

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS
Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS:

“Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento del personal Administrativo de la
Municipalidad de Wanchaq - Cusco. Periodo 2019”

Presentada por:

Br. Ayerbe Catunta Velinda

Br. Soria Recharte Ysela

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Asesor académico:

Mgt. Rene Concha Lezama

CUSCO – PERÚ

2021

PRESENTACIÓN

Sr. Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Sres. miembros del Jurado:

Cumpliendo el reglamento de grados y títulos de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, presentamos a ustedes la tesis intitulada: “ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DE WANCHAQ - CUSCO. PERIODO 2019” para optar al título profesional de Licenciada en Administración.

La presente investigación se desarrolló conforme al proyecto de investigación aprobada e inscrita en la escuela profesional, con el objetivo de conocer el Estrés laboral existente y las estrategias de afrontamiento que aplica el personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq. El presente trabajo representa la dedicación y el ahínco que entregamos, para el logro de nuestras metas y objetivos profesionales.

Las tesoristas.

AGRADECIMIENTO

A Dios sobre todas las cosas por darnos la vida y guiar nuestros pasos día a día.

A la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas, Contables y Turismo, Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, por formarnos profesionalmente.

Al Mgt. Rene Concha Lezama, asesor de tesis, por brindarnos la oportunidad de recurrir a su capacidad, conocimiento y aporte para la finalización de la presente investigación.

A nuestros docentes de la escuela profesional de Ciencias administrativas, por sus enseñanzas para desarrollarnos profesionalmente, por habernos brindado todos sus conocimientos y guiarnos para ser mejores en la vida.

A la Municipalidad Distrital de Wanchaq, por haber aceptado que realicemos nuestra tesis en su institución.

Las tesoristas

DEDICATORIA

A mi amado Dios, quien me guio en este camino y fue mi resguardo en momentos difíciles.

Con amor a mis padres queridos Marcelina y Valeriano a quienes debo este logro.

A mi hermanita, por la paciencia que siempre me tuvo, por su apoyo y compañía en los buenos y malos momentos.

Velinda Ayerbe Catunta

Este trabajo de investigación esta dedicado a Dios por darme su amor, fortaleza, ser mi guía y compañía en todos los momentos buenos y difíciles, por permitirme cumplir esta meta tan importante en mi vida.

Con amor a mis hijos, quienes, con su comprensión, ánimos para perseguir mis sueños y la confianza que depositaron en mi para lograr mi meta.

Ysela Soria Recharte.

RESUMEN

Este trabajo de investigación, tiene por objetivo determinar el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco.

El tipo de investigación que presenta es aplicado, de nivel descriptiva-correlacional.

La población consta de 138 trabajadores, el cual la muestra será representada por todo el personal administrativo de la Municipalidad de Wánchaq-Cusco. Periodo 2019 que son 138, excepto del Señor alcalde.

El estudio refiere a un enfoque cuantitativo, su diseño es no experimental y de tipo aplicativo.

Se aplicó la técnica de encuesta para la recolección de datos y se utilizó como instrumento el cuestionario para la variable Estrés Laboral el cual contiene 49 preguntas y el inventario para la variable Estrategias de afrontamiento de 20 preguntas son las opciones más pertinentes al caso. Luego de la recolección de datos, se organizaron estadísticamente mediante el software estadístico SPSS V.25 para su estudio analítico, explicación y conclusiones que se presentan de manera detallada en la investigación.

Como conclusión se tiene que el personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco, presentan un nivel de estrés laboral moderado y a veces aplican estrategias de afrontamiento. En cuanto a la relación entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento indica una relación negativa y significativa. De todo esto podemos señalar que el estrés laboral afecta al desempeño del personal administrativo.

Palabras claves: Estrés laboral y estrategias de afrontamiento

ABSTRACT

The objective of this research work is to determine the level of work stress and the coping strategies of the administrative staff of the Municipality of Wanchaq-Cusco.

The type of research presented is applied, descriptive-correlational level.

The population consists of 138 workers, which the sample will be represented by all the administrative personnel of the Municipality of Wánchaq-Cusco. Period 2019, which are 138, except for the Mayor.

The study refers to a quantitative approach, its design is non-experimental and applicative.

The survey technique was applied to collect data and the questionnaire for the variable at Work was used as an instrument, which contains 49 questions and the inventory for the variable Coping strategies of 20 questions are the most pertinent options to the case.

After data collection, they were statistically organized using the SPSS V.25 statistical software for their analytical study, explanation and conclusions that are presented in detail in the investigation.

As a conclusion, the administrative staff of the Municipality of Wanchaq_Cusco have a moderate level of work stress and sometimes apply coping strategies. Regarding the relationship between the level of work stress and coping strategies, it indicates a negative and significant relationship. From all this we can point out that work stress affects the performance of administrative staff.

Keywords: Work stress and coping strategies

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
RESUMEN.....	V
ABSTRACT.....	VI
INDICE GENERAL.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS	XIV
ÍNDICE DE FIGURAS	XV
INDICE DE GRAFICOS.....	XVI

INDICE GENERAL**CAPÍTULO I****PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1 Situación problemática.....	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Objetivos	2
1.3.1 Objetivo general	2

1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.4 Delimitación de la investigación.....	3
1.4.1 Delimitación espacial.....	3
1.4.2 Delimitación temporal.....	3
1.5 Justificación del estudio.....	3
1.5.1 Justificación teórica.....	3
1.4.2 Justificación metodológica.....	4
1.5.3 Justificación social.....	4
1.4.4 Justificación practica.....	4
1.5 Hipótesis.....	5
1.5.1 Hipótesis general.....	5
1.5.2 Hipótesis específicas.....	5
1.6 Variables e indicadores de estudio.....	5
1.6.1 Variables de estudio.....	5
1.6.2 Operacionalización de las variables (indicadores de estudio).....	7

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1 Estado del arte de la investigación.....	9
2.1.1 A nivel Internacional.....	9
2.1.2. A nivel Nacional.....	11
2.1.3 A nivel Local.....	14
2.2 Bases teóricas.....	15
ESTRÉS LABORAL.....	15

2.2.1 Teorías del estrés	15
2.2.1.1 Teoría basada en la respuesta.	15
2.2.1.2 Teoría basada en el estímulo.	17
2.2.1.3 Teoría basada en la interacción o transacción.	18
2.2.4 Definiciones del Estrés	20
2.2.3 Enfoques acerca del Estrés Laboral.....	21
2.2.3.1 Enfoque Psicologico.....	21
2.2.3.1 Enfoque Fisiologico.	22
2.2.3.2 Enfoque técnico “Ingenieril”.....	22
2.2.3.3 Enfoque de Ergonomía.....	23
2.2.4 Tipos de estrés laboral	24
2.2.4.1 Eustress o estrés “bueno”.	25
2.2.4.2 Distress o estrés “negativo”.	25
2.2.5 Dimensiones del estrés laboral	25
2.2.6 Causas del Estrés Laboral.....	42
2.2.7 Consecuencias del Estrés Laboral	44
ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	48
2.2.8 Teorías sobre el afrontamiento al estrés	48
2.2.9 Dimensiones de las estrategias de afrontamiento.....	51
2.2.10 Estrategias para manejar el estrés:.....	53
2.2.11 Diferencia entre estilos y estrategias de afrontamiento.....	54

CAPITULO III

CONSIDERACIONES METODOLOGICAS

3.1 Metodología	55
3.1.1 Tipo de investigación	55
3.1.2 Nivel de investigación	55
3.1.3 Diseño de la investigación.....	55
3.1.4 Método de la investigación.....	56
3.1.5 Enfoque de la investigación.....	56
3.1.6 Período de tiempo de la investigación.....	56
3.2 Población y muestra	57
3.2.1 Población de estudio.....	57
3.2.2 Estudio Piloto	57
3.2.3 Determinación de la muestra	58
Fuente: Elaboración propia, en base al CAP 2017 D de la Municipalidad de Wanchaq.	59
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	59
3.3.1 Técnicas de recolección de datos	59
3.3.2. Instrumentos de recolección de datos.....	59
3.2.2.1 Instrumento para medir la variable Estrés Laboral.	59
3.2.2.2 Instrumento para medir la variable de Estrategias de Afrontamiento.....	60
3.2.2.3 Confiabilidad del instrumento.....	61
3.2.2.4 Validez de contenido.....	61
3.3 Procesamiento y análisis de datos	61

3.4 Fuente de datos.....	62
3.4.1 Fuentes primarias.....	62
3.4.2 Fuentes secundarias.....	62
3.5 Procesamiento y análisis de datos.....	62

CAPITULO IV

DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD DE ESTUDIO

4.1 Hoja de vida institucional.....	63
4.2. Ubicación geográfica.....	63
4.3 Delimitación geográfica.....	64
4.4. Naturaleza jurídica.....	65
4.5 Jurisdicción.....	66
4.6 Base legal.....	66
4.7 Filosofía organizacional.....	68
4.7.1 Misión.....	68
4.7.2 Visión.....	68
4.7.3 Principios.....	69
4.8 Finalidad.....	69
4.9 Objetivos.....	69
4.9.1 Objetivo general.....	70
4.9.2 Objetivos específico.....	70
4.10 Funciones básicas de la entidad.....	70

4.11 Estructura orgánica.....	71
4.12 Organigrama.....	75

CAPITULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Datos descriptivos de la muestra.....	76
5.1.1 Genero del personal administrativo.....	77
5.1.2 Edad del personal administrativos.....	78
5.1.3 Estado Civil del personal administrativo.....	79
5.1.4 Grupo ocupacional del personal administrativo	80
5.2 Análisis de la variable Estrés Laboral	81
5.2.1. Análisis de Estrés laboral por dimensiones	82
5.2.1.1 Análisis del estrés laboral según grupo ocupacional	83
5.2.1.2 Análisis del estrés laboral dimensión por dimensión.....	84
5.3 Análisis de la variable Estrategias de Afrontamiento	90
5.3.1 Análisis de las Estrategias de afrontamiento por dimensiones.....	91
5.4 Determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq – Cusco	94
5.5 Determinar la relación existe entre el nivel de estrés psicológico y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq - Cusco.....	96
5.6 Determinar la relación existe entre el nivel el estrés fisiológico y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq – Cusco	98

5.7 Determinar la relación que existe entre el nivel de los estresores laborales y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-cusco.....	101
---	-----

CAPITULO VI

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

6.1 Análisis de la relación entre el nivel de estrés y las estrategias de afrontamiento	104
6.2 Comprobación de hipótesis	104
CONCLUSIONES	107
RECOMENDACIONES	108
BIBLIOGRAFÍA.....	109
ANEXOS.....	114

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la Variable	7
Tabla 2 Se presentan algunas Alteraciones que pueden ser Consecuencia de la Respuesta Inatada del Organismo Ante Uno o Varios Agentes Estresantes	44
Tabla 3 Población del Personal Administrativo de la Municipalidad de Wanchaq.....	57
Tabla 4 Muestra del Personal Administrativo de la Municipalidad de Wanchaq.....	58
Tabla 5 Alternativas De respuesta del Instrumento para Medir la Variable Estrés Laboral.....	60
Tabla 6 Alternativas De respuesta del Instrumento para Medir la Variable Estrategias de Afrontamiento	61
Tabla 7 Género del Personal Administrativo.....	77

Tabla 8 Edad del Personal Administrativo	78
Tabla 9 Estado Civil del Personal Administrativo.....	79
Tabla 10 Grupo Ocupacional del Personal Administrativo	80
Tabla 11 Nivel de Estrés Laboral del Personal Administrativo.....	81
Tabla 12 Estrategias de Afrontamiento del Personal Administrativo.....	90
Tabla 13 Relación entre el Nivel de Estrés Laboral y las Estrategias de Afrontamiento del Personal Administrativo.....	94
Tabla 14 Relación entre el Nivel de Estrés Psicológico y las Estrategias de Afrontamiento del Personal Administrativo.....	96
Tabla 15 Relación entre el Nivel de Estrés Fisiológico y las Estrategias de Afrontamiento del Personal Administrativo.....	98
Tabla 16 Relación entre el Nivel de los Estresores Laborales y las Estrategias de Afrontamiento del Personal Administrativo.....	101

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Etapas del Estrés según Hans Seyle	15
Figura 2 Mapa del Distrito de Wanchaq del Cusco	64

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1 Género o Sexo del Personal Administrativo.....	77
Grafico 2 Edad del Personal Administrativo	78
Grafico 3 Estado Civil del Personal Administrativo.....	79
Grafico 4 Grupo Ocupacional del Personal Administrativo	80

Grafico 5 Nivel de Estrés laboral del Personal Administrativo.....	81
Grafico 6 Nivel de Estrés Laboral por Dimensiones	82
Grafico 7 Nivel de Estrés Laboral del Personal Administrativo según su Grupo Ocupacional	83
Grafico 8 Nivel de Estrés Psicológico del Personal Administrativo	84
Grafico 9 Nivel de Estrés Psicológico por indicadores del Personal Administrativo.....	85
Grafico 10 Nivel de Estrés Fisiológico del Personal Administrativo	86
Grafico 11 Nivel de Estrés Fisiológico por Indicadores del Personal Administrativo	87
Grafico 12 Nivel de Estresores Laborales del Personal Administrativo.....	88
Grafico 13 Nivel de Estresores Laborales por indicadores del Personal Administrativo.....	89
Grafico 14 Estrategias de Afrontamiento del Personal Administrativo.....	90
Grafico 15 Estrategias de Afrontamiento por Dimensiones	91
Grafico 16 Estrategias Enfocadas en el Problema por Indicadores del Personal Administrativo	92
Grafico 17 Estrategias Enfocadas en la Emoción por Indicadores del Personal Administrativo	93
Grafico 18 Relación entre el Nivel de Estrés Laboral y las Estrategias de Afrontamiento del Personal Administrativo.....	95
Grafico 19 Relación entre el Nivel de Estrés Psicológico y las Estrategias de Afrontamiento del Personal Administrativo.....	97
Grafico 20 Relación entre el Nivel de Estrés Fisiológico y las Estrategias de Afrontamiento del Personal Administrativo.....	99
Grafico 21 Relación entre los Estresores Laborales y las Estrategias de Afrontamiento del Personal Administrativo.....	101

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

Define que “El estrés laboral es muy importante en el área de las organizaciones y que se convierte en una variable explicativa central a la hora de que se quiera entender los fenómenos como los altos niveles de absentismo, la insatisfacción laboral y la propensión al abandono” (Sonnentag & Frese, 2003)

En la actualidad a nivel mundial, el estrés laboral viene afectando a todos los países, a todas las áreas laborales y trabajadores en general, afecta a los países desarrollados como también a los que están en desarrollo, según la Organización de las Naciones Unidas, son cada vez más estresantes los riesgos psicosociales tales como el incremento de la competitividad, mayor perspectiva sobre la productividad y las extensas jornadas, contribuyen a que sean cada vez más estresantes los ambientes donde se trabaja.

En el contexto peruano, según una encuesta realizada (el comercio, 2019) señala que “el 78% de empleados indicó haber experimentado estrés laboral alguna vez de su vida, originado básicamente por el excesivo trabajo, reuniones y responsabilidades que el puesto de trabajo que ocupan les exige.”

Dentro del ámbito local, el estrés no es ajeno en la ciudad del Cusco, el estrés laboral es reconocido como un problema que afecta a los trabajadores de las organizaciones y por tal motivo afectara también al buen funcionamiento de las mismas.

En la presente investigación, se desarrolló el tema de Estrés laboral y Estrategias de Afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq -Cusco, en el cual se observó en lo referido (Delgado, 2004) al Estrés psicológico como un cambio y variación en el

estado de ánimo, temor, ansiedad, dificultades en la concentración y el afrontamiento a estos, en lo referido al Estrés fisiológico se observó agotamiento, tensión en los músculos, problemas gastrointestinales e insomnio. Dentro de los Estresores laborales, se observó algunos problemas en el ambiente físico, de la tarea y la organización.

Mediante la presente investigación se determinó el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento, así como la relación que se da entre ambas variables en la municipalidad de Wanchaq-Cusco.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Existe relación entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco. Periodo 2019?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre el nivel del Estrés Psicológico y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco. Periodo 2019?
- b) ¿Que relación existe entre el nivel del Estrés Fisiológico y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco. Periodo 2019?
- c) ¿Que relación existe entre el nivel de los Estresores Laborales y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco. Periodo 2019?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco. Periodo 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la relación que existe entre el nivel del Estrés Psicológico y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco. Periodo 2019.
- b) Determinar la relación que existe entre el nivel del Estrés Fisiológico y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco. Periodo 2019.
- c) Determinar la relación que existe entre el nivel de los Estresores Laborales y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco. Periodo 2019.

1.4 Delimitación de la investigación

1.4.1 Delimitación espacial

El presente estudio se realizó en la Municipalidad distrital de Wánchaq, el cual se encuentra ubicado en la Av., La Cultura S/N, provincia del Cusco.

1.4.2 Delimitación temporal

El estudio se desarrolló en un periodo de 15 meses, desde Setiembre del 2019.

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Justificación teórica

El presente estudio surge a través de una preocupación por el bienestar y la salud de los trabajadores en las instituciones públicas, inadecuada gestión pública y la falta de presupuesto, son condiciones desalentadoras para los trabajadores.

Los resultados de la investigación contribuirán con información que sirve de antecedente para otras investigaciones similares, para la prevención, control del estrés laboral y la relación con las

estrategias de afrontamiento, el cual dará valiosa información que permitirá aplicar estrategias de afrontamiento por parte de la misma institución hacia sus trabajadores para poder enfrentar el problema del estrés laboral.

1.4.2 Justificación metodológica

Se aplicó para dicha investigación dos cuestionarios: Cuestionario adaptado de Delgado y la escala de estrés laboral y el inventario de Estrategias de afrontamiento (CSI) de Tobin, Holroyds, Reynolds y Kigal.

El método, técnicas e instrumentos que se han empleado en la investigación, una vez demostrada su validez y confiabilidad servirán de aporte como fuente de información y antecedentes a posteriores trabajos de investigación relacionadas con tema de estudio “Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento”

1.5.3 Justificación social

La presente investigación es relevante en lo social, ya que constituye un aporte importante en la gestión que llevan las Municipalidades y sus implicancias prácticas. Mientras los trabajadores tengan menos estrés y mejor modo de afrontar el estrés, estos darán un mejor servicio a las personas de la comunidad.

1.4.4 Justificación práctica

El presente estudio se justifica desde el aspecto práctico, con motivo de determinar el nivel de estrés y las estrategias de afrontamiento que aplica su personal administrativo, porque en base a los resultados obtenidos, la Municipalidad de Wanchaq aplicara estrategias y alternativas de solución.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Existe una relación negativa y significativa entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco. Periodo 2019.

1.5.2 Hipótesis específicas

- a) Existe una relación negativa y significativa entre el nivel del Estrés Psicológico y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco. Periodo 2019.
- b) Existe una relación negativa y significativa entre el nivel del Estrés Fisiológico y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco. Periodo 2019.
- c) Existe una relación negativa y significativa entre el nivel de los Estresores Laborales y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco. Periodo 2019.

