ Colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari.

3.5 Definición y operacionalización de variables

VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN	DIMENSIONES / INDICADORES	VALORES FINALES	TIPO DE VARIABLE
Sexo	Autodeterminación	Femenino Masculino	Catagórica, nominal, dicotómica
Edad	Autodeterminación	Numérica	Continua de razón
VARIABLE DE INTERES	DIMENSIONES / INDICADORES	VALORES FINALES	TIPOS DE VARIABLE
Estrés laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional • Despersonalización • Realización personal en el trabajo 	Bajo Medio Alto	Catagórica, ordinal, politómica

3.6 Técnicas e Instrumento de Recolección de datos

(Soriano, 1996-1997) señala al referirse a las técnicas e instrumentos para recopilar información como la de campo, lo siguiente:

Que el volumen y el tipo de información-cualitativa y cuantitativa- que se recaben en el trabajo de campo deben estar plenamente justificados por los objetivos e hipótesis de la investigación, o de lo contrario se corre el riesgo de recopilar datos de poca o ninguna utilidad para efectuar un análisis adecuado del problema.

En opinión de (Peñuelas, 2008:10) las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas

Técnica:

Encuesta: Para (Tres, palacios, & Bello, 2005) instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

Instrumento:

**Maslach Burnout Inventory MBI (Spanish Version) Burnout
(Síndrome del Quemado)**

Ficha técnica:

- 1: Nombre Original: Maslach Burnout Inventory (Spanish Versión)
- 2: Autor: Cristina Maslach Y Jackson
- 3: Año: 1981
- 4: Versiones: La Primera Versión Del Instrumento Fue Desarrollada Por Maslach Y Jackson, En 1981, Y La Segunda Versión, En 1986.
- 5: Traducción: Gil-Monte, P. Y Peiró, J.M. (1997),
- 6: Items: 22 Ítems Valorados con una Escala Tipo Likert, en un Rango de 7 adjetivos que van de “Nunca” (0) A “Todos Los Días” (6).
- 7: Dimensiones: 3 Factores Ortogonales Que Son Denominados:1) Agotamiento Emocional, Despersonalización, Realización Personal En El Trabajo.

1. Burnout: Síndrome que surge a consecuencia del estrés laboral prolongado, cuando las demandas laborales exceden la capacidad de una persona.

2. Agotamiento emocional: Se presenta en la persona a nivel emocional y físico, puede llegar a existir diferencia, desánimo, falta de energía, concentración, frustración y tensión.

3. Despersonalización: Rutina que produce actitudes de separación e indiferencia hacia las personas.

4. Realización personal: Deseo de superar obstáculos y desafíos para llegar a una satisfacción duradera.

8: Administración: Personas Mayores De 18 Años Con Un Nivel De Lectura Mínimo De Secundaria

9: Campo De Aplicación: Laboral Y Clínica

10: Forma De Aplicación: Auto Aplicable, Individual Y Grupal

11: Tiempo: 5-10 Minutos

12: Material: Test Y Pluma O Lápiz

Desarrollo:

1. Lea correctamente las instrucciones y conteste cada apartado del test tomando en cuenta las respuestas.

2. Anote su respuesta en cada rectángulo después de cada pregunta

calificación: El test se califica por cada uno de los factores que lo contienen:

1. Agotamiento emocional:

Total, igual o menor que 17: Todo está bien.

Total, entre 19 y 29: Ten cuidado

Total, igual o mayor que 30: Tienes que tomar medidas urgentes.

2.Despersonalización:

Total, igual o menor que 3: todo está bien

Total, entre 4 y 7: Ten cuidado

Total, igual o mayor que 8: tienes que tomar medidas urgentes

3.realizacion personal:

Total, igual o mayor que 40: Todo está bien

Total, entre 34 y 39: Ten cuidado

Confiabilidad y validez:

Numerosos estudios dan evidencia a favor de la validez y confiabilidad de este instrumento. También, su autor reporta una alta firmeza y una confiabilidad reveladora para las dimensiones de agotamiento emocional (0,90) despersonalización (0,79) y realización personal (0,71) cuyos ítems guardan una consistencia interna considerable (0,80). De similar manera, diversos estudios contantes han sido realizados para la validación de este instrumento, los cuales han demostrado una estructura tridimensional relacionada a las dimensiones del estrés laboral, frente a lo cual se concluye que el cuestionario en mención, mide realmente dicha variable. Asimismo, los resultados de la validez factorial son apoyados también por el análisis de validez convergente aplicados por diversos investigadores, como, por ejemplo, Yslado R, Atoche R, Cermeño B, Rodríguez D y Sánchez J, quienes con relación a la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI), ha demostrado los consecutivos resultados con respecto al coeficiente alfa de Cron Bach: cansancio emocional (0,78), despersonalización (0,71) y realización personal (0,76) Estos resultados similares

demuestran la confiabilidad del instrumento aplicado en la presente investigación.
(Maslach & Jackson, 1981 a, b; 1982; 1986)

3.7 Plan de Análisis

De acuerdo a mi investigación se realizó diferentes técnicas para el análisis respectivo de los datos que se obtuvo en esta investigación tales como:

En la etapa de proceso de recaudación de los resultados obtenidos en los test se utilizaron los programas: SPSS versión 22 y el programa informático Microsoft Office Excel 2010

3.8 Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variable (s)	Dimensiones / Indicadores	Metodología
“Estrés laboral en los colaboradores en la municipalidad distrital de Mazamari - 2019”	<p>General: Describir los niveles de estrés en el desempeño de los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari - 2019</p> <p>específicos: Describir la dimensión del agotamiento emocional de los colaboradores de la municipalidad de Mazamari. Describir la dimensión de despersonalización en los colaboradores de la municipalidad de Mazamari. Describir la dimensión de realización personal en el trabajo de los colaboradores de la municipalidad de Mazamari. Definir el sexo y edad en los colaboradores de la municipalidad de Mazamari.</p>	“Estrés laboral	Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal en el trabajo	Tipo: cuantitativa, Nivel: descriptivo. Diseño: no experimental, descriptivo El universo son los colaboradores de la Municipalidad Del Distrito De Mazamari, 2019, que cumplieron con los criterios de inclusión y de exclusión. Técnicas: encuesta Instrumentos: Maslach Burnout Inventory (Spanish Version)

3.9 Principios Éticos

La presente investigación se realizó habiendo una resolución legal de código ética para la investigación sólida por la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, que también tienen como base legal a nivel internacional a la cual se rigen todas las instituciones que promueven la investigación. Como el Código de Núremberg, la Declaración de Helsinki y la Declaración Universal sobre bioética y derechos Humanos de la UNESCO. Para ello se consideró aspectos elementales a la que está sujeta este estudio. (uladech, 2019)

Los principios éticos descritos en el presente código, R-CEI deben regir las normativas de elaboración de los proyectos de investigación en la universidad, realizados para los distintos niveles de estudios y modalidad; así como para los proyectos del Instituto de Investigación los cuales son; protección a las personas, beneficencia y no maleficencia, Justicia, Integridad científica y consentimiento informado. (uladech, 2019)

Al realizar en la municipalidad distrital de Mazamari, una entidad del Estado, se solicitaron los permisos respectivos para la realización del estudio, ya que como, en toda institución, las autoridades velan por la imagen institucional. Al obtener la autorización respectiva, garantiza la veracidad de los resultados. Así mismo se realizó el levantamiento de datos con el consentimiento de los usuarios que participaron en él. En cuanto a la forma se busca el no infringir los principios éticos que presiden el método científico, toda vez que no se señala el bien personal, es decir se es respetuoso de las creencias, principios, cultura, conocimientos, opiniones de las personas y las instituciones.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

Tabla 1

Nivel de Estrés Laboral en la Municipalidad Distrital de Mazamari

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	15,0
Medio	116	82,9
Alto	3	2,1
Total	140	100,0

Fuente: Maslach Burnout Inventory MBI

Interpretación: De la población estudiada, la mayoría 116 (82,9%) se reportó estar en nivel medio del estrés laboral.

Tabla 2

Nivel de Agotamiento Emocional en la Municipalidad Distrital de Mazamari

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	92	65,7
Medio	43	30,7
Alto	5	3,6
Total	140	100,0

Fuente: Maslach Burnout Inventory MBI

Interpretación: De la población estudiada, la mayoría 92 (65,7%) se reportó estar en nivel bajo de agotamiento emocional.