1.6 Variables e indicadores de estudio

1.6.1 Variables de estudio

Las variables de estudio son las siguientes:

- a) Estrés laboral. “Es la respuesta psicológica, fisiológica y de comportamiento de una persona que intenta adaptarse a presiones externas e internas. El estrés laboral comienza con situaciones o eventos de la vida llamados estresores” (Nogareda, 2000, pág. 6)
- b) Estrategias de afrontamiento. “Son aquellos procesos conductuales y cognitivos constantemente cambiantes que son desarrollados para el manejo de las demandas

específicas internas y/ o externas el cual serán evaluadas como desbordantes o excedentes de los recursos de la persona”. (Lazarus & Folkman, 1984)

1.6.2 Operacionalización de las variables (indicadores de estudio)

TABLA 1 OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Estrés Laboral	Es la respuesta psicológica, fisiológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse a presiones internas y externas. El estrés laboral comienza con eventos o situaciones de la vida llamados estresores. (Nogareda, 2000)	<p>Estrés Psicológico</p> <p>Describe lo que la persona siente cuando está bajo presión mental, física o emocional. (Instituto Nacional del Cancer, 2012)</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Cambio y variaciones del estado de animo b) Ansiedad y temor c) Dificultades en la concentración d) Dificultad de afrontamiento 	Cuestionario de Prieto teresita, Trucco B, Marcelo
		<p>Estrés Fisiológico</p> <p>Esla reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores. (Nogareda, 2000)</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Agotamiento, letargo. b) Tensión muscular c) Alteraciones gastrointestinales d) Patrones alterados del sueño 	
		<p>Estresores Laborales</p> <p>Es un proceso escalonado que comienza con síntomas leves, como puede ser el cansancio o fatiga que no se alivia hasta que con el tiempo pasa a mayores. (Coduti, Gattas, Sarmiento, & Schmind, 2013)</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Del ambiente físico b) De la tarea c) De la organización 	

Estrategias de afrontamiento	Son aquellos procesos cognitivos y conductuales que cambian constantemente y que se desarrollan para manejar las demandas específicas internas y/o externas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos de la persona. (Lazarus & Folkman, 1984)	<p>Estrategias enfocadas en el problema</p> <p>Son aquellas directamente dirigidas a manejar o alterar el problema que esta cuando el malestar. Comportamiento o actos cognitivos dirigidos a gestionar la fuente de estrés. (Lazarus & Folkman, 1984)</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Resolución de problemas b) Reestructuración cognitiva c) Evitación de problemas d) Pensamiento desiderativo 	Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI) de Tobin, Holroyd, Reynolds y Kigal, (1989). Adaptación por Cano, Rodriguez y García, (2006)
		<p>Estrategias enfocadas en la emoción</p> <p>Son los métodos dirigidos a regular la respuesta emocional ante el problema. Son orientadas a provocar un cambio en cómo es percibida y vivida la situación del estrés, regulando de manera más afectiva las reacciones emocionales negativas. (Lazarus & Folkman, 1984)</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Apoyo social b) Expresión emocional c) Retirada social d) Autocrítica 	

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1 Estado del arte de la investigación

2.1.1 A nivel Internacional

Antecedente 1

La investigación realizada (Jaranillo, 2015) menciona que:

En su estudio del “Estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca Ecuador.”

El objetivo fue determinar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Es un estudio descriptivo, transversal, en una muestra de tipo multietápica de 240 personas de una población de 607 individuos. Las variables estudiadas fueron relación laboral, cargo, biodatos, 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 con 14 preguntas cerradas y cuatro opciones de respuesta. Los datos se analizaron en el software estadístico IBM SPSS V.21. Para determinar la relación entre variables se utilizó el Chi cuadrado Tau b y ANOVA. El análisis de riesgos se realizó mediante la razón de prevalencia (IC 95%).

El resultado dio que 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%, encontrándose significancia estadística con sexo, relación laboral y puesto de trabajo ($p < 0.05$); a igual que, entre demanda psicológica con, sexo, relación laboral y cargo ($p < 0.05$). Con las variables control se encontró con

empleo de habilidades en cargo y relación laboral ($p < 0.05$). En Autoridad de decisión con edad, cargo y tipo de relación laboral ($p < 0.05$). En amplitud de decisión con cargo y relación laboral ($p < 0.05$).

Conclusión: Se llegó a la conclusión de que existe dos veces más probabilidades de desarrollar enfermedad física – mental en el personal administrativo que en los trabajadores.

Antecedente 2

La investigación realizada (Ramires, 2018) menciona que:

En su estudio “Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarias en una universidad pública del estado de México “

El objetivo fue determinar el estrés laboral, fue de tipo cuantitativa, transversal y la muestra no probabilística debido a que no hubo la participación de todo el personal.

Se realizó en el Centro Universitario UAEM Nezahualcóyotl. La población estuvo formada por 8 personas del área administrativa pertenecientes a las áreas de control escolar y Subdirección administrativa, se aplicó el Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS sustentado por Ivancevich y Matteson en 1989 que consiste de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales.

Se identificó que los niveles de estrés eran bajos en los trabajadores administrativos, sin embargo los principales factores que generan estrés en el ambiente laboral son: los trabajadores no cuentan con la infraestructura tecnológica suficiente considerándose limitados para hacer trabajos de vital importancia y realizarlos a tiempo , pocos tienen conocimientos técnicos para seguir siendo competitivos, no hay protección por parte de sus compañeros con injustas demandas de trabajo que les hacen los jefes, el supervisor nunca ha dado la cara por ellos ante sus jefes, hay una estructura formal con mucho papeleo, algunas veces se sienten aptos para tener

el control de las actividades dentro del trabajo, los trabajadores consideran a veces no tener ideas claras de la misión y metas de la organización así como su entendimiento, las políticas generales por parte de la gerencia dificultan un buen desempeño dentro de la organización, la forma para realizar los informes entre superiores y subordinados los hace sentir presionados, no cuentan con espacios privados para realizar sus actividades administrativas, no hay respeto entre supervisores y trabajadores, muy pocas veces el supervisor se preocupó por el bienestar personal de los trabajadores, los trabajadores no disfrutaban de estatus o prestigio dentro las áreas de trabajo.

Conclusión: Se llegó a la conclusión que conforme a los resultados obtenidos y su análisis se generaron diferentes acciones preventivas con un enfoque de educador para la salud tales como la creación de espacios de encuentro por parte de los trabajadores estableciendo ejercicios de respiración, relajación, meditación, manejo del tiempo para las actividades y descanso mediante la planificación. El mando debe ser colaborativo entre superiores y trabajadores, para que los trabajadores obtengan una mejor salud física, mental y organizacional dentro de sus puestos trabajo que desempeñan para evitar riesgos en relación con el estrés laboral.

2.1.2. A nivel Nacional.

Antecedente 1

La investigación realizada (Sanches Nuñez, 2017) menciona que:

En su estudio de Estrategias de Afrontamiento al Estrés en trabajadores de una Municipalidad Distrital de la Región Loreto.

El objetivo fue determinar las estrategias de afrontamiento al estrés que son utilizadas con mayor frecuencia por los trabajadores de una municipalidad distrital.

Material y métodos: Estudio descriptivo-transversal, la muestra estuvo conformada

por 60 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico e Inclusión Social. Todas las variables fueron medidas en una sola ocasión, se trata de muestras independientes. Se utilizó la técnica del cuestionario Modos de afrontamiento del Estrés Cope (forma disposicional CARVER y colaboradores), constituido por 52 ítems, con una confiabilidad de 0.55. Resultados: Según estilos, el 62% utiliza con mayor frecuencia el afrontamiento Soporte Social (enfocado en el problema), el 45% utiliza con mayor frecuencia el afrontamiento Soporte Emocional (enfocado en la emoción) y el 75% utiliza con mayor frecuencia la conducta inadecuada (enfocado en la evitación del problema). Conclusiones

Conclusión: Las estrategias de afrontamiento al estrés, utilizadas con mayor frecuencia por los trabajadores son la búsqueda de soporte social, búsqueda de soporte emocional y conducta inadecuada, las dos primeras estrategias permiten al trabajador afrontar de manera adecuada al estrés bajo la carga laboral que presentan.

Antecedente 2

La investigación realizada (Espejo Nuñez, 2021) menciona que:

En su estudio de Estrategias de afrontamiento al estrés y bienestar psicológico de los trabajadores nombrados de la municipalidad provincial de Puno, el objetivo fue determinar la relación de la variable estrategias de afrontamiento al estrés y el bienestar psicológico que se manifiesta como respuesta a la problemática de la institución descrita. Por medio de un estudio de tipo básico y diseño no experimental transeccional descriptivo-correlacional, donde se utilizó dos cuestionarios como medio de recolección de datos a una muestra de 145 trabajadores nombrados de la municipalidad provincial de Puno.

Conclusión: se concluyó que existe una relación positiva entre estrategias de afrontamiento al estrés y bienestar psicológico de los trabajadores nombrados de la municipalidad provincial de Puno 2020, lo que se demuestra con la prueba de Rho de Spearman donde se obtuvo una correlación de 0.52

Antecedente 3

La investigación realizada (Galvez Arevalo & Loloy Marin, 2019) menciona que:

En su estudio de El Estrés y Clima Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, el objetivo fue determinar la relación del estrés y clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote. Se empleó fundamentos teóricos para la variable estrés, en el cual Chiavenato (2015) señala que el estrés es un estado emocional que se muestra cuando los individuos no se sienten seguros de poder afrontar un desafío, mientras que la variable clima laboral, Litwin y Stinger (1978) nos indica que el clima laboral tiene el punto clave de satisfacción en los trabajadores. La investigación se desarrolló bajo un estudio correlacional de diseño no experimental, con una muestra de 200 trabajadores de la Municipalidad. Se trabajó mediante el cuestionario para recolectar información de ambas variables. Se concluyó a partir del procedimiento y análisis de datos, según la prueba estadística Chi² un valor de 26,997 y una significancia de 0,001 siendo menor a 0.05, se comprobó que hay relación entre ambas variables. Por otra parte, a nivel variable estrés en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 51% presentaron un nivel alto de síntomas físicos, el 51% de los trabajadores opinaron tener un nivel alto de síntomas psicológicos, el 52% de los trabajadores tuvieron un nivel de conducta alto, por lo que se pudo deducir que los trabajadores se sienten estresados. Asimismo, en el

clima laboral se corroboró que el 57% de los trabajadores la responsabilidad es muy mala, 58% opinaron que la recompensa que reciben es mala, 59% opinaron los trabajadores que la relación entre compañeros es mala, 71% de los trabajadores opinaron que los estándares de la municipalidad tienen un nivel muy malo, mientras el 57% de los trabajadores opinaron tener mala identidad.

Conclusión: Se concluyó que los trabajadores tienen estrés y a la vez tienen un clima laboral desfavorable en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.

2.1.3 A nivel Local

Antecedente 1

La investigación realizada por (Sanches Achahui, 2018) menciona que:

En su estudio el clima laboral y el estrés laboral en los docentes de la Institución Educativa Jorge Chávez Chaparro, el objetivo fue determinar la relación del clima laboral y el estrés laboral de los Docentes de la de la I.E. Jorge Chávez Chaparro, Cusco, para lo cual se realizó una investigación con enfoque cuantitativo y diseño descriptivo correlacional. Siendo la metodología de investigación el método científico, el tipo de investigación descriptivo correlacional con un diseño no experimental, la muestra se considera no probabilística constituida por 33 docentes de la Institución Educativa Jorge Chávez Chaparro Cusco, la técnica utilizada es la encuesta para ambas variables, cuyos instrumentos fueron la Escala de Clima Social en el trabajo (WES) y el Inventario "Burnout" de Maslach (MBI). Los resultados muestran que con un nivel de confianza del $95\% = 0.95$, y al nivel de significancia del $\alpha: 5\% = 0.05$, se confirma que si existe correlación entre las variables Clima Laboral y Estrés Laboral, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Correlación de Spearman, cuyo coeficiente de correlación alcanza el

valor de $-0,768$, valor que muestra una asociación alta e inversa entre dichas variables.

Conclusión: Se muestra que el 18,9% del personal asistencial de salud presenta Síndrome de Burnout, sin embargo, el 81,1% no presenta. También se muestra que el 76% de la población utiliza de manera frecuente las estrategias de afrontamiento, un 5.5% las utiliza dependiendo de la circunstancia y un 18.5% las utiliza pocas veces. Entonces concluimos que sí existe relación entre la utilización de estrategias de afrontamiento y la aparición de Burnout.

2.2 Bases teóricas

ESTRÉS LABORAL

2.2.1 Teorías del estrés

2.2.1.1 Teoría basada en la respuesta. Su máximo representante es H. Selye. Esta corriente estudia el estrés como respuesta, como resultado en el organismo del sujeto ante una situación estresante.

Selye (1940), establece su teoría del estrés, por consiguiente, es una respuesta biológica, igual en todos los organismos y estereotipada. Además, se puede medir y supone una serie de secreciones hormonales, ya que son responsables de las reacciones que mostramos ante una situación estresante. Estas reacciones son somáticas, funcionales y orgánicas. Cabe resaltar que la mayoría de las veces el organismo responde en armonía ante los estímulos del ambiente y sin consecuencias negativas: se denomina como el buen estrés.

Sin embargo, y tomando en cuenta la Teoría del estrés de Selye, “el organismo es incapaz de adaptarse al medio (cuando aparece el estrés), de modo que las respuestas exigidas son muy intensas o prolongadas y las demandas superan su resistencia y/o adaptación. Por ende, mencionamos entonces el “distress” o “mal estrés” (estrés, en general)”.

Selye considera al estrés como un conjunto de reacciones fisiológicas de manera coordinada ante cualquier estímulo considerado por el individuo como adverso o dificultoso, a esta reacción lo denominó el síndrome general de adaptación (SGA), síntomas similares los cuales podían ser atribuidos a los esfuerzos del organismo para responder al estrés de estar enfermo. (Delgado, 2004)

Hans Selye (1939), en su teoría del Síndrome de Adaptación General describe tres fases sucesivas de adaptación del organismo:

- a) **Fase de reacción de alarma.** Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar ante un estímulo estresante.

En esta fase se activa el sistema nervioso simpático teniendo como signos: dilatación de las pupilas, sequedad de boca, sudoración, tensión de los músculos, aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, aumento de la presión arterial y disminución de la secreción gástrica, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina.

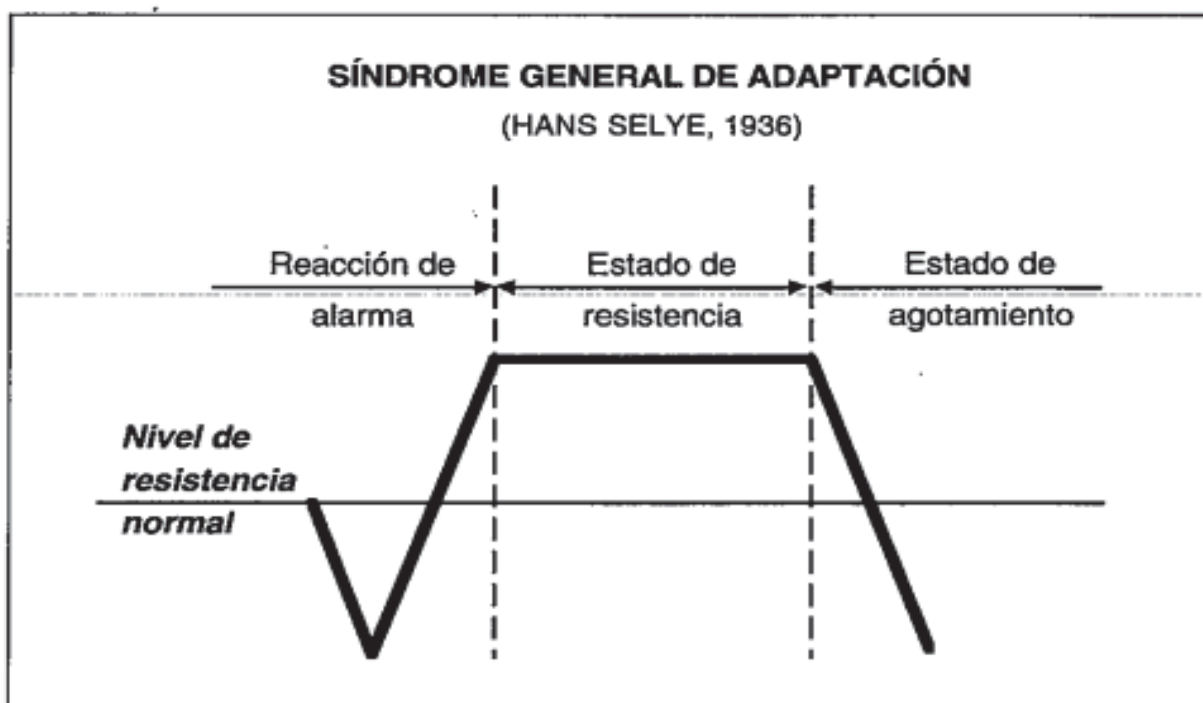
Al mismo tiempo se da una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración para focalizar y mantener la percepción del estímulo estresante. Esta reacción transitoria es de corta duración y no resulta perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

- b) **Fase de resistencia.** Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación.

En esta fase aparecen diferentes reacciones metabólicas canalizando al sistema o proceso orgánico específico que sea más capaz de resolverlo, haciendo frente a la presencia del estrés por un plazo indefinido.

- c) **Fase de agotamiento.** Como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continuo o adquiere bastante intensidad, superando la capacidad de resistencia, el organismo entra finalmente en la fase de agotamiento, en la cual se colapsa el sistema orgánico enfrentado al estrés, dando lugar a la aparición de alteraciones psicosomáticas.

FIGURA 1 *ETAPAS DEL ESTRÉS SEGÚN HANS SEYLE*



Fuente: Delgado María Ángeles del Hoyo Estrés Laboral

2.2.1.2 Teoría basada en el estímulo.

Según (Cassaretto, Chau, Oblitas, & Valdez, 2014) establece que “A diferencia de las teorías centradas en las respuestas, el estrés se explica mencionando a los estímulos ambientales externos al individuo o estresores y se interpreta que éstos alteran o trastornan el buen funcionamiento del organismo”.

(Pinilla Romero, 2019) distingue dos tipos principales de estresores:

- a) **Psicosociales.** Estas situaciones no causan directamente la respuesta de estrés, sino que estas situaciones se convierten en estresores a través del significado que la persona le asigna o de la interpretación cognitiva.
- b) **Biológico.** Se trata de los estímulos que son convertidos en estresores por la capacidad para generar cambios eléctricos o bioquímicos en el organismo que requieren por sí mismo la respuesta de estrés, como por ejemplo: tomar una taza de café, exponerse a un ruido muy intenso, etc.

Un problema que presenta esta teoría y que son consideradas estresantes sería la delimitación de las situaciones. Una situación puede ser poco o nada estresante para una persona y muy estresante para otra, esto dependerá del organismo de cada individuo.