Tabla 3

Nivel de Despersonalización en la Municipalidad Distrital de Mazamari

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	87	62,1
Medio	42	30,0
Alto	11	7,9
Total	140	100,0

Fuente: Maslach Burnout Inventory MBI

Interpretación: De la población estudiada, la mayoría 87 (62,1%) se reportó estar en nivel bajo de despersonalización.

Tabla 4

Nivel de Realización personal en la Municipalidad Distrital de Mazamari

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	7,1
Medio	42	30,0
Alto	88	62,9
Total	140	100,0

Fuente: Maslach Burnout Inventory MBI

Interpretación: De la población estudiada, la mayoría 88 (62,9%) se reportó estar en nivel alto realización personal.

Tabla 5

Sexo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mazamari

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	95	67,9
Femenino	45	32,1
Total	140	100,0

Fuente: Maslach Burnout Inventory MBI

Interpretación: De la población estudiada, la mayoría 95 (67,9%) se reportó que el sexo masculino tiene estrés laboral.

Tabla 6

Edad media colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mazamari

Edad	Media DS
Edad	33,5428

Fuente: Encuesta de Caracterización

Interpretación: la edad media de población estudiada es de 33,54 años.

4.2 Análisis de resultados

El objetivo del presente estudio fue Describir los niveles de estrés en el desempeño de los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – 2019. Los resultados obtenidos muestran que el 82% de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mazamari presenta un nivel medio de Estrés Laboral. Conforme con la (Organización Mundial de la Salud, 2015) nos dice que el estrés es lo más común que cualquier persona lo puede sentir en el mundo de hoy en día, para

el síndrome de burnout fue declarado estrés crónico, como se refiere (Maslach C. , 1976), nos da el concepto de “perdida de responsabilidad profesional” así con el nivel medio de estrés refiere que existen varios tipos de manifestaciones que podemos considerar como signos de alarma o en ocasiones como parte ya del cuadro clínico en sí como, cinismo, aislamiento, suspicacia, negativismo, dificultad para concentrarse y puede haber trastornos del sueño.

(Grazziano & Ferraz, 2010) nos refiere que el estrés empieza cuando una persona comienza a sentir diversas situaciones que necesitan algún tiempo para adaptarse y que la persona percibe esto como algo amenazante o un gran desafío que enfrentar, esto puede acabar en una frustración ya que a un largo plazo se ve amenazado su tranquilidad y puede afectar sus hábitos cotidianos de toda su vida.

Sin embargo, otros estudios demuestran que (Tomas, 2004) nos da entender que estas personas se tendrían que esperar encontrar que tienen un mínimo apoyo social en sus ambientes laborales; y que, a través de su cumplimiento de sus largas jornadas laborales, quizá no tienen un compromiso legal de sus horas demás.

(Aldana, 2017), en un estudio sobre los niveles de estrés en trabajadoras del área administrativa de una clínica de lima, obteniendo como resultados el nivel alto (49%), nivel medio (29%), nivel bajo (20%). El nivel de estrés en las trabajadoras del área administrativas.

El estudio de (Aldana, 2017), se relaciona con mi investigación ya que la muestra fue de trabajadores y se desarrolló en Perú, fue de tipo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, teniendo como objetivo general determinar los niveles de estrés en las trabajadoras del área administrativa de una clínica de Lima-

Callao. los resultados obtenidos fue el nivel alto (49%), nivel medio (29%), nivel bajo (20%). El nivel de estrés en las trabajadoras del área administrativas.

Este resultado pone en manifiesto que existe asociación ya que estos estudios fueron hechos en Perú, ya que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari muestran un nivel medio de (82,9%) de estrés laboral, y como el estudio de Aldana (2017), obtuvo como resultados el nivel alto (49%), nivel medio (29%), nivel bajo (20%).

En caso de emplear una investigación como esta una limitación que tuve en mi estudio fue que los trabajadores estaban ocupados en sus oficinas se me era dificultoso poder entrevistarles ,pero después logre reunirlos en una reunión, otra limitaciones de este estudio son que al instante de usar entrevistas semiestructuradas se puede hallar una desventaja ya que no todas las personas podrían ser sinceras al instante de ser entrevistadas, esto se puede deber a que las personas sientan desconfianza de perder sus trabajos al instante de dar su relato. Mi instrumento el cual utilice Maslach Burnout Inventory MBI, los autores son, Cristina Maslach y Jackson, el cual tiene un alfa de Cron Bach ,551, con un nivel de confiabilidad .71 a .90, en el distrito de Mazamari no se realizaron investigación de estrés laboral, por ello los antecedentes que me guio fueron de otras investigaciones realizadas en otros países y regiones.