Según (Casareto, Oblitas, & Valdes, 2014) define que “Se conoce con el nombre de los sucesos vitales o Enfoque Psicosocial a la teoría basada en el estímulo que se ubica dentro de la perspectiva en psicopatología y ha tenido muchísima influencia en los últimos años..

2.2.1.3 Teoría basada en la interacción o transacción.

Según (Equilibrio y mente, 2019) señala que:

El representante principal de esta corriente es Lazarus, junto con Folkman, estos modelos plantean que el estrés se origina a través de las relaciones particulares entre la persona y su entorno, dando la mayor importancia a los factores psicológicos(cognitivos) como mediadores entre los estímulos estresantes y las respuestas del estrés. Las teorías basadas en la interacción explican el proceso de estrés como una interacción entre la persona y el entorno. Dan un papel fundamental a los factores psicológicos o cognitivos como factores mediadores

entre ambas partes. En conclusión, destaca la evaluación como el mediador cognitivo más importante dentro de los factores psicológicos.

Lazarus y Folkman son los máximos representantes de estas teorías y ellos consideraron que “el estrés es un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, el cual la persona valora como algo que excede sus recursos y se pone en peligro su bienestar”

Según (Casareto, Oblitas, & Valdes, 2014) considera que:

Dos conceptos muy importantes en esta teoría son la evaluación y el afrontamiento. La evaluación. Se define como un mediador cognitivo de las reacciones al estrés, es un proceso por medio del cual los sujetos valoran la situación y de las respuestas personales a los estímulos relevantes, lo que está ocurriendo y todo ello relacionado con el bienestar personal del sujeto. Según estos autores existen tres tipos de evaluación: primaria, secundaria y terciaria (afrontamiento).

- a) La evaluación primaria: Que se focaliza en las demandas de la situación y consiste en evaluar si el hecho es importante, si es positivo o no y sus consecuencias. Finalmente responder a la interrogante ¿qué significa esto para mí? Sera concluyente el resultado de esta evaluación para que el hecho sea considerado bueno o malo, relevante o irrelevante, amenazante o no.
- b) La evaluación secundaria: Tiene como objeto el análisis y la valoración de la capacidad del propio sujeto para afrontar el suceso que acaba de evaluar.

La valoración de los recursos personales depende en gran medida que la persona se sienta desafiante, optimista o asustada, se relaciona con la evaluación de los propios recursos y los pensamientos anticipatorios juegan un papel muy importante. Determinaran el resultado la historia previa de afrontamiento frente a situaciones

iguales y el exitoso resultado o no de la ejecución de cualquiera de las estrategias utilizadas.

- c) Afrontamiento: Es el afrontamiento propiamente dicho, es decir, la acción y ejecución de una estrategia previamente elaborada.

2.2.4 Definiciones del Estrés

Según (Perez Martinez, 2017) menciona que “el Dr. Hans Selye (es considerado el padre en el estudio del estrés), En el año 1926 Hans Selye, definió el estrés, como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante”. En la opinión de (Aguilar Sierra, 2011) menciona en el año 1935, lo determino como: La respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores. A esto lo denominó “Síndrome general de adaptación”.

Citando a (Enfermería Global, 2016) señala que:

Stephen Williams y Lesley Cooper, indican que el estrés daña a las personas y a sus organizaciones. Puede afectar a los individuos de todas las edades y profesiones, sin importar el sexo, la nacionalidad, antecedentes educativos o rol. Se estima que durante un año el estrés relacionado con el trabajo afecta cuando menos a un tercio de la fuerza laboral, esto representa un costo alto en la economía para las organizaciones al año, esto se debe a la falta de productividad. El estrés se ha relacionado con una variedad amplia de enfermedades.

De acuerdo con (Torrades, 2007) señala que:

Según la OMS (Organización mundial de la salud), el estrés es “El conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”. Generalmente se trata de un sistema de alerta biológico imprescindible para la supervivencia. Cualquier circunstancia, cambio o que sea diferente para nuestras vidas, como hablar en público, presentarse a una entrevista, cambiar de residencia, cambiar de

trabajo, puede generar estrés. Esto dependerá del estado psíquico y físico de cada persona.

Sin embargo, según la (OIT, 2016) indica que:

El estrés es la respuesta emocional y física a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas, capacidades y los recursos percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés laboral está determinado por la organización del trabajo, las relaciones laborales y el diseño del trabajo que se da cuando las exigencias del trabajo sobrepasan las capacidades y no corresponden a los recursos o necesidades del trabajador, también puede ser cuando las habilidades y el conocimiento de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

2.2.3 Enfoques acerca del Estrés Laboral

Según (Delgado, 2004) determinó tres enfoques:

2.2.3.1 Enfoque Psicológico. El estrés no es solamente una dimensión del ambiente físico o psicosocial; no puede ser definido solo en términos de carga de trabajo o de situaciones que se consideran estresantes, ni tampoco se puede definir solo en términos de respuesta, como la movilización fisiológica o la disfunción de la ejecución.

Según (Lazarus & Folkman, 1984, pág. 19) señalan que:

Lazarus, señala al estrés psicológico como una relación particular entre el entorno y la persona, este es considerado como una situación que le sobrepasa o pone en peligro su bienestar. Los aspectos importantes que en el estrés existe, se trata de

una relación entre la persona y el entorno, consideradas como una situación de condición peligrosa y amenazante.

Los factores psicológicos (emocionales, motivacionales, cognitivos, etc.) son el resultado de la historia de cada persona en un entorno político, cultural y socioeconómico que influyen tanto en la prevención de trastornos, proceso de enfermar, así como en mantener de manera óptima la salud. Estos factores influirán en todas las enfermedades y trastornos, en la mejoría o agravamiento del proceso, en su pronóstico y su tratamiento. Al mismo tiempo, afectara en el ámbito psicológico todo estado de salud y enfermedad física

Sin embargo, según (Casareto, Oblitas, & Valdes, 2014) menciona que “nuestros hábitos, estilos de vida y comportamiento pueden traernos problemas de salud, o por el contrario, retardar o impedir o su aparición. Por eso diremos que el comportamiento antecede a la enfermedad”.

Según (Delgado, 2004) determinó que:

2.2.3.1 Enfoque Fisiológico. Hans Seyle, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, Introduce en fisiología el concepto de estrés (1936), tomando este término desde su sentido físico, es decir, efectos de fuerzas ejercidas en todos los puntos del organismo. El estrés es un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente. Considera, por tanto, el estrés como una respuesta fisiológica generalizada y no específica a estímulos ambientales nocivos.

2.2.3.2 Enfoque técnico “Ingenieril”. Considera el estrés como una característica de los estímulos del entorno de las personas, comprendido en términos de nivel de demanda que se ejerce sobre el individuo por elementos nocivos de ese entorno. El

estrés produce una reacción de tensión en el individuo que normalmente se puede revertir, en el caso de que estos elementos persistan pueden ser perjudiciales e irreversibles.

Sin embargo, según (Rosario, 2005) señala que:

El enfoque ingenieril o técnico, considera que el estrés se origina en el ambiente donde existen estímulos que se manifiestan en cargas que recaen sobre la persona, estas cargas se pueden cuantificar y medir haciendo de estos estímulos objetivamente medibles los cuales afectan directamente a la persona, lo contrario de la postura que es propuesta por el enfoque fisiológico que expresa que el estrés es una respuesta del organismo.

2.2.3.3 Enfoque de Ergonomía. Proviene del termino griego ergos (trabajo) y nomos (leyes naturales), ya que es una disciplina dirigida a los sistemas, que hoy en día se aplica a todos los aspectos dirigidos a la actividad humana.

Según (Cavo Salvador) señala que:

La ergonomía es una disciplina científica o ingeniería de los factores humanos, de carácter multidisciplinario, se refiere al sistema “hombre-máquina” cuyo objetivo se dirige hacia la adaptación del ambiente o las condiciones del trabajo al hombre, con el propósito de conseguir el equilibrio entre la eficacia productiva y las condiciones óptimas de confort.

A. Áreas de la ergonomía

La ergonomía se ha dividido en distintas áreas de trabajo, siendo 3 las más representativas:

- a. **La Ergonomía física.** Se refiere a las características fisiológicas, anatómicas, antropométricas y biomecánicas en relación con la actividad física, siendo los temas

más importantes la sobrecarga postural, el manejo de materiales, movimientos repetitivos, los trastornos músculo esqueléticos relacionados con el trabajo, el diseño del trabajo, la seguridad y la salud en relación de la interacción con otros factores de riesgo, como los factores ambientales y organizacionales.

- b. **La Ergonomía cognitiva.** Trabaja y analiza los procesos mentales del hombre, como la memoria, la percepción, el razonamiento, la respuesta motora y la interacción que estos procesos tienen en un sistema de trabajo, relacionándose con la carga de trabajo mental, el desempeño, la toma de decisiones, la fiabilidad humana, la interacción hombre-máquina, el estrés laboral y sus competencias.
- c. **La Ergonomía organizacional.** Se refiere a la mejora de los sistemas técnicos y sociales que incluyen sus estructuras organizativas, procesos y políticas, lo que incluye la comunicación, gestión, el diseño del trabajo, el diseño de la jornada laboral, trabajo en equipo, cultura organizacional y la gestión de la calidad.

B. Los objetivos de la ergonomía

Como señala el (Instituto de Salud Pública) :

Investigar, desarrollar y ejecutar acciones que se relacionan con los problemas ergonómicos del trabajo y se incorporan a los programas de salud ocupacional para así lograr un impacto en la salud pública que genere criterios de referencia en el ámbito laboral.

2.2.4 Tipos de estrés laboral

(Nogareda, 2000) define dos tipos de estrés:

2.2.4.1 Eustress o estrés “bueno”. Es necesario en la vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo. Gracias a él podemos progresar en todos los sentidos. El eustress es un estrés que nos activa, este sucede cuando actuamos con entusiasmo, luchamos por alcanzar nuestras metas, es la que nos hará dar sentido a nuestra vida y tener una razón para empezar cada día con nuestras labores.

2.2.4.2 Distress o estrés “negativo”. Se produce por una reacción excesiva al estrés, que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad. Puede afectarnos psicológica y físicamente por el exceso de energía producida y no consumida. En general se utilizará el término estrés para referirnos al estrés negativo o distress.

2.2.5 Dimensiones del estrés laboral

Según (Truco & Prieto, 1995) existen tres dimensiones que están relacionados con el estrés laboral :

A. Estrés Psicológico.

Según (Instituto Nacional del Cancer, 2012) establece que:

Describe lo que la persona siente cuando está bajo presión mental, física o emocional. Aunque es normal presentar cierto estrés psicológico de vez en cuando, las personas que presentan altos grados de estrés psicológico o que lo experimentan en forma repetida por largo tiempo pueden tener problemas de salud (mentales o físicos).

El estrés puede ser causado por las actividades de rutina y responsabilidades cotidianas, así como por situaciones menos comunes como una enfermedad o un trauma propia o de un familiar cercano. Cuando la persona siente que no puede manejar o controlar los cambios causados por la enfermedad o por las actividades

de la vida normal, se siente angustiado. La angustia es un factor que puede reducir la calidad de vida de los pacientes, existe cierta evidencia que indica que la angustia extrema está asociada con peores resultados clínicos.

Según (Problemas de memoria y concentración) establece que:

- a. **Cambio y variaciones del estado de ánimo.** Según la OMS, Los trastornos del estado de ánimo son alteraciones emocionales que consisten en períodos prolongados de tristeza y júbilo excesivos.

Los trastornos del estado de ánimo se clasifican en:

1. **Depresivo.** Los trastornos depresivos se caracterizan por una tristeza intensa o una duración suficiente como para afectar a la funcionalidad y a la disminución del placer o del interés por las actividades. La causa exacta es desconocida, pero es probable que tenga que ver con la herencia, cambios en la concentración de neurotransmisores, una alteración en la función neuroendocrina y factores psicosociales.

Euforia (La tristeza y la alegría) forman parte de la vida diaria. La tristeza es una respuesta al desaliento, al fracaso, a otras situaciones desalentadoras. Por el contrario, la alegría es una respuesta al éxito, los logros y otras situaciones motivadoras. La pena que es una forma de tristeza, se considera una respuesta emocional normal ante una pérdida. El duelo se refiere específicamente a la respuesta emocional ante la muerte de un ser querido.

Se diagnostica un trastorno del estado de ánimo cuando la tristeza o la euforia son muy intensas y persistentes, se acompañan por varios otros síntomas de trastorno del estado de ánimo, y deterioran significativamente la capacidad funcional de la persona. En estos casos, la tristeza intensa se denomina depresión y la euforia intensa manía. Los trastornos depresivos se caracterizan por depresión y los trastornos bipolares por combinaciones variables de depresión y manía.

2. **Bipolar.** Los trastornos bipolares son caracterizados por episodios de manía y depresión, que pueden alternar, aunque en muchos pacientes predomina uno sobre el otro. Se desconoce la causa exacta, pero pueden estar implicados en la herencia, cambios en las concentraciones de los neurotransmisores cerebrales y factores psicológicos.

Los trastornos bipolares suelen comenzar en la adolescencia, la tercera o la cuarta década de la vida. Su permanencia durante nuestra vida es del 4%. Las tasas del trastorno bipolar son aproximadamente iguales entre hombres y mujeres.

Los trastornos bipolares se clasifican en

- a) **Trastorno bipolar I:** definido por la presencia de por lo menos un episodio maníaco completo (es decir, que interrumpe la función social y laboral normal) y habitualmente episodios depresivos
- b) **Trastorno bipolar II:** definido por la presencia de episodios depresivos mayores al menos con un episodio hipomaníaco, pero sin episodios maníacos completos
- c) **Trastorno bipolar no especificado:** trastornos con características bipolares claras que no cumplen criterios específicos para otros trastornos bipolares

b. Ansiedad y temor. La ansiedad es normal en los seres humanos, en el cual existe un alto grado de actividad del sistema periférico.

Este estado emocional está muy relacionado con el sentido de supervivencia, tal como lo son el miedo, la tristeza, la felicidad y la ira. La ansiedad puede convertirse en un trastorno de pánico que genera la sensación de desmayos y hasta de persecución en la persona.

Los expertos explican que el trastorno de ansiedad es un estado en el que se encuentra inquieto el ánimo de una persona, es un sentimiento que genera desasosiego, preocupación y miedo.

La ansiedad es considerada un trastorno psiquiátrico muy común, se relaciona con el estrés ambiental que sufren las personas en el día a día, esta enfermedad afecta más a las mujeres que a los hombres según estadísticas.

La ansiedad es generada por el miedo que existe en el ser humano al futuro y, lo que éste le puede deparar, el miedo y rechazo a los cambios por parte del ser humano hace que se pueda producir un ataque de pánico en relación a los futuros acontecimientos que puedan ocurrir.

La OMS considera que un ataque de pánico es causado por la ansiedad prolongada y sin tratamiento, así como generar un trastorno obsesivo compulsivo y fobias en la persona que la sufre, lo cual suelen tratar los médicos con ansiolíticos o terapias psicológicas.

La ansiedad no siempre es un problema patológico, como ya hemos afirmado, la ansiedad es un sentimiento necesario en las personas como la felicidad, el miedo o la tristeza, ya que en algunos momentos de la vida es necesario sentir un poco de ansiedad ante eventos relevantes o importantes, como por ejemplo la ansiedad que

siente un jugador antes de un partido de fútbol importante, o la ansiedad porque todo salga bien en la organización de algún evento, que en estos casos mantiene a la persona atenta y preparada para los posibles acontecimientos, totalmente diferente a lo ocurrido en el trastorno de ansiedad generalizada o en el trastorno de pánico.

De acuerdo a (Problemas de memoria y concentración) también menciona que :

Existen síntomas de diversos tipos cuando estamos en presencia de problemas de manejo de la ansiedad, dentro de éstos podemos destacar los siguientes:

- a) **Psicológicos.** Sensación de peligro y amenaza, inquietud, agobio, inseguridad en sí mismo y con los demás, celos, temor a perder el control y aumento en las sospechas e incertidumbre.
 - b) **Físicos.** Sudoración, vómitos de aire, náuseas, tensión, temblores, rigidez muscular y los más graves como el insomnio, disfunción sexual y trastornos de alimentación.
 - c) **Cognitivos o Intelectuales.** Preocupación excesiva, sensación de confusión, expectativas negativas, dificultad para recordar y concentrarse, abuso de prevención y sospecha, susceptibilidad.
 - d) **Sociales.** Dificultad para mantener conversaciones con las personas, irritabilidad, bloqueos, temor excesivo a enfrentar posibles conflictos.
 - e) **De Conducta.** Dificultad para actuar, impulsividad, rigidez, alerta e hipervigilancia, movimientos torpes de manos y brazos, tensión en las mandíbulas, dudas o crispación.
- c. **Dificultades en la concentración.** Es un trastorno que impide la realización de las tareas más cotidianas, tales como leer, escuchar en una conversación, estudiar, ver

una película o llevar a cabo otro tipo de actividad, es un problema transitorio, en donde tienen gran importancia la ansiedad o la desmotivación.

a) Causas. Ansiedad y depresión, disgustos o traumas, miedo, desmotivación, consumo de alcohol o drogas, consumo frecuente de tranquilizantes, carácter impaciente e impulsivo, trastornos de personalidad y cansancio.

b) Síntomas. Olvido de las cosas más cotidianas e inmediata, incapacidad de realizar tarea en tiempo prolongado, no lograr entender una lectura, distraerse con cualquier cosa o cuando alguien le habla, tardar demasiado en acabar cualquier tarea, soñar despierto. (Problemas de memoria y concentración)

d. Dificultad de afrontamiento. Se refiere a la incapacidad de afrontar los problemas que generan el estrés, en este caso el psicológico, la persona no es capaz de aplicar estrategias de afrontamiento y esto llevara a un cuadro clínico de estrés crónico, si la persona no es capaz de reconocer que tiene estrés o tiene desinterés de solucionar sus problemas, esto le llevara a no poner en práctica los métodos de afrontamiento.

B. Estrés Fisiológico.

Según (Nogareda, 2000) establece que:

La respuesta fisiológica es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores. Ante una situación de estrés, el organismo tiene una serie de reacciones fisiológicas que suponen la activación del eje hipofisopararrenal y del sistema nervioso vegetativo.

Según (Mayoc clinic, 2018) señala que:

a. Agotamiento, letargo. Es una sensación de cansancio, falta de energía, agotamiento.

El síndrome de fatiga crónica es un trastorno complejo que se caracteriza por fatiga extrema que no es síntoma de alguna enfermedad existente. La fatiga no mejorara con el descanso, puede empeorar con la actividad física o mental.

Esta afección también es conocida como: enfermedad sistémica por intolerancia al esfuerzo» o «encefalomielitis miálgica». A veces, se abrevia «EM/SFC».

La causa del síndrome de fatiga crónica es desconocida, aunque existen muchas teorías, que van de las infecciones virales al estrés psicológico.

Ninguna prueba individual puede confirmar un diagnóstico de síndrome de fatiga crónica. Se necesita una variedad de pruebas médicas para descartar otros problemas de salud que tienen síntomas similares. El tratamiento del síndrome de fatiga crónica se centra en el alivio de los síntomas.

1. Síntomas

Algunos de los signos y síntomas son:

- a) Fatiga
- b) Dolor de garganta
- c) Pérdida de memoria o concentración
- d) Sueño no reparador
- e) Dolor articular o muscular sin causa aparente
- f) Agrandamiento de los ganglios linfáticos del cuello o las axilas
- g) Dolores de cabeza
- h) Agotamiento extremo que dura más de 24 horas después de realizar ejercicio físico o mental

El síndrome de fatiga crónica (SFC) es una afección que empieza con síntomas seudogripales y dura alrededor de seis meses o más. Se descartan primero todas las otras causas de fatiga antes de este diagnóstico. Poco alivia el SFC, incluyendo el descanso.

b. Tensión muscular. Es el resultado de un exceso de trabajo de uno o varios músculos. El músculo se agota y reacciona con rigidez cuando se somete a sobrecarga continua.

1. Principales síntomas

Según la persona y el grado de sobrecarga los síntomas de la tensión muscular pueden manifestarse con mayor o menor intensidad

Algunas patologías y hábitos también influyen sobre las manifestaciones de la contracción en los músculos acentuando las molestias.

Entre los principales signos de la tensión muscular destacan:

- a) Dolor de cabeza.
- b) Ansiedad.
- c) Dificultades para conciliar el sueño.
- d) Cansancio.
- e) Irritabilidad.
- f) Dolor en determinadas zonas del cuerpo, especialmente espalda, hombros, cuello, mandíbula y entrecejo.
- g) Músculos rígidos al tacto.
- h) Mareos, si la tensión muscular se localiza en la zona cervical.
- i) Calambres, cuando la tensión muscular recae en las piernas.

j) Rigidez en los movimientos.

Según (Mayoc clinic, 2018) señala que:

c. Alteraciones gastrointestinales. El estrés es el estado fisiológico que ante la necesidad de adaptación el ser humano experimenta para así poder sobrevivir. Este es un estado necesario y temporal que cuando la persona está ante un peligro el organismo se prepara para su defensa y en el ocurren una serie de cambios, ante este tipo de situaciones aumenta nuestro ritmo cardíaco, la sangre se va desde el estómago hacia la cabeza, brazos y piernas, aumentando la tensión arterial. Todo esto para poder pensar con rapidez, luchar contra la adversidad o huir si fuese necesario.

Cuando estrés se hace crónico, es ahí donde surge el problema, produciendo daños a nivel del sistema nervioso que estos a su vez puede afectar al funcionamiento del aparato digestivo y el intestino.

1. Problemas de salud causados por el estrés:

- a) Alteraciones intestinales.
- b) Disminución del flujo sanguíneo en la mucosa.
- c) Cambios en las secreciones digestivas.
- d) Pérdida de capacidad de regeneración en la mucosa gastrointestinal.
- e) Problemas de mal absorción de nutrientes, intolerancias, alergias por el desequilibrio de la flora intestinal.

d. Patrones alterados del sueño. El estrés y la ansiedad son respuestas normales del organismo ante un peligro inminente o la percepción del mismo. Permiten generar la alerta y activación necesarias para hacer frente a estos peligros o amenazas y buscar soluciones. Sin embargo, se convierten en un problema

cuando se vuelven demasiado intensas o desproporcionadas al estímulo que las precipita, demasiado duraderas (una vez que desaparece el peligro o reto o por incapacidad para hacerle frente) o demasiado frecuentes. La respuesta de activación y alerta que desencadenan cuyo objetivo primordial es movilizar recursos para la supervivencia es incompatible con el sueño. Por ese motivo, cuando estas emociones, se mantienen en el tiempo, acaban generando problemas psicofisiológicos como el insomnio.

Se ha comprobado también una mayor activación tanto fisiológica como cognitiva en las personas que tienen más tendencia a que los problemas de sueño transitorios se conviertan en crónicos.

Por otro lado, una vez instaurados los problemas de insomnio, la falta de sueño, produce en el organismo una reacción fisiológica que contribuye a aumentar los niveles de ansiedad y estrés, generando mayor alerta y activación y mayores dificultades para poder relajarse y por tanto dormirse. Los mecanismos por los que se produce este efecto es una cascada de acontecimientos biológicos que tienen lugar en nuestro organismo cuando nos estresamos a nivel hormonal y neuronal, por los que se producen alteraciones en la segregación de sustancias como el cortisol, que inhibe y suprime el sueño, así como de la prolactina o la serotonina, muy relacionadas con la regulación de los ciclos del sueño, estados anímicos, percepción del dolor, etc.

Así vemos como el estrés se convierten en desencadenante del insomnio y a su vez en una consecuencia del mismo, siendo un elemento fundamental a tratar en los problemas de sueño.

A lo largo de la vida, inevitablemente vamos a enfrentarnos a situaciones que nos produzcan estrés; cambios, enfermedades, problemas, crisis. El objetivo, es ajustar esas emociones a la situación que las provoca y actuar para terminar cuanto antes con esa emoción. Si lo que nos genera estrés es empezar a tener problemas de sueño, hay que abordar este problema para que no se modifique el problema. (Instituto del sueño)

C. Estresores laborales.

Citado por (Coduti, Gattas, Sarmiento, & Schmind, 2013) señala que:

Es un proceso escalonado que comienza con síntomas leves, como puede ser el cansancio o fatiga que no se alivia hasta que con el tiempo pasa a mayores. Esto a las empresas les causa pérdidas que pueden ser enormes, comenzando por el absentismo, los accidentes laborales, las bajas médicas, el descenso en la productividad, el desánimo y abandono de la profesión, el mal clima laboral o los conflictos del trabajo.

Según (Delgado, 2004) establece que:

a. Del ambiente físico

- 1. Iluminación.** Tiene una influencia importante sobre el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada que no permita percibir de manera correcta los estímulos visuales, además de las consecuencias negativas para la visión. puede producir otros efectos, ya que puede hacer la tarea más difícil, incluso imposible de llevarla a cabo. También puede aumentar el nivel de frustración y la tensión mientras se lucha por terminar una tarea bajo condiciones que no son las idóneas.

La luz inadecuada da como resultado un desempeño menor, una mayor cantidad de tiempo invertido para terminar la tarea y una mayor frustración.

- 2. Ruido.** A niveles más bajos de los que producen daños auditivos, puede crear otra serie de problemas. Puede incidir negativamente sobre el nivel de satisfacción; la productividad y la vulnerabilidad a los accidentes ya los errores; ya que interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración.

Además, las altas intensidades de sonido aíslan a los trabajadores, dificultando la comunicación y enmascarando otras señales auditivas del entorno.

Desde el punto de vista del estrés, el ruido es un estresor, principalmente cuando distrae. El ruido excesivo y/o intermitente interfiere con nuestra concentración y es fuente de frustración, se sobrepone a la verbalización interna que usamos al pensar y dirigir nuestros actos.

En determinadas situaciones se da una adaptación al ruido, pero, aun así, esta adaptación es una respuesta al estrés y, como todas las respuestas requieren energía, una prolongada exposición al ruido puede conducir a la fatiga y a una disminución del rendimiento. Además, puede tener costes psicológicos debido a que produce irritabilidad y una reducción de la tolerancia a la frustración. El ruido opera con menos intensidad como estresor en las situaciones en que es excesivo pero esperado que en aquellas que no se espera, ya que, entonces nos obliga a adaptarnos más rápidamente al cambio.

3. Alta o baja temperatura. Es otro factor importante de estrés, debido a su influencia sobre el bienestar y el "confort" de la persona. Un exceso de calor puede producir somnolencia, aumentando el esfuerzo para mantener la vigilancia y afectando negativamente a los trabajos que requieren discriminaciones finas y decisiones críticas. Al mismo tiempo, en condiciones de baja temperatura disminuye la destreza manual, lo que puede ser causa de accidente y de una peor calidad del trabajo. obligando al trabajador a aumentar la atención ante la probabilidad del riesgo.

4. Ambientes contaminados. Se está convirtiendo en un estresor importante. El mayor conocimiento de los posibles efectos sobre la salud de los contaminantes. debido al aumento de la formación y a la divulgación de la reglamentación al respecto, ha provocado, por un lado. que se tomen medidas de prevención y, por otro. que se sea más consciente de los riesgos a los que se está sometido.

La percepción de los riesgos, en un principio, puede producir mayor ansiedad en el trabajador, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico esta favorece la creación de estrategias para evitar los riesgos. Es decir "cuando conoces la cara de tu enemigo, puedes hacerle frente".

5. De la tarea

Cuando la tarea se adecúa a la capacidad del trabajador y a las expectativas, contribuirá al bienestar psicológico y será un elemento importante y motivador.

Si existe un desacuerdo entre las percepciones de las personas acerca de las demandas que recaen sobre ellas y su habilidad para afrontarlas, se producirá estrés laboral. Los principales estresores de la tarea son:

Carga mental de trabajo. La expresión carga mental designa la obligación cognitiva o el grado de movilización de energía y capacidad mental que la persona pone en juego para desempeñar la tarea.

Para realizar una tarea hay que llevar a cabo una actividad mental que va a venir determinada por la cantidad de información que deba tratarse en un puesto de trabajo. y por las características del individuo (formación, edad, experiencia, estados de fatiga, etc.). La ejecución de la tarea implica todo un procesamiento mental de la información que pone en juego una serie de procesos cognitivos tales como:

La toma de información del exterior (percepción), el análisis de la información, los razonamientos en cualquiera de sus formas, la memorización, el aprendizaje de sus procesos y variaciones.

Todos estos procesos son necesarios para el tratamiento de la información, y suponen una actividad mental más o menos intensa, siendo en el cerebro donde se produce el tratamiento y la integración de los mismos y donde se puede producir la saturación mental.

Los mecanismos de la carga mental son complejos, en primer lugar, porque las funciones cognitivas no pueden ser analizadas sólo desde un ángulo cuantitativo (cantidad de informaciones tratadas). sino que deben serlo también bajo el ángulo cualitativo, es decir, según lo compleja que sea intelectualmente la tarea a realizar. Al mismo tiempo estos aspectos se pueden presentar tanto por exceso (sobrecarga) como por defecto (subcarga).

La sobrecarga o estimulación excesiva es producida cuando estamos sometidos a más exigencias de las que podemos satisfacer, hacer muchas operaciones en poco

tiempo, debido al volumen de trabajo, a la especialización y estandarización de tareas que se han de llevar a cabo, a la necesidad de una atención sostenida y a los apremios de tiempo o ritmo de trabajo elevado, todo esto dará lugar a la aparición de la fatiga mental, disminuyendo así la eficiencia del operador y hacer que unas mismas exigencias se vean como una carga más grande. La sobrecarga laboral tiene una incidencia directa sobre el incremento de la ansiedad, la disminución de la satisfacción laboral.

La sobrecarga cualitativa, en cambio, se refiere a unas excesivas demandas intelectuales o mentales en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador, es decir, la sobrecarga cualitativa no consiste en demasiado trabajo, sino en la dificultad excesiva del mismo. El estrés aparece cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para realizar su tarea.

Gracias a esto se alarga la jornada laboral dedicando un mayor tiempo al trabajo. Este no solo aumentara las horas de trabajo sino también las fatigas del trabajador de esa manera se verán perjudicadas las relaciones sociales y la vida familiar, reduciéndose por tanto el apoyo social que es importante la hora de reducir el estrés afrontarlo.

El problema consiste en encontrar el nivel en que uno da su mejor rendimiento y conserva una salud adecuada, de esa manera se evitara los extremos de falta de trabajo y el exceso del mismo.

Control sobre la tarea. Un estresor importante es el control inadecuado sobre la tarea. El control se refiere al grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar, y viene dado por el grado de autonomía; iniciativa y responsabilidad; La-autonomía-se-refiere al grado que el individuo

puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo, es decir, la influencia del trabajador sobre el método de trabajo, el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control sobre los resultados. La autonomía contribuye al sentimiento de responsabilidad del trabajador para con los resultados de su tarea. En la medida en que el trabajo proporcione al trabajador autonomía y responsabilidad, mayor será la probabilidad de que perciba que tiene control sobre el mismo.

Hay una clara relación positiva entre el grado de control que el sujeto tiene sobre su propio trabajo y la satisfacción laboral. La falta de control produce consecuencias psíquicas y somáticas negativas propias del estrés; ahora bien, el excesivo control y la responsabilidad que conlleva también pueden tener consecuencias negativas.

b. De la organización

Conflicto y/o ambigüedad de roles. La combinación de lo que espera el trabajador y la realidad de lo que le exige la organización dan como resultado un conjunto de fuerzas que se denominan conflictos de rol. Éstos pueden ser: objetivos, cuando se dan, por ejemplo, dos o más órdenes contradictorias; o subjetivos, es decir, provienen del conflicto entre los requisitos formales del rol y los propios deseos, metas y valores del individuo.

La presencia de una situación conflictiva constituye un estresor importante y es evidente que muchas veces los roles conflictivos, sobre todo los objetivos, resultan de prácticas disfuncionales de la organización, teniendo como efecto inmediato una baja en el logro de los objetivos de la organización y una disminución de la satisfacción del trabajador.

Otro aspecto generador de estrés en las organizaciones es la ambigüedad de rol, es decir, la falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de ese trabajo y el alcance de las responsabilidades.

Aunque es frecuente en un momento determinado experimentar ambigüedad de rol ante cualquier cambio en el puesto o en la organización, esta ambigüedad es transitoria y, a pesar de no ser positiva, no tiene efectos debilitantes. En cambio, si se da una situación de ambigüedad continuada significaría una mayor amenaza para los mecanismos de adaptación del trabajador. Esta incertidumbre es el resultado de la falta de información y puede producir efectos sobre la salud física y mental con estados de depresión, reducción de la autoestima y de la satisfacción en general.

Además, otros hechos inherentes al ámbito de la organización, como la jornada de trabajo y los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, las dificultades de comunicación y las posibilidades de promoción pueden ser fuentes de estrés.

Jornada de trabajo. Excesiva produce desgaste físico y mental e impide al individuo hacer frente a las situaciones estresantes. El aumento de la cantidad de tiempo dedicado al trabajo normalmente está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso, durante el cual el individuo puede abastecerse parcialmente de las reservas de energía necesarias para la adaptación.

Relaciones interpersonales. Generalmente son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un estresor importante.

Las malas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, con los superiores, con los compañeros, con los subordinados; la falta de cohesión del grupo, las presiones y el clima del equipo de trabajo, así como la reducción de los contactos sociales y el aislamiento en el puesto, pueden producir elevados niveles de tensión

y estrés entre los miembros de un grupo u organización. Por el contrario, las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social juegan un papel amortiguador de los efectos negativos del estrés laboral sobre la salud y el bienestar psicológico en el trabajo.

Promoción y desarrollo de la carrera profesional. El desequilibrio entre, las aspiraciones del individuo sobre su carrera profesional y el nivel real de sus logros se puede convertir en fuente de preocupación, ansiedad y frustración.

Muchas veces la parcialización y especialización del trabajo dificultan que los trabajadores adquieran habilidades y cualificaciones necesarias para mejorar su movilidad laboral y sus expectativas profesionales. Por otra parte, la naturaleza de determinadas tareas impide demostrar la disposición para un trabajo mejor remunerado, más responsable y variado, lo que puede provocar la reducción en la calidad y cantidad del trabajo, la falta de disposición del individuo para desempeñar ciertas tareas, el aumento en la frecuencia de los accidentes y la reducción de las relaciones interpersonales en el trabajo.

2.2.6 Causas del Estrés Laboral

De acuerdo con (Escudero, 2019) menciona que :

Las causas del estrés en el trabajo son múltiples. La población de riesgo más elevado se encuentra entre los 35 y los 45 años de edad. En este momento de la vida se combina una exigencia personal, en donde muchos tienen a su cargo hijos, tienen cónyuges o parejas, con la entrada a un nivel del mercado laboral que es altamente competitivo. Es decir, se suma la carga personal que cada uno lleva en ese momento de la vida con el nivel de competencia laboral. Y en el entorno laboral siempre hay

un elemento, un agente o un estímulo que genera estrés y desequilibrio en la persona.

Dentro del ámbito laboral hay elementos que son considerados agentes estresores, como, por ejemplo:

- a) Presiones para terminar las tareas en un plazo determinado.
- b) Sobrecarga de trabajo, volumen, magnitud o dificultad.
- c) Infra carga de trabajo, volumen por debajo de lo necesario para mantener un mínimo de actividad.
- d) Poca autonomía en el ritmo o en los tiempos de trabajo.
- e) Ambigüedad en la función, desinformación del puesto y desempeño de funciones.
- f) Conflicto del rol, competencias que no pertenecen al puesto.
- g) Falta de seguridad, incertidumbre sobre la continuidad o no del trabajo.
- h) Exigencias de adaptación, cambios repentinos en la organización.
- i) Un supervisor exigente o control excesivo.
- j) Compañeros de trabajo, desagradables o tóxicos.
- k) Monotonía. Cuando el trabajo es repetitivo y no tiene nada de complejidad.
Tareas uniformes y poco estimulantes.
- l) Poca participación en la toma de decisiones.
- m) Estancamiento de la carrera profesional.
- n) Salario bajo.
- o) Cuando la persona percibe que no es competente para desarrollar la tarea que se le ha asignado.
- p) Si las exigencias de las tareas son excesivas o así lo percibe el trabajador.

- q) Cuando los responsables esperan que el trabajador haga más de lo que es posible en un plazo determinado de tiempo.
- r) Falta de apoyo social en el entorno laboral.

2.2.7 Consecuencias del Estrés Laboral

Según (Delgado, 2004) establece que:

Las posibles consecuencias del estrés en la salud quedan incompletas, si no se mencionan los efectos del estrés en la salud mental. A la frustración, la ansiedad y la depresión que pueden experimentar quienes están sometidos al estrés, hay que añadir otras formas en que éste puede manifestarse: alcoholismo, farmacodependencia, hospitalización y en casos extremos suicidio. Inclusive las alteraciones mentales poco importantes producidas por el estrés, como la incapacidad para concentrarse, lo reducido de los rangos de atención y el deterioro de las habilidades para tomar decisiones pueden tener en el ámbito de a organización un costo significativo en forma de disminución de la eficiencia y de la efectividad.

Las consecuencias del estrés pueden ser muy diversas y numerosas. Algunas pueden ser primarias y directas; otras, la mayoría, pueden ser indirectas y constituir efectos secundarios. Gran parte de las consecuencias son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas.

- A. Consecuencias físicas.** La activación psicofisiológica sostenida lleva a un abuso funcional y posteriormente a un cambio estructural y/o a la precipitación de eventos clínicos en personas que padecen enfermedades crónicas o tienen predisposición para ello.