V. CONCLUSIONES

5.1 Conclusión

Se concluye que la mayoría de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mazamari muestran un nivel medio de estrés.

Por otro lado, los resultados en cuanto a sus dimensiones nos muestran que el 65,7% de los Colaboradores presenta un nivel bajo de Agotamiento emocional, mientras en el 62,14% de los Colaboradores presenta un nivel bajo de Despersonalización como también el 30% de los encuestados alcanzaron un nivel medio de Realización personal.

Así mismos, la mayoría de los colaborados fueron de sexo masculinos y tenían una edad media de 33 años.

5.2 Recomendaciones

Cuando se trata de un estudio que en su objetivo fue investigar el estrés laboral en colaboradores de la municipalidad de Mazamari, mi recomendación sería resaltante seguir a diferente estudio que establezca con una mayor profundidad a los elementos de riesgo laboral, ya que son muy pocos lo estudios realizado en las municipalidades en selva central.

Para los tesisistas con el fin de reducir el efecto del estrés laboral y prevenir la salud psicológica de los trabajadores de la municipalidad de Mazamari y a nivel nacional.

Alcalde del distrito de Mazamari y el personal sobre la importancia de mantener estrés laboral, para velar por la salud de los colaboradores de las municipalidades y proponer el plan de Intervención, como terapias, dinámicas des estresantes para los trabajadores en general.

Al ministerio de la salud, que como autoridad tomaría decisiones para poder implementar políticas para los trabajadores ya que todo trabajador está perdiendo al familiar por motivos del exceso carga laboral por ello toda persona necesita un profesional psicólogos en su centro de trabajo.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

- Aldana. (2017). *UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA*. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1367/TRAB.SU FIC.PROF.%20FANNY%20AMPARO%20AGURTO%20ALDANA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Amune. (2019). *BLOGNEURON*. Obtenido de <https://blog.neuronup.com/estres-laboral/>
- Campos. (2006). *Celeste Médium Angelical*. Obtenido de [elportaldelasalud.com:https://www.portaldeasalud.com/estres-laboral/](http://portaldeasalud.com:https://www.portaldeasalud.com/estres-laboral/)
- Cano. (2002). *El estrés en el desempeño laboral*. Obtenido de GRUPO EMPRESARIAL DEL ORIENTE: <https://empleadorgeo.wordpress.com/2018/09/27/el-estres-en-el-desempeno-laboral/>
- Cerrón, & Poma. (2018). *upla*. Obtenido de <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/412>
- Cremades. (2016). *Rua*. Obtenido de Universidad de Alicante. Departamento de Enfermería: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/54317>
- Delgado., M. A. (2004). *ESTRES LABORAL- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO*. MADRID: Servicio de Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T.
- Doval, & Rodríguez, M. y. (2004). *monografias.com*. Obtenido de Causas y efectos del estrés laboral: <https://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>
- Ferreira, & at, a. (2006). *Psicothema, vol. 18, núm. 2, 2006, pp. 256-262*. Obtenido de El estado del contrato psicológico y su relación con la salud psicológica: <https://www.redalyc.org/pdf/727/72718215.pdf>
- Freudenberger, H. J. (1974). *SINDROME DE BURNOUT*. Obtenido de <https://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>
- García, J. I. (2015). *docplayer*. Obtenido de UNIVERSIDAD DE CUENCA ESTUDIO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA.: <https://docplayer.es/23401969-Universidad-de-cuenca-estudio-del-estres-laboral-en-el-personal-administrativo-y-trabajadores-de-la-universidad-de-cuenca.html>

- Gómez, Guerrero, & González. (11 de 2014). *Boletín de Psicología, No. 112, Noviembre 2014, 83-99*. Obtenido de <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N112-5.pdf>
- Grazziano, & Ferraz. (2010). *SCIELO*. Obtenido de Impacto del estrés ocupacional y burnout en enfermeros.: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412010000100020
- Hans. (1935). *cerasa.es*. Obtenido de <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>
- Hernández R. (1998). *Metodología de investigación Quinta edición*. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Johnson, 2014, H.-S. e., & Battaglia, 2. (2008; 2013; 2014). *Metodología de la investigación - Sexta Edición*. Obtenido de Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014).: http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Karasek, Theorell, Calnan, Wainwright , & Almond,. (1990; 2000). *MODELO DE ESTRES LABORAL*. Obtenido de GARCIA ROSPIGLIOSI ALEXANDER ULISES - ESTRES LABORAL : <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/110/1/GARCIA%20ROSPIGLIOSI%20ALEXANDER%20ULISES%20-%20ESTRES%20LABORAL%20DESEMPEÑO%20DE%20TRABAJADORES%20TEXT%20%20.pdf>
- Lazarus, F. (1986). *Una Introducción a la psicología*. caracas: santalla de banderali, zuleyma.
- Lee, e. a., Martínez, & Selva. (2004). *scielo-ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*. Obtenido de Adaptación Universitaria y Su Relación con la Salud Percibida en Una Muestra de Jóvenes de Perú*: <http://www.scielo.org.co/pdf/rcps/v23n2/v23n2a03.pdf>
- Leka, S., Griffiths, A., & Tom., C. (1999). *Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y*. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Liu, 2., & Tucker, 2. (2004;2008). *UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER*. Obtenido de CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LOS DOCENTES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA,: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2543/TESIS%20Picoaga%20Jos%C3%A9.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Martinez. (2004). Obtenido de <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/110/1/GAR CIA%20ROSPIGLIOSI%20ALEXANDER%20ULISES%20-%20ESTRES%20LABORAL%20DESEMPENO%20DE%20TRABAJADO RES%20TEXT%20%20.pdf>
- Maslach, & Jackson. (1981 a, b; 1982; 1986). *Revista de Comunicación*. Obtenido de Vivat Academia: <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Maslach, & Pines. (1977). El síndrome de agotamiento en el entorno de la guardería. *SCIRP investigacion cientifica*, 62, 100-113. Obtenido de [https://www.scirp.org/\(S\(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1917779](https://www.scirp.org/(S(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1917779)
- Maslach, C. (1976). *scielo*. (C. T. 2017, Ed.) Obtenido de Comprendiendo el Burnout: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492017000100059&script=sci_arttext
- Mertens. (2010). *Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos*. Obtenido de scielo: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272007000100009
- Monte, G., R, P., Peiró, & Ma., J. (1997). vol. 11, núm. 3, 1999, pp. 679-689.
- Organización Mundial de la Salud, O. (2015). *Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud*. Frederic Dupoux / HelpAge International 2011. Obtenido de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/186466/9789240694873_spa.pdf?sequence=1
- Pasteur, B. L. (2017). *Aerticulos psicodifision*. Obtenido de Estrés. Parte 2: Sufro estrés ¿es un trastorno? Tipos de estrés: <https://www.psicodifusion.es/estres-tipos-patologia-psicodifusion/#:~:text=es%20siempre%20negativo.-,El%20estr%C3%A9s%20no%20es%20siempre%20negativo,estr%C3%A9s%3A%20el%20eustr%C3%A9s%20y%20distr%C3%A9s.&text=%E2%80%A2-,Distr%C3%A9s.,una%20situaci%C3%B3n>
- Peiro. (1992). *“El Estrés Laboral”*. Obtenido de UNIVERSIDAD CESAR VALLEJOS: <http://rosisanchez.weebly.com/uploads/4/7/1/4/47144201/documentopdf.pdf>
- Peñuelas, R. (2008:10). *Ciudad Universitaria, Módulo IV*. Obtenido de Universidad Autónoma de Sinaloa: <http://www.fca.uach.mx/apcam/2014/04/05/Ponencia%20142-UAS.pdf>