TABLA 2 SE PRESENTAN ALGUNAS ALTERACIONES QUE PUEDEN SER CONSECUENCIA DE LA RESPUESTA INADATADA DEL ORGANISMO ANTE UNO O VARIOS AGENTES ESTRESANTES

Consecuencias físicas del Estrés Laboral	
Trastornos gastrointestinales	<ul style="list-style-type: none"> a. Úlcera péptica b. Dispepsia funcional c. Intestino irritable d. Colitis ulcerosas e. Aerofagia f. Digestiones lentas
Trastornos cardiovasculares	<ul style="list-style-type: none"> a. Hipertensión Arterial b. Enfermedades coronarias: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Angina de pecho ✓ Infarto de miocardio c. Arritmias cardíacas
Trastornos respiratorios	<ul style="list-style-type: none"> a. Asma bronquial b. Hiperventilación c. Disnea d. Sensación de opresión en la caja torácica
Trastornos endocrinos	<ul style="list-style-type: none"> a. Hipoglucemia b. Diabetes c. Hipertiroidismo d. Hipotiroidismo e. Síndrome de Cushing
Trastornos sexuales	<ul style="list-style-type: none"> a. Impotencia b. Eyaculación precoz c. Vaginismo d. Coito doloroso e. Alteraciones de la libido
Trastornos dermatológicos	<ul style="list-style-type: none"> a. Prurito b. Dermatitis atípica c. Sudoración excesiva d. Alopecia e. Tricotilomanía
Trastornos musculares	<ul style="list-style-type: none"> a. Tics. b. Calambres y contracturas c. Rigidez d. Dolores musculares e. Alteraciones en los reflejos musculares:

Consecuencias físicas del Estrés Laboral

	✓ Hiperreflexia ✓ Hiporreflexia
Otros	a. Cefaleas b. Dolor crónico c. Insomnio d. Trastornos inmunológicos: ✓ Gripe, herpes, etc. e. Falta de apetito f. Artritis reumatoide

Fuente: Delgado María Ángeles del Hoyo Estrés Laboral

B. Consecuencias psicológicas. Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector de aquéllas.

Entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés estarían:

Preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, sentimientos de falta de control, sensación de desorientación, frecuentes olvidos, bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas, mal humor, mayor susceptibilidad a sufrir accidentes, consumo de fármacos, alcohol, tabaco, etc.

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están:

Trastornos del sueño, ansiedad, miedos y fobias, adicción a drogas y alcohol, depresión y otros trastornos afectivos, alteración de las conductas de alimentación, trastornos de la personalidad, trastornos esquizofrénicos.

Entre los signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían:

Hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa, bostezos frecuentes.

Además, todos estos efectos deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones. En definitiva, el estrés negativo es perjudicial para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal.

C. Consecuencias para la empresa. Los efectos negativos citados anteriormente no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral. Para los empresarios, el absentismo por enfermedad genera problemas considerables de planificación, de logística y de personal. El estrés, por consiguiente, induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo. Son muchas las evidencias empíricas que demuestran el enorme coste humano y económico que el estrés se cobra, cada año, dentro del mundo laboral, otra circunstancia en este mismo sentido es el bajo rendimiento de muchos trabajadores, lo cual, en ocasiones, es el resultado de la tensión a la que se ven sometidos y que está interfiriendo en su actividad.

El modo como se controla el estrés en las organizaciones empresariales ejerce una influencia directa sobre la calidad de las ideas y el rendimiento. Además, está estrechamente unido a la salud mental y física de los trabajadores que constituyen el recurso más valioso de la empresa. El nivel de estrés de una empresa no es ni más ni menos que la suma total de los niveles de estrés de su personal. El entusiasmo, la alta

productividad y creatividad, el escaso absentismo laboral y cambio de empleo son características de empresas dinámicas que funcionan con un alto grado de motivación. proporcionando un estrés positivo. Si los niveles de estrés se elevan demasiado, la empresa tiende a operar con un estrés negativo, con todas las consecuencias que ello conlleva, como errores de juicio. baja productividad y creatividad, escasa comunicación, falta de espíritu de equipo, relaciones humanas tensas, alto grado de cambio de empleo y absentismo, acarreado un alto coste financiero y humano para la empresa. De particular importancia a la hora de establecer programas y evaluar el estrés es la identificación de signos o señales para que el empresario se plantee la existencia de una problemática de estrés e insatisfacción en la organización.

Entre los signos que indican la existencia de estrés en las organizaciones estarían:

Disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, necesidad de una mayor supervisión del personal, aumento de quejas en los clientes, empeoramiento de las relaciones humanas, falta de orden y limpieza, aumento del absentismo, aumento de incidentes y accidentes

Aumento de quejas al servicio médico, aumento en el consumo de tabaco, alcohol y medicamentos.

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

2.2.8 Teorías sobre el afrontamiento al estrés

A partir de las investigaciones de Selye (1936, 1960, 1974) sobre la respuesta fisiológica del estrés como mecanismo de afrontamiento.

Selye, indica que la conducta emocional o psicofisiológica a menudo va seguida de respuestas observables motoras y verbales. El modelo del Síndrome General de Adaptación (SGA), reslata

tres fases en la respuesta de afrontamiento, establecidas como: fase de alarma, fase de resistencia y fase de agotamiento.

Según Richard Lazarus y Folkman (1996), se focaliza en los procesos cognitivos que aparecen ante cualquier situación estresante. En esta teoría indica que el afrontamiento que hacemos ante una situación estresante es en realidad un proceso que depende de la situación y otras variables. Esta teoría forma parte de los modelos denominados transaccionales del estrés, es decir toma en cuenta cómo interactúa la persona ante un ambiente y ante una determinada situación, considerando la influencia de sus evaluaciones y cogniciones.

Explicando de forma más coherente, lo que plantea Lazarus es que, ante situaciones estresantes, las personas muestran. Según (Lazarus & Folkman, 1984, pág. 164) menciona que “esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”. Como señala (Los moldes de la mente, 2004) “Estos mecanismos de afrontamiento, a la vez que sirven para manipular el problema en sí, son esenciales para regular las respuestas emocionales que pueden aparecer ante circunstancias estresantes”.

Lazarus. (2006). Estos modelos nos dan las bases teóricas para entender la relación entre los estímulos amenazantes y los recursos adaptativos, o no adaptativos, así también como abordarlos, cuya importancia se basa en su aportación al conocimiento del afrontamiento como un proceso transaccional entre persona y contexto. Según Lazarus, un contexto resulta estresante a raíz de las transacciones entre persona y entorno, que radica en el impacto del estresor ambiental. A su vez, dicho impacto está dirigido por dos variables: en primer lugar, por las evaluaciones que hace la persona del agente estresor, y en segundo lugar, por los recursos personales, culturales o sociales que realiza la persona al enfrentarse a tal agente.

Dicha evaluación cognitiva es el elemento principal para discriminar si una determinada situación se convierte, o no, en estresora, en función de dos evaluaciones:

Evaluación primaria: Se refiere que el sujeto juzga el significado de una transacción específica con respecto a su bienestar, por el cual hay tres resultados posibles: irrelevante, benigno-positivo, estresante. Si se evalúa el evento como estresante, puede significar: daño/perdida, amenaza, o desafío.

Evaluación secundaria: Se refiere a la evaluación que el sujeto realiza de los recursos (físicos, sociales, psicológicos y materiales) que posee para controlar o cambiar una situación.

(Skinner, 2003) Define a las estrategias de afrontamiento como “Aquellos esfuerzos cognitivos, conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordadores de los recursos del individuo”

Citado por (Macias, Madariaga Orozco, Valle Amaris, & Sambrano, 2013) menciona que Pearling & Schooler, 1978 “define un rango de estrategias que van desde mecanismos primitivos, los cuales producen una distorsión de la realidad, hasta mecanismos más evolucionados, ambos agrupados en lo que se conoce como mecanismos de defensa”.

Citado por (Soriano, 2002) menciona que Mechanic, 1978, definió como “las conductas instrumentales y capacidades de solución de problemas de las personas que conllevan las demandas de la vida y las metas. Comprende la aplicación de habilidades, técnicas y conocimientos que una persona ha adquirido”.

Sin embargo, según (Casareto, Oblitas, & Valdes, 2014) menciona que:

El estrés puede inducir directamente efectos psicológicos y fisiológicos que alteran la salud. También puede influir sobre la salud de una forma más indirecta a través de “conductas no saludables” (estrategias de afrontamiento nocivas como fumar,

beber alcohol, conductas de riesgo) o bien inhibir conductas relacionadas con la salud, como el ejercicio físico.

Las conductas relacionadas con la salud han sido definidas como constitutivas de una vía mediante la cual variables ambientales y personales pueden afectar a los mecanismos fisiológicos e incrementar el riesgo de enfermar.

El vivir bajo situaciones estresantes se suele asociar a una reducción de conductas de salud y a un incremento de conductas nocivas para ésta. Se ha visto de igual forma que el apoyo social (grupo de amigos, pertenecía a un club social, etc.) reduce la frecuencia de conductas no saludables e incrementa las saludables (hacer más ejercicio físico y evitar el uso de excitantes). También las variables disposiciones han sido vinculadas a la práctica de conductas nocivas para la salud.

2.2.9 Dimensiones de las estrategias de afrontamiento

Se distinguen dos tipos generales de (Lazarus & Folkman, 1984)

A. Estrategias enfocadas en el problema

Son aquellas directamente dirigidas a manejar o alterar el problema que está causando el malestar. Comportamientos o actos cognitivos dirigidos a gestionar la fuente de estrés.

- a. **Resolución de problemas (REP).** Estrategias cognitivas y conductuales encaminadas a eliminar el estrés modificando la situación que lo produce: (P.ej. “luché para resolver el problema”)
- b. **Reestructuración cognitiva (REC).** Estrategias cognitivas que modifican el significado de la situación estresante: (P.ej. “repasé el problema una y otra vez en mi mente y al final vi las cosas de una forma diferente”)

- c. **Evitación de problemas (EVP).** Estrategias que incluyen la negación y evitación de pensamientos o actos relacionados con el acontecimiento estresante: (P.ej. “no dejé que me afectara, evité pensar demasiado tiempo en ello”)
- d. **Pensamiento desiderativo (PSD).** Estrategias cognitivas que reflejan el deseo que la realidad no fuera estresante: (P.ej. “deseé que la situación nunca hubiera empezado”)

B. Estrategias enfocadas en la emoción:

Son los métodos dirigidos a regular la respuesta emocional ante el problema. Son orientadas a provocar un cambio en cómo es percibida y vivida la situación del estrés, regulando de manera más efectiva las reacciones emocionales negativas

- a. **Apoyo social (APS).** Estrategias referidas a la búsqueda de apoyo emocional: (P.ej. “encontré a alguien que escuchó mi problema”)
- b. **Expresión emocional (EEM).** Estrategias encaminadas a liberar las emociones que acontecen en el proceso del estrés: (P.ej. “dejé salir mis sentimientos para reducir el estrés”)
- c. **Retirada social (RES).** Estrategias que implican apartarse de amigos, familiares, compañeros y personas significativas asociadas con la reacción emocional en el proceso estresante: (P.ej. “pasé algún tiempo solo”)
- d. **Autocrítica (AUC).** Estrategias basadas en la autoinculpación y la autocrítica por la ocurrencia de la situación estresante o su inadecuado manejo: (P.ej. “me culpé a mí mismo”).

2.2.10 Estrategias para manejar el estrés:

Según (Peres, 2012) señala que:

- a) No preocuparse por las cosas que no podemos controlar; por ejemplo, por el clima.
- b) Hacer algo al respecto de las cosas que sí podemos controlar.
- c) Prepararse lo mejor que se pueda para sucesos que se sabe que pueden ocasionarnos estrés; como exámenes.
- d) Tratar de resolver los conflictos con las demás personas.
- e) Pedir ayuda a amigos, familiares o a profesionales.
- f) Fijarse metas realistas tanto en la casa como en el trabajo.
- g) Hacer ejercicio.
- h) Meditar (probando técnicas de relajación, relajando la respiración; bajo la supervisión de un especialista).
- i) Alejarse de lo que le produce estrés cotidiano haciendo deportes en grupo, teniendo actividades sociales y por medio de pasatiempos.
- j) Tratar de ver los cambios como un reto positivo.
- k) Organizar el tiempo. Priorizar y estructurar actividades y expectativas.
- l) Mantener una dieta saludable. Evitar la automedicación y el abuso de cafeína, alcohol y comidas.

El ejercicio es una buena forma de manejar el estrés pues es una forma saludable de aliviar la energía y la tensión reprimida. Además, ayuda a ponerse en mejor condición física lo cual lo hace sentirse mejor en general.

Cuando nos enfrentamos a situaciones que desbordan nuestras capacidades, no damos con una solución del problema y, éste lejos de simplificarse, se vuelve más complejo, ponemos en riesgo nuestra salud física y psicológica.

2.2.11 Diferencia entre estilos y estrategias de afrontamiento.

Cabe resaltar la diferencia entre estilos de afrontamiento y estrategias de afrontamiento. (Fernandez Martinez, 2009) señala que los primeros responden a “predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones y son los responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategias de afrontamiento, así como de su actividad temporal o situacional”.

Desde el punto de vista de (Sepulveda, Romero Guevarra, & Jaramiello Villanueva, 2012) se considera que:

El afrontamiento es un aspecto muy relevante del funcionamiento personal y se divide en estilos y estrategias de afrontamiento. Según Pelechano, dichos conceptos son complementarios. Los primeros son predisposiciones personales para hacer frente a diversas situaciones son estables temporal, situacionalmente y consistentes determinan el uso de ciertas estrategias. Las estrategias son procesos concretos y específicos que se utilizan en cada contexto y pueden ser cambiantes, dependiendo de las condiciones desencadenantes.

CAPITULO III

CONSIDERACIONES METODOLOGICAS

3.1 Metodología

3.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicativo, porque busca la utilización de los conocimientos que se adquieren.

La investigación aplicada tiene como propósito dar solución a problemas o situaciones concretas e identificables. “La investigación aplicada es parte del conocimiento generado por la investigación básica, tanto para identificar problemas sobre los que se debe intervenir como para definir las alternativas de solución”. (Zorrilla, 1993)

3.1.2 Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel correlacional, porque se analizara la relación que existe entre las variables: Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento (Hernandez Sampieri & Fernandez Collado, Metodologia de la investigacion, 2010)

3.1.3 Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación es de tipo no experimental, ya que al momento de realizar el estudio no se variaron en forma intencional las variables, sólo se observaron los fenómenos tal como se dieron en su contexto natural, para luego analizarlos.

“Las Investigaciones No Experimentales son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables, y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernandez Sampieri & Fernandez Collado, Metodologia de la investigacion, 2010)

3.1.4 Método de la investigación.

El método que se usa en la presente investigación es Inductivo, ya que se analizó de manera particular la relación entre el nivel de Estrés Laboral y las Estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco. Periodo 2019. (Bernal, 2010)

3.1.5 Enfoque de la investigación.

El presente trabajo de investigación tiene enfoque cuantitativo, porque se obtendrá los datos por medio de una encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco, la misma que posteriormente será analizada para su interpretación.

Según el enfoque de investigación. (Hernandez Sampieri & Fernandez Collado, Metodología de la investigación, 2010), afirman que “utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer patrones de comportamiento de una población y probar teorías”.

3.1.6 Período de tiempo de la investigación

La presente investigación es de tipo Transversal, porque el estudio se desarrolló en una sola ocasión, se darán en un solo momento los factores que interfieren en la medida de las variables. “Los diseños de Investigación Transeccional o Transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernandez Sampieri & Fernandez Collado, Metodología de la investigación, 2010)

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población de estudio

Para la presente investigación la población está constituida por el personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq, periodo 2019. Teniendo como población 138, la cual se especifica en la siguiente tabla.

TABLA 3 POBLACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DE WANCHAQ

Órganos o unidades orgánicas	N.º de trabajadores Administrativos
Órgano Ejecutivo	3
Órgano de Control Institucional	2
Órgano de Dirección	2
Órgano de Asesoramiento	7
Órgano de Defensa	2
Órgano de apoyo	42
Órgano de Línea	80
TOTAL	138

Fuente: Elaboración propia, en base al CAP 2017 de la Municipalidad de Wanchaq.

3.2.2 Estudio Piloto

Antes de aplicar el estudio definitivo se realizó un estudio piloto en 20 trabajadores (Ver Anexo N°07), a quienes se les aplicó una encuesta para determinar de manera genérica el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento para determinar las probabilidades favorables y desfavorables de confirmación de la hipótesis, donde los resultados finales de p y q fueron los siguientes:

$p = 0.7$ (probabilidad favorable)

$q = 0.3$ (probabilidad desfavorable)

3.2.3 Determinación de la muestra

En este sentido para la presente investigación se utilizará el método del muestreo censal debido a que nuestra muestra será representada por todo el personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco. Periodo 2019 que son 138, excepto del Señor Alcalde; puesto que nuestra investigación será presentada al Señor alcalde para que pueda tomar decisiones, según a su alcance.

Los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

TABLA 4 *MUESTRA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DE WANCHAQ*

Órganos o unidades orgánicas	N.º de trabajadores Administrativos	%
Órgano Ejecutivo	3	2.18
Órgano de Control Institucional	2	1.45
Órgano de Dirección	2	1.45
Órgano de Asesoramiento	7	5.07
Órgano de Defensa	2	1.45
Órgano de apoyo	42	30.43
Órgano de Línea	80	57.97
TOTAL	138	100

Fuente: Elaboración propia, en base al CAP 2017 D de la Municipalidad de Wanchaq.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó las siguientes técnicas de investigación:

3.3.1 Técnicas de recolección de datos

Para la presente investigación se hará uso de las siguientes técnicas:

- a) Revisión documental. Mediante este proceso se realizó la recopilación de datos requerida para la investigación, así mismo se obtuvo información de documentos de carácter laboral de la Entidad como cuadros estadísticos, manuales de la organización, cuadros de asignación de personal y otros relacionados a la administración de recursos humanos de la Entidad.
- b) Encuesta. Se realizó la encuesta con la finalidad de obtener la información requerida del personal Administrativo de la Municipalidad de Wanchaq - Cusco y así poder indagar sobre la problemática de estudio.

3.3.2. Instrumentos de recolección de datos

Nuestro instrumento de recolección de datos fue el **Cuestionario**, el cual fue aplicado al personal Administrativo de la Municipalidad de Wanchaq - Cusco. Periodo 2019.

3.2.2.1 Instrumento para medir la variable Estrés Laboral. Para determinar el grado del Estrés laboral del personal Administrativo de la Municipalidad de Wánchaq – Cusco, se ha utilizado el cuestionario de Prieto teresita, Trucco B, Marcelo, compuesto por 49 ítems.

El cuestionario está dividido en un total de 3 partes, que a su vez son las dimensiones del Estrés Laboral.

- a) Estrés psicológico.

- b) Estrés fisiológico.
- c) Estresores laborales.

Cada ítem tiene 5 alternativas de respuesta que son “Nunca”, “Casi Nunca”, “A veces”, “Casi siempre” y “Siempre”, estas alternativas de respuesta están de acuerdo a la siguiente escala y puntuación.

TABLA 5 ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

Alternativas	Puntuación
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Fuente: Elaboración propia, basada en la escala valorativa de Rensis Likert.

3.2.2.2 Instrumento para medir la variable de Estrategias de Afrontamiento. Para determinar las Estrategias de Afrontamiento del personal Administrativo de la Municipalidad de Wanchaq – Cusco, se ha utilizado un cuestionario que fue elaborado teniendo como base el Inventario de estrategias de Afrontamiento(CSI) de Tobin, Holroyd, Reynolds y Kigal, (1989), adaptado por Cano, Rodríguez y García (2006), el cual fue adaptado según los indicadores de las Estrategias de Afrontamiento de la presente investigación.

Este cuestionario está constituido por 20 ítems, distribuidos en 2 partes, que a su vez son las dimensiones de las Estrategias de Afrontamiento.

- a) Estrategias enfocadas en el Problema.
- b) Estrategias enfocadas en la Emoción.

Cada uno de los 20 ítems, tiene 5 alternativas de respuesta que son “Nunca”, “Casi Nunca”, “A veces”, “Casi siempre” y “Siempre.

TABLA 6 ALTERNATIVAS DE RESPUESTA DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Alternativas	Puntuación
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Fuente: Elaboración propia, basada en la escala valorativa de Rensis Likert

3.2.2.3 Confiabilidad del instrumento. Antes de elaborar el instrumento definitivo, se hizo un Pre – test para hacer un análisis de fiabilidad y validez. Para validar el instrumento se aplicó el Coeficiente de Fiabilidad Alfa de Cronbach (Hernandez Sampieri & Fernandez Collado, Metodología de la investigación, 2010) (Ver Anexo N°03)

3.2.2.4 Validez de contenido. Una vez comprobada la fiabilidad de la escala, se evaluó su validez. Para la validez del contenido se consultó a expertos, para facilitar la puesta en marcha de la recolección de datos, con el objetivo de demostrar el buen funcionamiento del cuestionario, el uso de un adecuado lenguaje, el tamaño del cuestionario y de las preguntas. (Ver Anexo N°04)

3.3 Procesamiento y análisis de datos

Para el análisis e interpretación de los resultados se utilizaron los siguientes estadísticos:

Para el análisis descriptivo se utilizaron tablas de frecuencia, gráficos de pastel y barras con sus respectivos porcentajes. La presente investigación se apoyará de programas estadísticos como Excel y el SPSS 25 con el objetivo de realizar un adecuado análisis e interpretación de los datos obtenidos.

Para la estadística inferencial y para conocer la relación entre las dos variables de estudio se utilizó el coeficiente de relación de Tau -b de Kendall.

3.4 Fuente de datos

3.4.1 Fuentes primarias

Son el resultado de las encuestas que se aplicaron a la unidad de estudio.

3.4.2 Fuentes secundarias

En el presente estudio la información se basará en las fuentes bibliográficas y artículos que se especializaron sobre el tema de estrés laboral y estrategias de afrontamiento.

3.5 Procesamiento y análisis de datos

Se aplicará un adecuado procesamiento de la información que nos permitirá tener un análisis e interpretación que contribuya al tema de investigación obteniendo buenos resultados.

CAPITULO IV

DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD DE ESTUDIO

Municipalidad Distrital de Wanchaq - Cusco

4.1 Hoja de vida institucional

Razón Social:	Municipalidad Distrital de Wanchaq.
RUC:	20159308881
Página Web:	http://www.muniwanchaq.gob.pe
Fecha Inicio Actividades:	10 / Junio / 1955
Actividad Comercial:	Activ. Administ. Publica en General
Dirección:	Av. La Cultura N ^a 500.
Distrito:	Wanchaq
Provincia:	Cusco
Departamento:	Cusco

4.2. Ubicación geográfica

Según (Loayza Jara, 2014) señala que:

El distrito de Wanchaq es parte constitutiva de la ciudad del Cusco, se encuentra ubicado en el departamento y provincia del Cusco, con una superficie total de 4.81 km² de topografía en su mayoría plana, con una altitud de 3366msnm. Presenta una pequeña inclinación de oeste a este bordeada por el rio Huatanay por el sur y con el riachuelo Cachimayo por el este, ambos afluentes al rio Vilcanota.

FIGURA 2 MAPA DEL DISTRITO DE WANCHAQ DEL CUSCO



4.3 Delimitación geográfica

Según (Loayza Jara, 2014) establece que el Distrito de Wanchaq tiene como limites las siguientes jurisdicciones:

Por el Norte: Limita con el distrito de Cusco; comienza con la a esquina sur y este de la plaza Limacpampa Grande, continua por el eje de la calle Arcopunco y anexa con el eje de la avenida de la Cultura, llegando hasta el puente sobre el rio Cachimayo, limitando al distrito de San Sebastián con la avenida Cachimayo.

Por el Sur: Limita con el distrito de Santiago y San Sebastián; por la vaguada aguas arriba del río Huatanay, desde el puente Agua Buena del río Huatanay, hasta la concurrencia con el río de Huancaro.

Por el Este: Limita con el distrito de San Sebastián; por la vaguada aguas abajo del río Cachimayo, desde el puente sobre el río Cachimayo, en la Avenida de la Cultura, desviando por el eje de la calle que separa la Urb. José Carlos Mareategui (Wanchaq) con la APV. 28 de Julio(San Sebastián) llamada Diego de Almagro, luego continua al encuentro de la Vía Expresa y cruza de manera diagonal de este a oeste por la ruta donde convergen los ríos Huatanay con el río Cachimayo, antes de la desviación del río Cachimayo para la construcción del actual aeropuerto) hasta el encuentro con la calle sin nombre que se ubica entre el CC. Hilario Mendivil y Residencial Ingeniería (Wanchaq), la Urb.Francisco Palao, Las Begonias y Los Rosales(San Sebastián) continuando por su eje hasta el puente Agua buena sobre el río Huatanay.

Por el Oeste: Limita con los distritos de Cusco y Santiago, con el mismo río Huatanay, desde el encuentro con el río Huancaro, hasta la avenida que rodea el ovalo Pachacutec, continuando por el eje de la Alameda Pachacutec hasta el encuentro con la avenida Tullumayo, prosiguiendo por el eje de esta avenida hasta esquina sur y este de la plaza Limacpampa Grande, donde se inició la delimitación.

4.4. Naturaleza jurídica

Según (Municipalidad de Wanchaq, pág. 4) establece que:

La Municipalidad Distrital de Wanchaq es el órgano de gobierno local distrital con personería jurídica de derecho público, con autonomía económica, política y

administrativa en los asuntos de su competencia, aplicando las disposiciones y leyes de la Constitución Política del Perú que regulan el buen funcionamiento y las actividades del sector público nacional. Asimismo, conforme a la ley electoral correspondiente emana de la voluntad popular.

Densidad de la población 12755,6 hab. / km^2

4.5 Jurisdicción

Según (Municipalidad de Wanchaq) señala que “la Municipalidad Distrital de Wanchaq ejerce en el territorio del distrito del mismo nombre, así como también sobre todas las unidades orgánicas y órganos descentralizados que conforman su estructura orgánica”.

4.6 Base legal

Según (Oficina de Planeamiento y presupuesto, 2017) señala lo siguiente:

LEY	NOMBRE
Ley 27680	Descentralización de las regiones y las municipalidades.
Ley 27972	Ley orgánica de municipalidades.
D.S. N.º 043 2006	Lineamientos para la elaboración y aprobación del reglamento de organización y funciones
Ley 27658	De marco de modernización de la gestión del estado.
Ley 27783	Ley de bases de la descentralización.
Decreto legislativo 1252	Sistema nacional de programación multianual y gestión de inversiones.
Ley 23973	Ley del sistema nacional de seguridad ciudadana.
Ley 28411	Ley general del sistema nacional de presupuesto.
Ley 28056	Ley marco del presupuesto participativo.
Ley 28693	Ley general del sistema nacional de tesorería.
Ley 28708	Ley general del sistema de contabilidad.
Ley 27785	Ley orgánica del sistema nacional de control de la contraloría general de la república.
Ley 28245	Ley marco del sistema nacional de gestión ambiental.
Ley 29973	Ley general de la persona con discapacidad.
Ley 27444	Ley de Procedimiento Administrativo General.
Ley 27408	Ley de atención preferente.
Ley N.º 27806	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Ley 27470	Ley que establece normas complementarias para la ejecución de programa vaso de leche
Ley 26979	Ley de procedimiento de cobranza coactiva.
Ley 26300	Ley de los derechos de participación y control ciudadano.
Ley 19338	Ley de creación del sistema nacional de defensa civil.
Ley 26878	Ley general de habilitaciones urbanas.
Ley 27157	Ley de regularización de edificaciones.
Ley 28059	Ley de marco de promoción de la inversión descentralizada.
Ley 30490,	Ley de la persona adulta mayor,
Decreto legislativo 276	Ley de bases de la carrera administrativa y remuneraciones del sector público y su reglamento.
Decreto legislativo 1062	Ley de inocuidad de los alimentos.
Decreto legislativo 1017	ley de contrataciones del estado decreto supremo 184-2008-EF reglamento de la ley
Decreto supremo 022-97 MTC,	Reglamento de la ley general de distribuciones urbanas.
Decreto supremo 067-85-CV	Reglamento de acondicionamiento territorial y medio ambiente,

Decreto supremo 067-85-CV	Reglamento de acondicionamiento territorial y medio ambiente,
Decreto supremo 027-2003	Vivienda, reglamento de acondicionamiento territorial y desarrollo urbano.
Decreto supremo 004-2011-AG	Reglamento de inocuidad agroalimentaria.
Resolución de contraloría 072-98-CG	Normas técnicas de control interno para el sector público.
Directiva 002-CND-P-2003	Procedimiento para la ejecución de la transparencia a los gobiernos regionales y locales, durante el año 2003 de los fondos y proyectos sociales. Programas sociales de lucha contra la pobreza y programas de inversión.
Directiva 003-CND-P-2003	Sobre mecanismos de verificación para la ejecución de transferencia de fondos y proyectos sociales. Programas sociales de lucha contra la pobreza y programas de inversión.

4.7 Filosofía organizacional

4.7.1 Misión

Según (Portal Wanchaq) establece que:

La Municipalidad Distrital de Wanchaq, líder en la administración y ejecución eficiente de los servicios, inversión pública y la promoción de las acciones de desarrollo local, asegurando espacios de concertación y niveles de coordinación de los sectores público y privado en la gestión municipal, así como garantizando ética y transparencia en el manejo de los recursos fiscales.

Participa en la gestión del desarrollo local de manera efectiva a través del Consejo de Coordinación Local y sus organizaciones vecinales, admitiendo responsabilidades junto a su gobierno local, en relación a las acciones de formulación, evaluación, monitoreo y evaluación de los planes y presupuestos institucionales, así como ejerciendo perennemente acciones de control vecinal en la gestión municipal; inspirados en los principios de la democracia y descentralización en una cultura de paz y armonía.

4.7.2 Visión

Según (Portal Wanchaq) señala que:

Somos un distrito con autoestima y capacidad organizativa e institucional para la gestión de sus propios objetivos de desarrollo, articulada e integrada adecuadamente con su entorno local (ciudad del Cusco) y regional, en la que existe un mejoramiento creciente de la calidad de vida y disminución gradual de los niveles de pobreza de sus habitantes, sustentado en valores de justicia social, equidad y solidaridad.

Somos una ciudad con actividades comerciales, de servicios competitivos y de pequeña industria, aprovechando las externalidades generadas por el crecimiento del turismo, con presencia significativa de inversión pública y privada, con capacidad de acumulación local. Somos una ciudad ordenada, segura y ambientalmente saludable.

4.7.3 Principios

Según (Codigo de etica, 2017) señala que:

- a) Respeto
- b) Probidad
- c) Eficiencia
- d) Idoneidad
- e) Veracidad
- f) Lealtad y obediencia.
- g) Moral,
- h) Justicia y equidad.
- i) Lealtad al estado de derecho.

4.8 Finalidad

Según (Municipalidad de Wanchaq) señala que “La finalidad de la Municipalidad Distrital de Wanchaq es representar al vecindario, promoviendo la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico del Distrito, fomentando mecanismos de transparencia, pluralidad, concertación y participación ciudadana”.

4.9 Objetivos

Según (Municipalidad de Wanchaq) señala que:

4.9.1 Objetivo general

El objetivo general de la Municipalidad Distrital de Wanchaq del Cusco, es promover el desarrollo Integral del distrito, mediante una prestación eficiente y moderna de los servicios públicos locales, la ejecución de proyectos de inversión y actividades orientadas a mejorar la calidad de vida de la población, así como, promover la participación vecinal e institucional público y privada en la gestión del desarrollo del distrito.

4.9.2 Objetivos específico

Según (Municipalidad de Wanchaq) establece que:

- a) Promover, fomentar y conducir el desarrollo socio-económico del Distrito en base a una adecuada priorización y planificación de sus necesidades.
- b) Fomentar el bienestar de los ciudadanos del Distrito, proporcionando servicios que satisfagan sus necesidades vitales de desarrollo de vivienda, salubridad, abastecimiento, seguridad, cultura, recreación, transporte y comunicaciones.
- c) Asegurar la representación política y organizacional de los vecinos en el Gobierno Local, mediante espacios de participación vecinal y comunal, además de garantizar el ejercicio del derecho de petición y fiscalización.

4.10 Funciones básicas de la entidad

Según (Municipalidad de Wanchaq) señala que:

La Municipalidad de Wanchaq tiene competencia y ejerce las funciones y atribuciones señaladas por la constitución Política del Perú, la ley orgánica de municipalidades y otras disposiciones legales vigentes como son:

- a) Normar, administrar, organizar, ejecutar y fiscalizar las actividades en materia de:
- b) Organización del espacio físico y uso del suelo.

- c) Prestación de servicios públicos locales
- d) Protección y conservación del ambiente.
- e) Promoción del desarrollo y economía local.
- f) Promoción de participación vecinal.
- g) Programas sociales, defensa y promoción de derechos.
- h) Educación, cultura, deportes y recreación.
- i) Seguridad ciudadana.
- j) Promoción del Desarrollo Económico Local.
- k) Promover convenios internacionales para la implementación de programas de erradicación del consumo ilegal de drogas.
- l) Coordinar con los diversos niveles del gobierno Nacional, Regional y sectorial, la correcta aplicación de los instrumentos de planeamiento y de gestión ambiental.
- m) Otros servicios públicos.

4.11 Estructura orgánica

Según (Municipalidad de Wanchaq) señala que:

La Estructura Orgánica de la Municipalidad Distrital de Wanchaq detallando la relación interna y externa de cada uno de los órganos y unidades orgánicas, comprendidas hasta el tercer nivel organizacional.

1. Órganos de Gobierno.

1.1 Concejo municipal.

2. Órgano Ejecutivo.

2.1 Alcaldía.

3. Órgano de dirección.

3.1 Gerencia Municipal.

4. Órganos consultivos

4.1 Comisión de Regidores.

4.2 Concejo de Coordinación Local Distrital.

4.3 Comité Distrital de Defensa Civil.

4.4 Comité Distrital de Seguridad Ciudadana.

4.5 Junta de delegados Vecinales.

5. Órgano de control constitucional.

5.1 Oficina de Control Institucional.

6. Órgano de Defensa judicial.

6.1 Oficina de Procuraduría Municipal.

7. Órgano de Dirección.

7.1 Gerencia municipal.

8. Órganos de asesoramiento.

8.1 Oficina de asesoría legal.

8.2 Oficina de planeamiento y Presupuesto.

8.2.1 Unidad Formuladora.

8.2. Unidad de Programación de Inversiones(OPMI)

9. Órganos de Apoyo.

9.1 Oficina de Secretaria General.

9.2 Oficina de Relaciones Publicas y protocolo.

9.3 Oficina de Catastro.

9.4 Oficina de Fiscalización y control ambiental.

9.5 Oficina de Supervisión y liquidación de obras.

9.6 Oficina de Ejecución Coactiva.

9.7 Oficina de Informática.

9.8 Oficina General de Administración.

10. Órganos de línea.

10.1 Gerencia de infraestructura.

10.1. Sub Gerencia de mantenimiento de Infraestructura.

10.1.1.1 Unidad de mantenimiento de Vías.

10.1.1.2 Unidad de Infraestructura Construida.

10.1.1.3 Unidad de Mantenimiento de Parques y Jardines.

10.1.2. Sub Gerencia de Ejecución de obras.

10.1.2.1 Unidad de Elaboración de expedientes Técnicos.

10.1.2.2 Unidad de Equipo Mecánico.

10.2 Gerencia de Desarrollo Económico.

10.2.1 Sub gerencia de Promoción empresarial y Licencias de Funcionamiento.

10.2.1.1 Unidad de Promoción Empresarial.

10.2.1.2 Unidad de Defensa Civil y Licencias de Funcionamiento.

10.2.2 Sub Gerencia de Transito, mercados y policía Municipal.

10.2.2.1 Unidad de Mercados.

10.2.2.2 Unidad de Policía Municipal.

10.2.2.3 Unidad de salud Pública.

10.3 Gerencia de Desarrollo Social.

10.3.1 Sub gerencia de Programas Sociales.

10.3.1.1 Unidad de Asistencia Social.

10.3.1.2 Unidad de Conciliación, Divorcios, y DEMUNA.

10.3.1.3 Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad -
OMAPED

10.3.1.4 Centro Integral del Adulto Mayor – CIAM.

10.3.2 Sub Gerencia de Servicios Sociales.

10.3.2.1 Unidad de Registro Civil.

10.3.2.2 Unidad de Educación, Deporte, Cultura y Recreación.

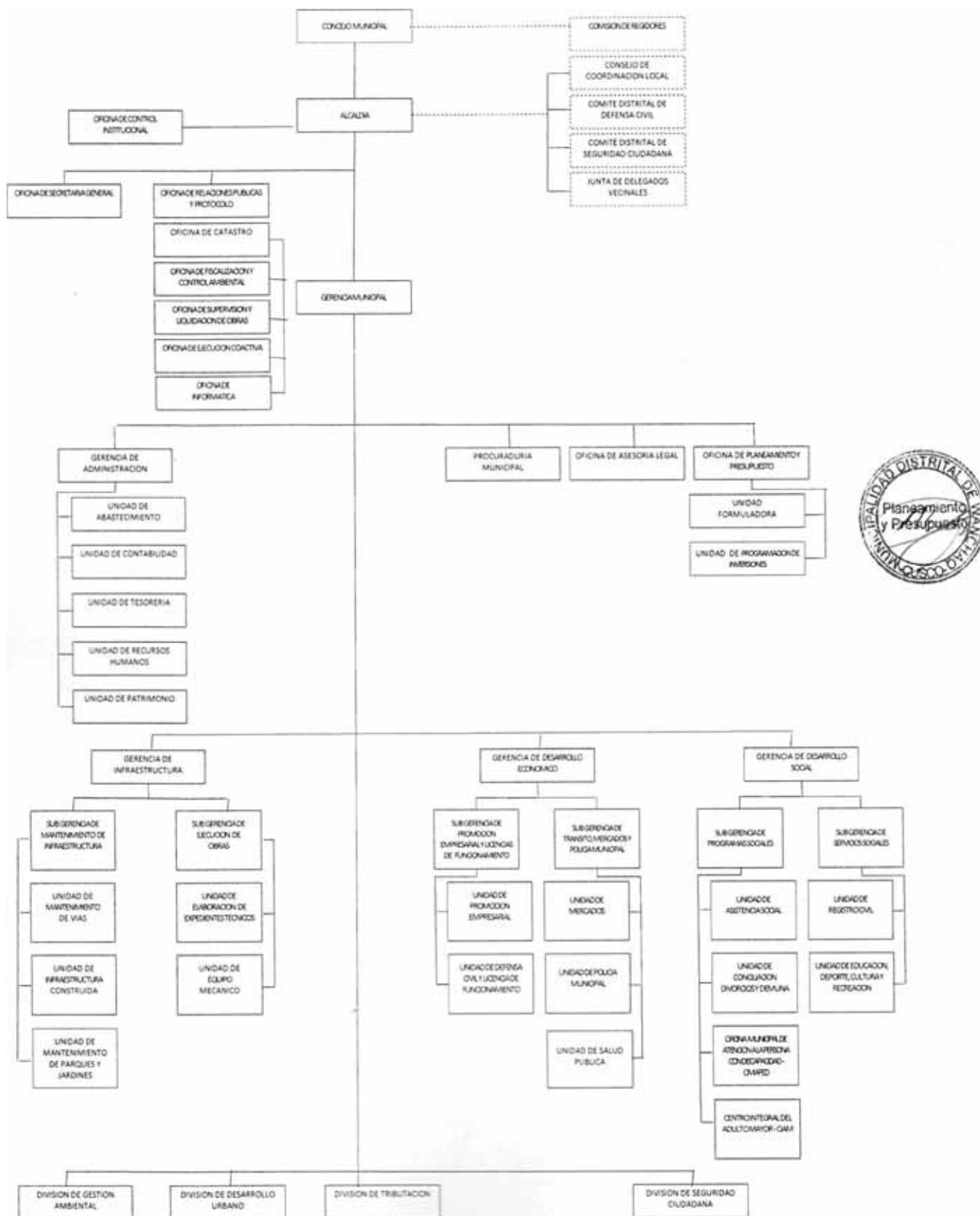
10.4 División de Gestión Ambiental.