- Psicología-Online. (16 de febrero de 2019). *Psicología-Online*. Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/definiciones-de-estres-laboral-segun-autores-806.html>
- Ramirez. (2016). *google academico*. Obtenido de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:bVDt0q11AvsJ:repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3488/delacruz_rym.pdf%3Fsequence%3D3%26isAllowed%3Dy+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe
- Ramos, N. (2003). *NIVELES DE INVESTIGACIÓN*. Obtenido de Archivos de blog: http://grsanchez.blogspot.com/2013/06/niveles-de-investigacion_28.html
- Romina. (2013). *UNCUYO*. Obtenido de ENFERMEDADES LABORALES: CÓMO AFECTAN EL ENTORNO LABORAR: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf
- Sallano, & Rodriguez. (2015). *Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO*. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1388>
- Salvador, & Peiro. (1993). *CAUSAS DEL ESTRES LABORAL*. Obtenido de <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/110/1/GARCIA%20ROSPIGLIOSI%20ALEXANDER%20ULISES%20-%20ESTRES%20LABORAL%20DESEMPENO%20DE%20TRABAJADORES%20TEXT%20%20.pdf>
- Sampieri, R. H. (2010, 2006, 2003, 1998, 1991). *Metodología de la investigación 5ta Edición*. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Sanchez. (2017). Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial. *prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitario del programa de sistema de atención móvil de urgencias – instituto de gestión de servicios de salud SAMU–IGSS en el año*, pág. 122.
- Santos. (2004). *causas del estres laboral*. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN: [http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6879/ANmocrf.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Santos%20\(2004\)10%2C%20menciona,%2C%20apat%C3%ADa%2C%20cansancio%2C%20etc.](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6879/ANmocrf.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Santos%20(2004)10%2C%20menciona,%2C%20apat%C3%ADa%2C%20cansancio%2C%20etc.)
- Soriano, R. (1996-197). *Primera edición: junio 2013*. Obtenido de notas-investigacion-redaccion-rojas-soriano: <https://raulrojassoriano.com/cuallitlanezi/wp-content/themes/raulrojassoriano/assets/libros/notas-investigacion-redaccion-rojas-soriano.pdf>

- Supo, J. (2015). *Dr. José Andrés Cuadros*. Obtenido de Academia:
https://www.academia.edu/41461168/Texto_completo_para_la_elaboraci%C3%B3n_de_tesis
- Tomas. (2004). *UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER*. Obtenido de Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño de los docentes de educación básica secundaria en la Institución Educativa Jorge Eliécer Gaitán Tota - Boyacá 2016:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/590/MAESTRO%20-%20CORREA%20FLOREZ%20QUEIPO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tres, palacios, & Bello, V. y. (2005). *researchgate*. Obtenido de investigación de Mercados. Métodos de Recogida y Análisis de la Información para la Toma de Decisiones en Marketing:
https://www.researchgate.net/publication/316545723_Investigacion_de_Mercados_Metodos_de_Recogida_y_Analisis_de_la_Informacion_para_la_Toma_de_Decisiones_en_Marketing
- uladech, É. e. (2019). *Aprobado con Resolución N° 0973-2019-CUULADECH Católica*. Obtenido de CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN:
<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>
- Yauri. (2016). *UNCP*. Obtenido de Resiliencia y estrés laboral en docentes de Instituciones Educativas de nivel primario del Distrito de Colcabamba – Huancavelica: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4519>

ANEXOS

Anexo 01: Cronograma De Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	2020				2020				2021				2021			
		2020- 01				2020 - 02				2021- 01				2021- 02			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X	X	X													
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación			X													
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación			X													
5	Mejora del marco teórico y metodológico				X	X											
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de datos						X	X									
7	Elaboración del consentimiento informado								X								
8	Recolección de datos									X							
9	Presentación de resultados										X						
10	Análisis e Interpretación de los resultados											X					
11	Redacción del informe preliminar												X				
12	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación													X			
13	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X	
15	Redacción de artículo científico																X

Anexo 02: Presupuesto Y Financiamiento

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total
Suministros (*)			
• Impresiones			
• Fotocopias			
• Empastado			
• Papel bond A-4 (500 hojas)			
• Lapiceros			
Servicios			
• Uso de turnitin	50.00	2	100.00
Sub Total			
Gastos de viaje			
• Pasaje para recolectar información			
Sub Total			
Total de presupuesto desembolsable			
Propuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o numero	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de internet (Laboratorio de aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Modulo de investigación de ERO University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub Total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub Total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			625.00
Total (S/.)			



Anexo 03: Instrumento de Evaluación

**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**

I. Datos generales

Nombre.....edad:.....Sexo: Femenino () Masculino ()

Estado civil.....

Situación laboral: nombrado () contratado () tiempo de trabajo.....