10.5 División de Desarrollo Urbano.

10.6 División de Tributación.

10.7 División de Seguridad Ciudadana.

4.12 Organigrama



CAPITULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Datos descriptivos de la muestra

INTRODUCCIÓN

Se presenta en este capítulo los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad distrital de Wanchaq, por medio de tablas y figuras; se muestra el análisis y la interpretación de los datos. “ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DE WANCHAQ - CUSCO. PERIODO 2019”.

Los datos procesados y mostrados son descriptivo-correlacional y se obtuvieron por medio del análisis de frecuencias del programa estadístico IBM SPSS Statistics 25.

Como primera etapa del cuestionario se desarrolla la recolección de datos generales, los cuales son:

- a) Género
- b) Edad
- c) Estado civil
- d) Grupo ocupacional

A continuación, presentamos estos datos de manera detallada.

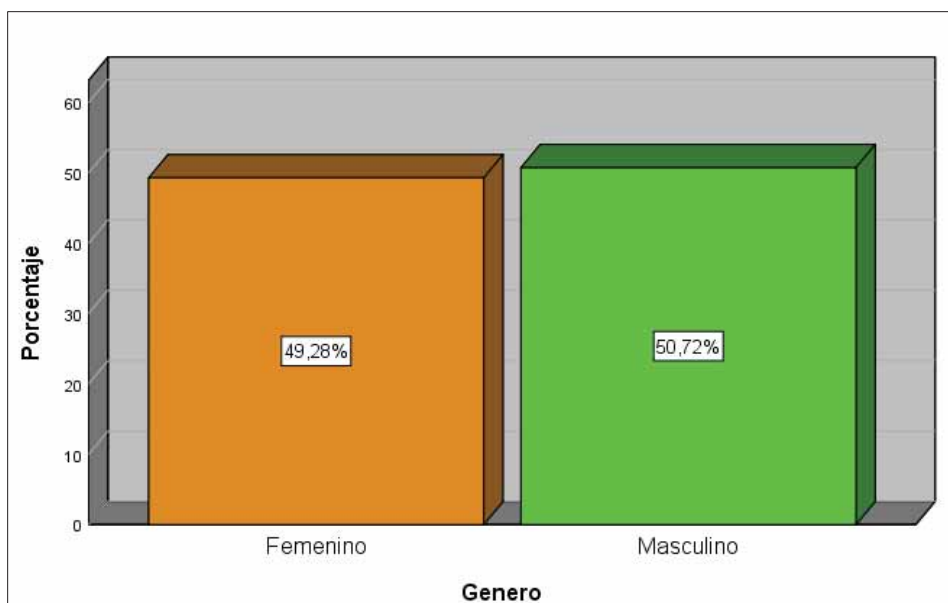
5.1.1 Género del personal administrativo

TABLA 2 GÉNERO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	68	49,28%
Masculino	70	50,72%
TOTAL	138	100,00%

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

GRAFICO 1 GÉNERO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Interpretación

Como podemos apreciar en la tabla N° 7 y Gráfico N° 1 Conforme a los resultados de la encuesta se observa que el género del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq - Cusco es femenino con un 49,28% y es masculino con un 50,72%.

Análisis

Los resultados presentados nos muestran que la mayoría del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq - Cusco son de género masculino.

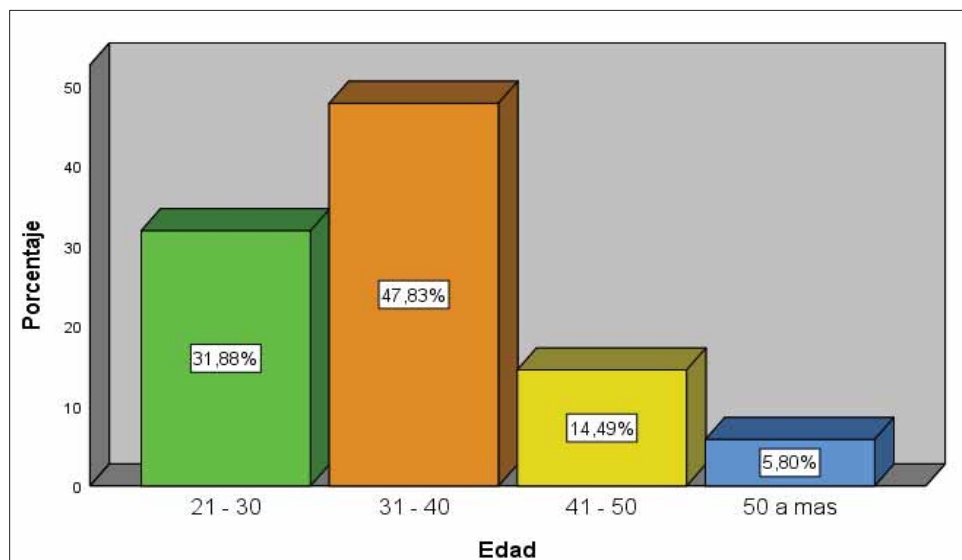
5.1.2 Edad del personal administrativos

TABLA 3 EDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
21-30	66	31,88%
31-40	44	47,83%
41-50	20	14,49%
50 a mas	8	5,80%
TOTAL	138	100,00%

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

GRAFICO 2 EDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Interpretación

Los datos presentados en la tabla N° 8 y Gráfico N° 2 Como pudimos observar en el cuadro que la edad del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq -Cusco tienen de 21 – 30

años con un 31,88%, de 31 – 40 años con un 47,83%, de 41 -50 años con un 14,49% y más de 50 años con un 5,80%.

Análisis

Estos resultados nos dan a conocer que hay más gente adulta laborando dentro de la Municipalidad de Wanchaq – Cusco. Esto nos indica que la mayoría del personal tiene responsabilidades económicas.

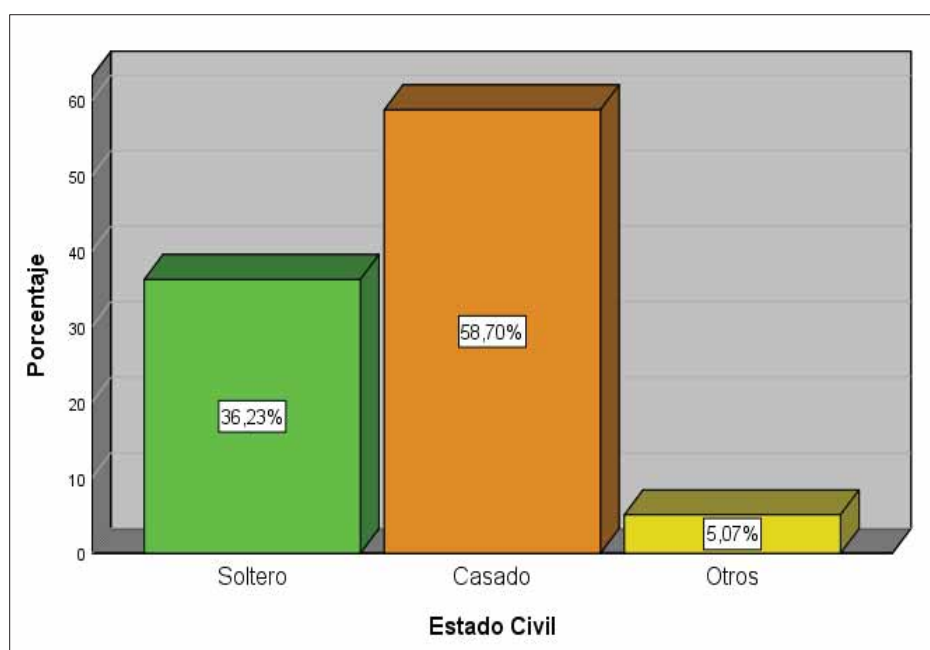
5.1.3 Estado Civil del personal administrativo

TABLA 4 ESTADO CIVIL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	50	36,32%
Casado	81	58,70%
Otros	7	5,07%
TOTAL	138	100,00%

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

GRAFICO 3 ESTADO CIVIL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Interpretación

Podemos apreciar en la tabla N° 9 y Gráfico N° 3 Conforme a los resultados de la encuesta se determinó que el 36,23% del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq – Cusco son solteros, el 58,70% son casados y sólo el 5,07% pertenecen a la categoría otros (conviviente, divorciado y/o viudo).

Análisis

Según los resultados podemos ver que la mayoría del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq - Cusco son casados, lo cual coincide con el promedio de edad que se analizó anteriormente.

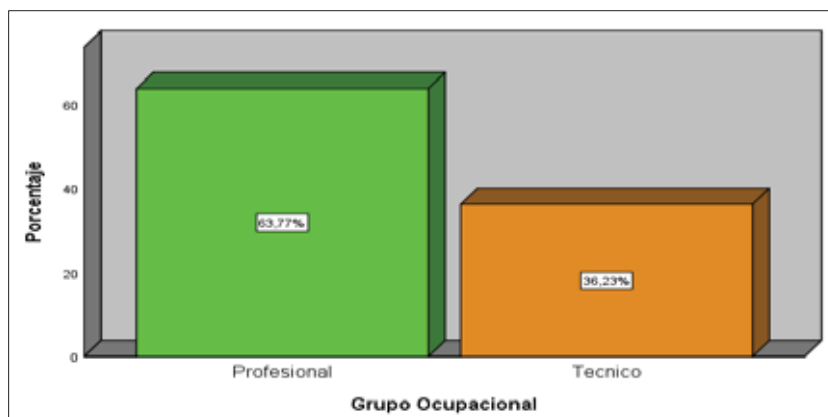
5.1.4 Grupo ocupacional del personal administrativo

TABLA 5 GRUPO OCUPACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Profesional	88	63,77%
Técnico	50	36,23%
TOTAL	138	100,00%

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

GRAFICO 4 GRUPO OCUPACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Interpretación

Como podemos ver en la tabla N° 10 y Gráfico N° 4 De acuerdo a los resultados de la encuesta se observa que el grupo ocupacional del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq - Cusco es profesional con un 67.2%, y es técnico con un 32.8%.

Análisis

Este resultado es sin duda muy importante ya que indica que la mayoría del personal administrativos, según la muestra, cuentan con una carrera profesional.

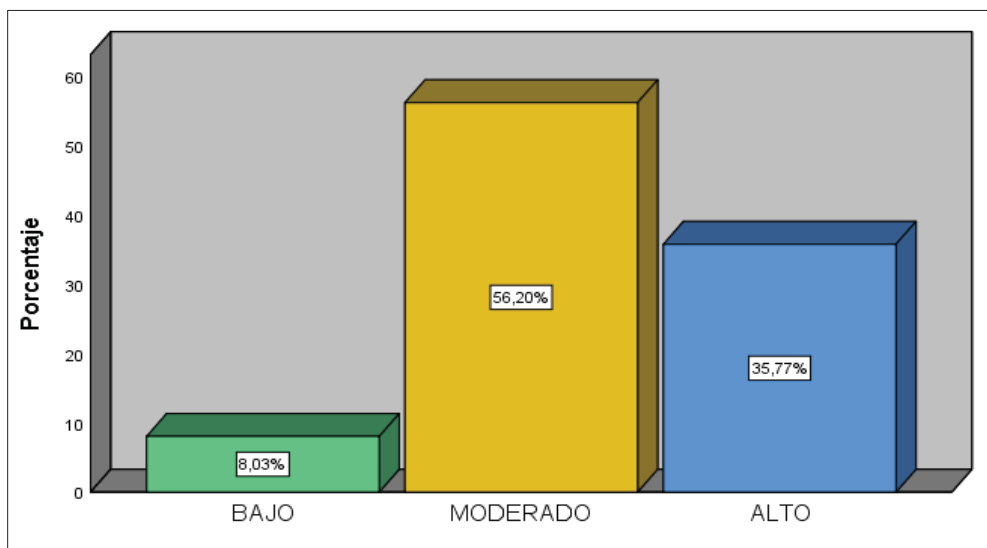
5.2 Análisis de la variable Estrés Laboral

TABLA 6 NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Estrés Laboral		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	8,03%
Moderado	77	56,20%
Alto	49	35,77%
Total	138	100,00%

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

GRAFICO 5 NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Interpretación

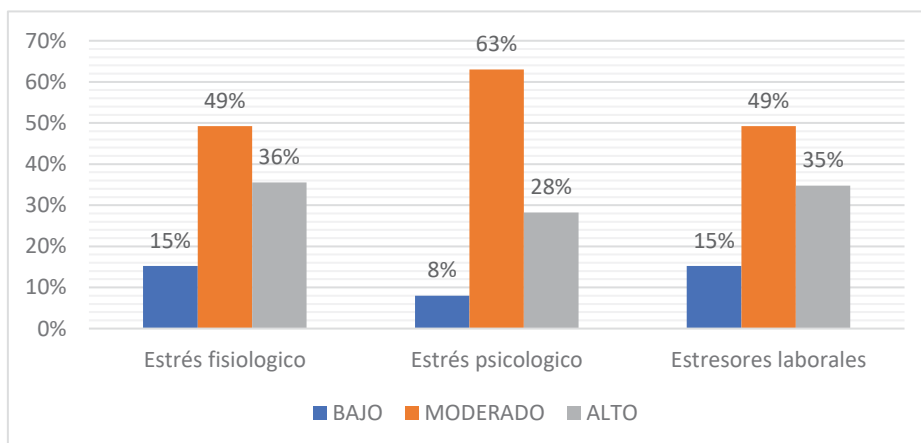
Como podemos apreciar en la tabla N° 11 y Gráfico N° 5 Dado el cuadro los resultados de la encuesta se observa que el nivel de estrés laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq – Cusco es bajo con un 8,03%, es moderado con un 56,20%, y es alto 35,77%.

Análisis

Este resultado nos ayuda a ver que es el más alto porcentaje de trabajadores con un estrés moderado debido a los estresores laborales que se presentan diario tales como aquellos estresores del ambiente físico donde trabajan como ambientes con poca iluminación, temperatura o ventilación. En el contexto laboral, la relación del trabajador con sus diferentes actividades y roles a desempeñar debido a la sobrecarga de tareas que limitan su tiempo libre, excesivas responsabilidades el cual llega a perturbar la vida personal y familiar, los trabajadores sienten inseguridad en el puesto de trabajo debido a rotaciones inesperadas y también la presión excesiva en cuanto a tiempos y plazos, también a veces no alcanzan sus objetivos propuestos a nivel profesional, generando todo esto en su conjunto el estrés laboral.

5.2.1. Análisis de Estrés laboral por dimensiones

GRAFICO 6 NIVEL DE ESTRÉS LABORAL POR DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Interpretación

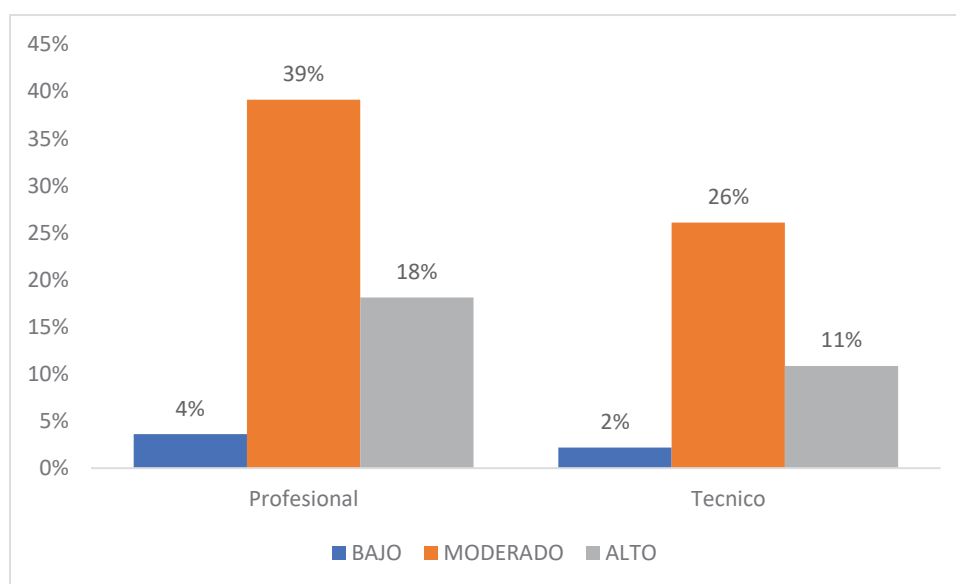
Como podemos ver en el Gráfico N° 6 conforme a los resultados de la encuesta realizada al personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq - Cusco muestran que la dimensión Estrés Fisiológico con un 49% y los Estresores Laborales con 49%. De la misma manera la dimensión Estrés Psicológico causa un nivel moderado de estrés laboral con un 63% siendo causa de estrés laboral de la Entidad.