Tiempo de trabajo.....turno de trabajo: fijo () rotatorio ()

II. Escala maslach

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

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	pocas veces al año o menos	una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	diariamente

N°	Pregunta	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrentó a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
5	Siento que estoy tratando algunos beneficiados de mi como si fuesen objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7	Siento que trato con mucha afectividad los problemas de las personas que tengo que atender.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastado.							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento muy energético en mi trabajo							
13	Me siento frustrado por el trabajo.							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.							
16	. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.							

Anexo 04: Consentimiento Informado

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA
CONSENTIMIENTO INFORMADO


Satipo, 15 de Octubre de 2019


Estimado trabajador: GARCIA ESTEFANY MENDOZA GUTIERREZ

La Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote apoya la práctica de obtener el consentimiento informado de, y proteger a los seres humanos que participan en investigaciones como sujetos de estudio.

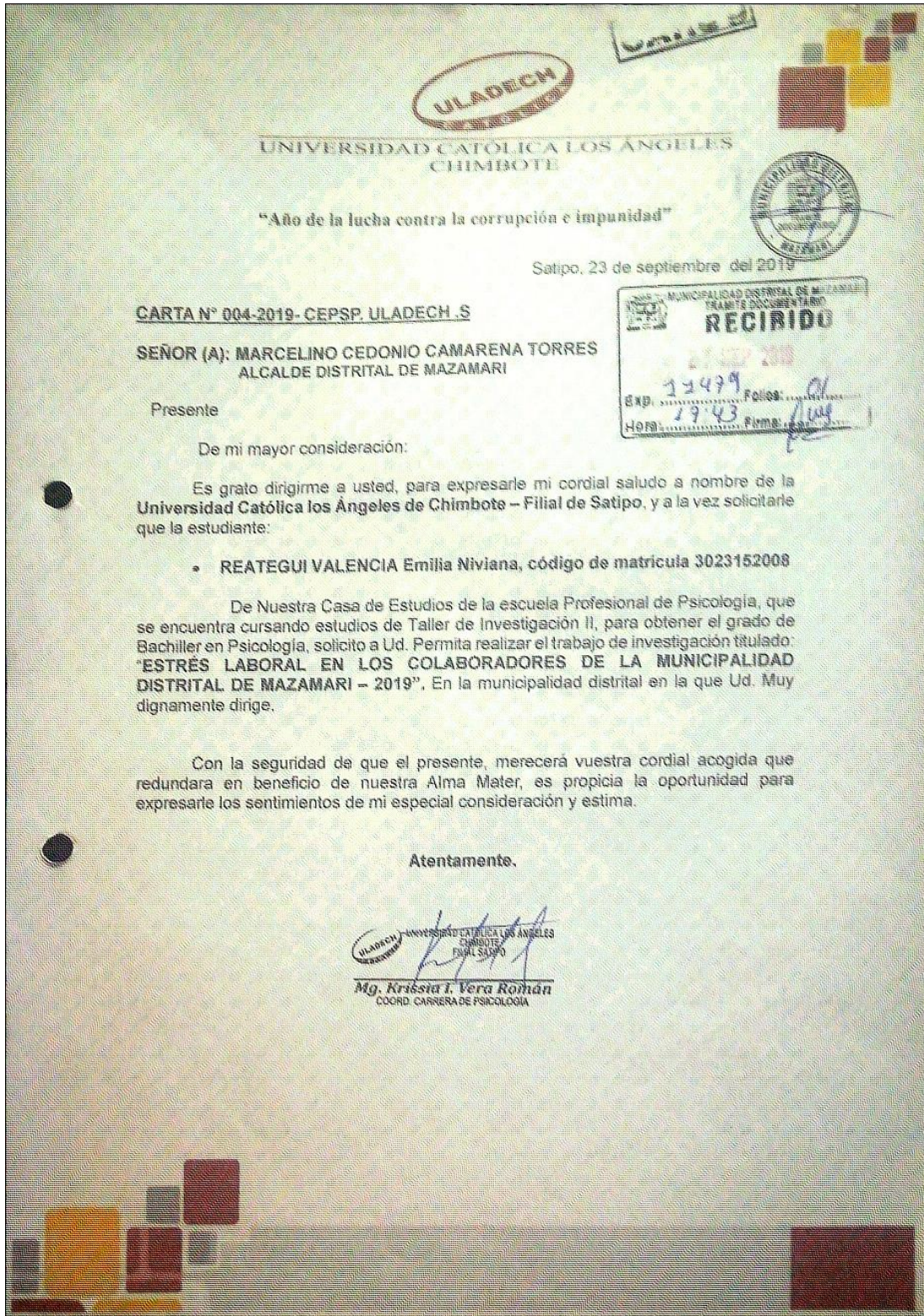
La siguiente información tiene por objeto ayudarlo a decidir si aceptara participar en el presente estudio. Usted está en libertad de retirarse del estudio en cualquier momento. Para tal efecto se le pedirá que responda la encuesta personal de MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI), la cual son descritas como cansancio y desgaste emocional, pérdida de energía, despersonalización en la relación con los clientes, con actitudes de agresividad, impaciencia, cinismo e intolerancia y pérdida del sentimiento de competencia profesional. Nos interesa estudiar el "ESTRES LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAZAMARI - 2019". Esta información es importante porque nos ayudara a ampliar y profundizar en el conocimiento de esta variable asociada al trabajo que realizan. Por lo tanto nos justaría que usted participara de esta investigación, pero tal participación es estrictamente voluntaria, les aseguramos que su nombre no se mencionará en los hallazgos de la investigación. La información solo se identificará mediante un código numérico. Si tiene alguna duda o desconfianza, podría tener información adicional acerca del estudio antes o después que finalice, puede ponerse en contacto por correo electrónico.

Agradecemos su atención y apreciamos su interés y cooperación.
Atentamente,


.....
RÍATEGUI VALENCIA, EMILIA RIVINA
ESTUDIANTE DE PSICOLOGIA
COD: 3023152008


.....
FIRMA/ TRABAJADOR/ MDM

Anexo 05: Carta de Presentación



Baremo

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento Emocional	0 a 18	19 a 36	37 a +
Despersonalización	0 a 10	11 a 20	21 a +
Realización Personal	32 a+	16 a 31	0 a 15

Validez

ESTADISTICOS DE TOTAL ELEMENTO

	“Media de escala si el elemento se ha suprimido”	“Varianza de escala si el elemento se ha suprimido”	“Correlación total de elementos corregida”	“Correlación múltiple al cuadrado”	“Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido”
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	57,56	207,528	,187	,332	,540
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	55,25	202,448	,151	,535	,542
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	56,13	188,084	,383	,591	,506

4.	“Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender”.	53,45	220,796	-,151	,553	,585
5.	“Siento que estoy tratando algunos beneficiados de mi como si fuesen objetos impersonales”.	56,92	192,404	,341	,593	,514
6.	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	56,75	198,592	,205	,683	,534
7.	Siento que trato con mucha afectividad los problemas de las personas que tengo que atender.	53,52	208,107	,051	,640	,557
8.	Siento que mi trabajo me está desgastado.	56,66	197,723	,259	,602	,527
9.	“Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo”.	54,31	200,980	,133	,646	,546
10.	Siento que me he hecho más duro con la gente.	56,80	197,859	,238	,554	,530
11.	“Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente”.	56,36	183,787	,414	,699	,497

12.	Me					
siento muy energético en	53,89	197,535	,215	,636	,532	
mi trabajo						
13.	Me					
siento frustrado por el	57,05	193,400	,407	,564	,511	
trabajo.						
14.	Siento					
que estoy demasiado	55,84	199,966	,179	,472	,538	
tiempo en mi trabajo.						
15.	“Siento					
que realmente no me						
importa lo que les ocurra a	56,14	196,377	,174	,579	,539	
las personas a las que						
tengo que atender						
profesionalmente”.						
16.	“Siento que					
trabajar en contacto	56,36	197,413	,210	,744	,533	
directo con la gente me						
cansa”						
17.	“Siento					
que puedo crear con	53,53	215,560	-,067	,628	,573	
facilidad un clima						
agradable en mi trabajo”.						
18.	“Me siento					
estimulado después de						
haber trabajado	54,26	198,527	,176	,689	,539	
íntimamente con quienes						
tengo que atender”.						
19.	Creo que					
consigo muchas cosas	53,37	210,206	,031	,549	,558	
valiosas en este trabajo.						

20.	“Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades”.	56,62	198,640	,210	,366	,533
21.	“Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada”.	54,85	215,812	-,088	,392	,585
22.	“Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas”.	56,71	196,364	,228	,576	,530

Confiabilidad

Tabla

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,551	,566	22