Análisis

En este caso podemos indicar que el Estrés Psicológico es el factor que determina con mayor porcentaje el nivel de Estrés Laboral moderado debido a que sus competencias laborales no son mejoradas ni motivadas, presentando dificultades en la concentración de su trabajo y en el afrontamiento a sus distintos indicadores de estrés que presenta, de esta manera se ve afectado el buen rendimiento laboral.

5.2.1.1 Análisis del estrés laboral según grupo ocupacional

GRAFICO 7 NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO SEGÚN SU GRUPO OCUPACIONAL



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Interpretación

Podemos apreciar en el Grafico N° 7 nos muestra que los trabajadores profesionales que laboran en la Municipalidad de Wanchaq - Cusco demuestra un mayor nivel de estrés laboral moderado en un 39%, seguido de los trabajadores técnicos que presentan un nivel de estrés moderado en un 26%

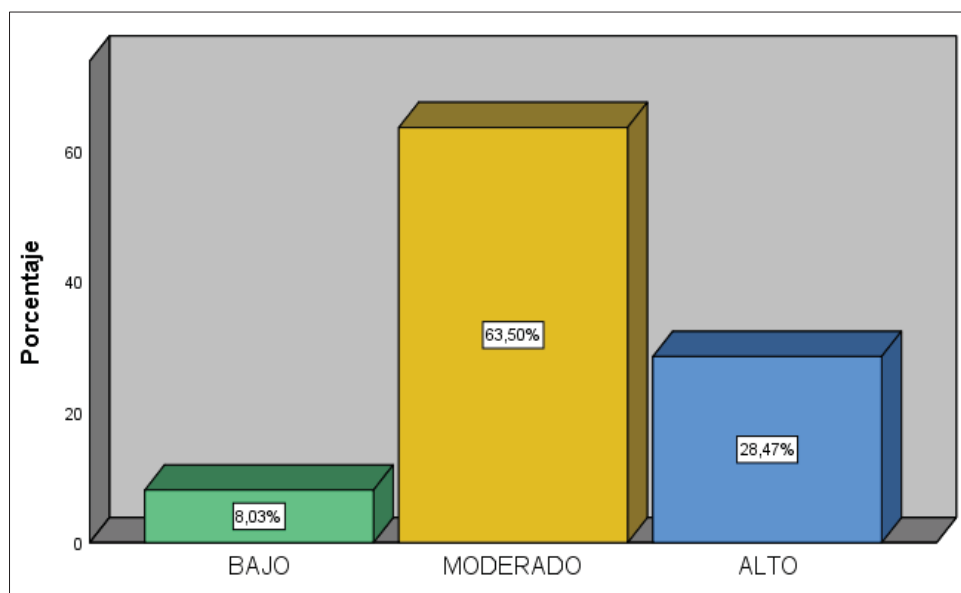
Análisis

Con este resultado podemos indicar que los trabajadores profesionales presentan un mayor nivel de estrés ya que su trabajo los mantiene continuamente bajo presión por que tienen que estar bajo las órdenes de un supervisor que los controla constantemente en la realización de su trabajo.

5.2.1.2 Análisis del estrés laboral dimensión por dimensión

A. ESTRES PSICOLOGICO

GRAFICO 8 NIVEL DE ESTRÉS PSICOLÓGICO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Interpretación

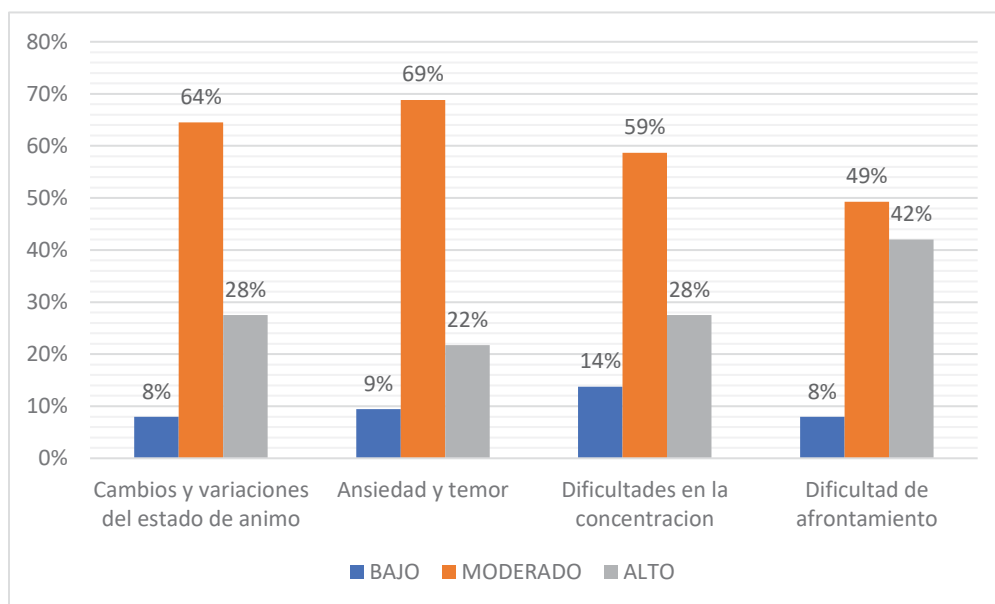
De acuerdo al Grafico N° 8 se observa que, del total de trabajadores encuestados, un 63,50% sufren de Estrés Psicológico moderado. Así mismo un 28,47% del personal presentan un Estrés psicológico alto y un 8,03% presentan un estrés psicológico bajo.

Análisis

Esto demuestra que el personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq presentan en su mayoría un estrés psicológico moderado, ocasionado por los estresores ya que no existe iniciativa por parte de los jefes de la Entidad para desarrollar un mejor ambiente de trabajo, pero es de considerar que también presenta un estrés laboral alto, el cual es un indicador evidente que necesita la debida atención para mejorar.

GRAFICO 9 NIVEL DE ESTRÉS PSICOLÓGICO POR INDICADORES DEL PERSONAL

ADMINISTRATIVO



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Interpretación

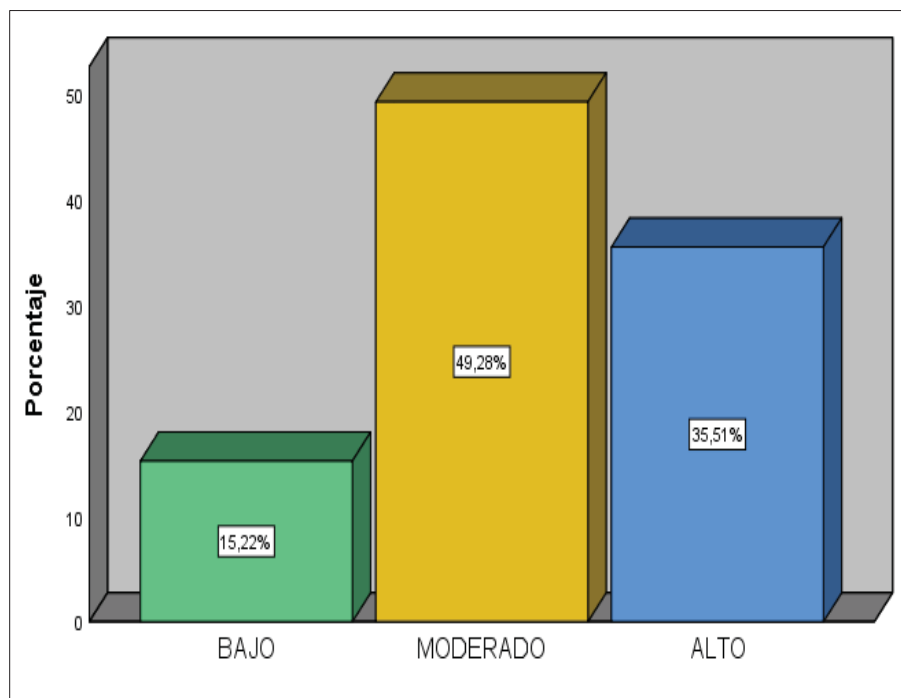
Como podemos observar en el Gráfico N° 9 Dentro de la dimensión de Estrés Psicológico, el indicador cambios y variaciones del estado de ánimo cuenta con un porcentaje de 64%, el indicador ansiedad y temor con un porcentaje de 69%, el indicador dificultades en la concentración con un porcentaje de 59% y el indicador dificultad de afrontamiento con un porcentaje de 49% demuestra el nivel Moderado del Estrés Laboral.

Análisis

Según los resultados podemos ver que el personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq - Cusco presentan en su mayoría el indicador ansiedad y temor, debido a que los trabajadores no utilizan adecuadamente estrategias para enfrentar este problema esto debido a que los trabajadores están insatisfechos con su trabajo, lo cual acarrea problemas dentro de la Entidad.

B. ESTRÉS FISIOLÓGICO

GRAFICO 10 NIVEL DE ESTRÉS FISIOLÓGICO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Interpretación

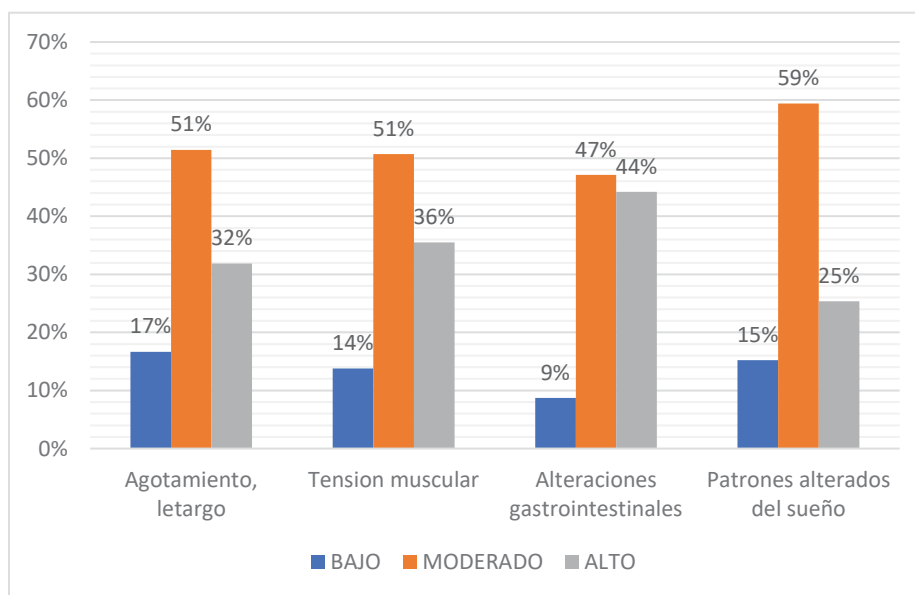
De acuerdo al Grafico N° 10 se observa que, del total del personal encuestados, un 49,28% sufren de Estrés Fisiológico moderado. Así mismo un 35,51% del personal presentan un Estrés fisiológico alto y estrés fisiológico con un porcentaje de 15,22% presenta un estrés bajo.

Análisis

Esto demuestra que el personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq presentan en su mayoría un estrés fisiológico moderado ocasionado por los estresores, pero es de considerar que presenta un estrés laboral alto, ya que no tienen la motivación necesaria y sus expectativas en relación a su puesto de trabajo no están siendo cumplidas, lo que causan una actitud de indiferencia que podría llegar hasta un nivel de rechazo hacia la Entidad, el cual es un indicador evidente que necesita la debida atención para mejorar.

GRAFICO 11 NIVEL DE ESTRÉS FISIOLÓGICO POR INDICADORES DEL PERSONAL

ADMINISTRATIVO



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Interpretación

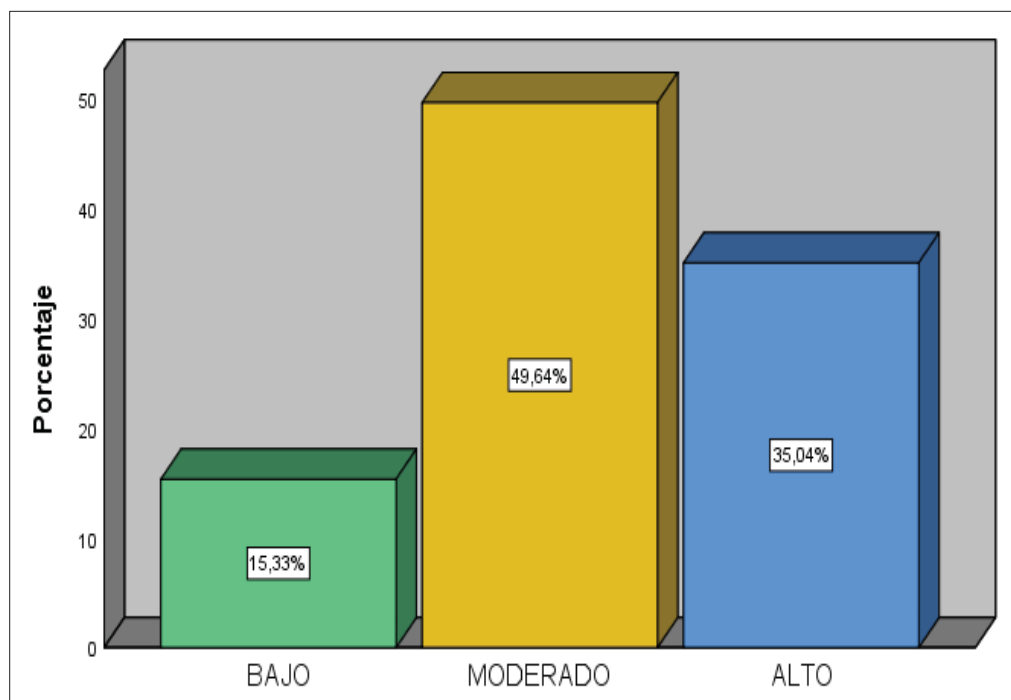
Según en el Gráfico N° 11 dentro de la dimensión de Estrés Fisiológico, el indicador Agotamiento letargo muestra un porcentaje de 51%, el indicador Tensión muscular con un porcentaje de 51%, el indicador Alteraciones Intestinales con un porcentaje de 47% y el indicador Patrones alterados de sueño con un porcentaje de 59%, todos estos indicadores determinan que existe un nivel moderado de Estrés Fisiológico.

Análisis

Los resultados nos muestran que el personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq - Cusco presentan en su mayoría un porcentaje alto del indicador de patrones alterados de sueño, debido a que los trabajadores no utilizan adecuadamente estrategias para enfrentar este problema esto ocasionado por un exceso de trabajo.

C. ESTRESORES LABORALES

GRAFICO 12 *NIVEL DE ESTRESORES LABORALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO*



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

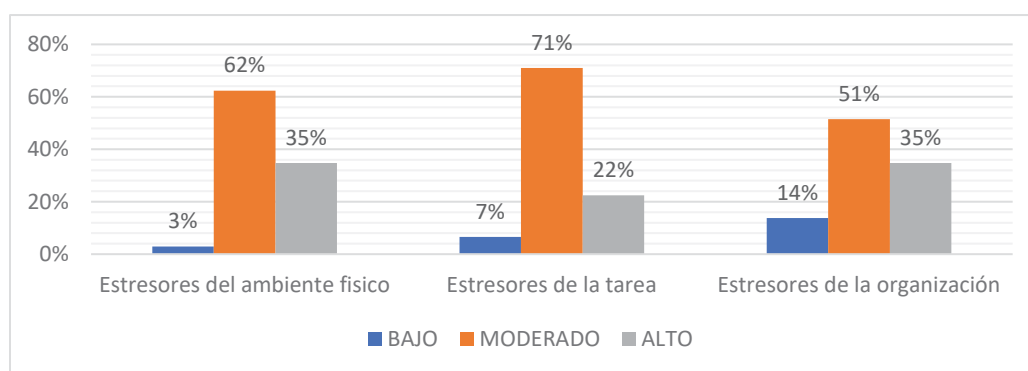
Interpretación

Según el Grafico N° 12 se puede apreciar que, del total de trabajadores encuestados, un 49,64% son afectados por los estresores laborales en nivel moderado, así mismo un 35,04% son afectados por los estresores laborales en nivel alto y un 15,33% presentan un estrés laboral bajo.

Análisis

Los Estresores laborales es aquello que el personal percibe y experimenta en la Entidad en la que trabajan, son los que afectan directamente al personal administrativo de la Municipalidad. Esto demuestra que el personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq presentan en su mayoría estrés laboral moderado ocasionado por los estresores, pero es de considerar que presentan un estrés laboral alto, el cual es un indicador evidente que necesita la debida atención para mejorar, cabe resaltar que una insatisfacción de los trabajadores con relación a su trabajo, alto nivel de rotación y ausentismo; afectan negativamente a la Entidad, específicamente constituyen costos más altos para mejorar estos factores

GRAFICO 13 *NIVEL DE ESTRESORES LABORALES POR INDICADORES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO*



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Interpretación

Como podemos apreciar en el Gráfico N° 13 dentro de la dimensión de Estresores laborales, el indicador Ambiente físico cuenta con un porcentaje de 62%, seguido del indicador Estresores de

la tarea con un porcentaje de 71% y el indicador estresores de la organización con un porcentaje de 51%, todos ellos determinan el nivel moderado de estresores laborales.

Análisis

Si bien es cierto los resultados nos muestran que el personal administrativo de la municipalidad de Wanchaq -Cusco, presentan en su mayoría estresores de la tarea, debido a que los trabajadores tienen dificultades para afrontar dichos estresores que afectan directamente con su salud física y psicológica.

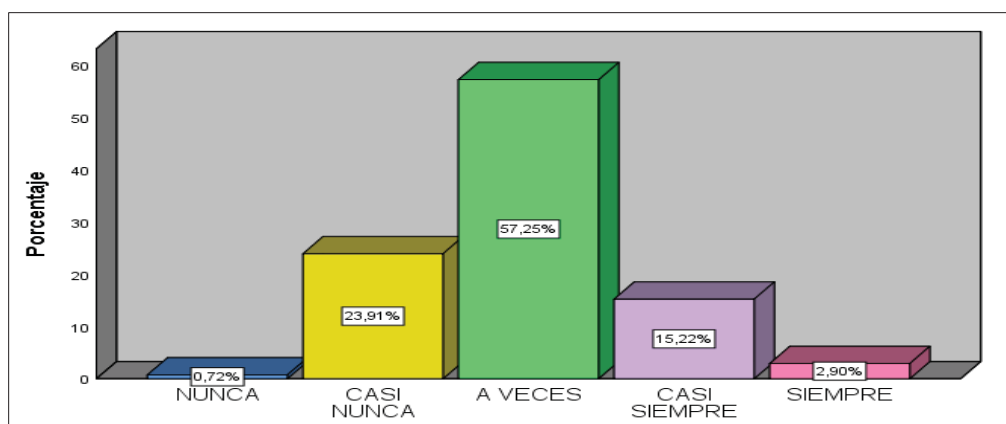
5.3 Análisis de la variable Estrategias de Afrontamiento

TABLA 7 ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Estrategias de afrontamiento		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	2,90%
Casi nunca	26	18,84%
A veces	79	57,25%
Casi siempre	21	15,22%
Siempre	8	5,80%
Total	138	100,00%

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

GRAFICO 14 ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Interpretación

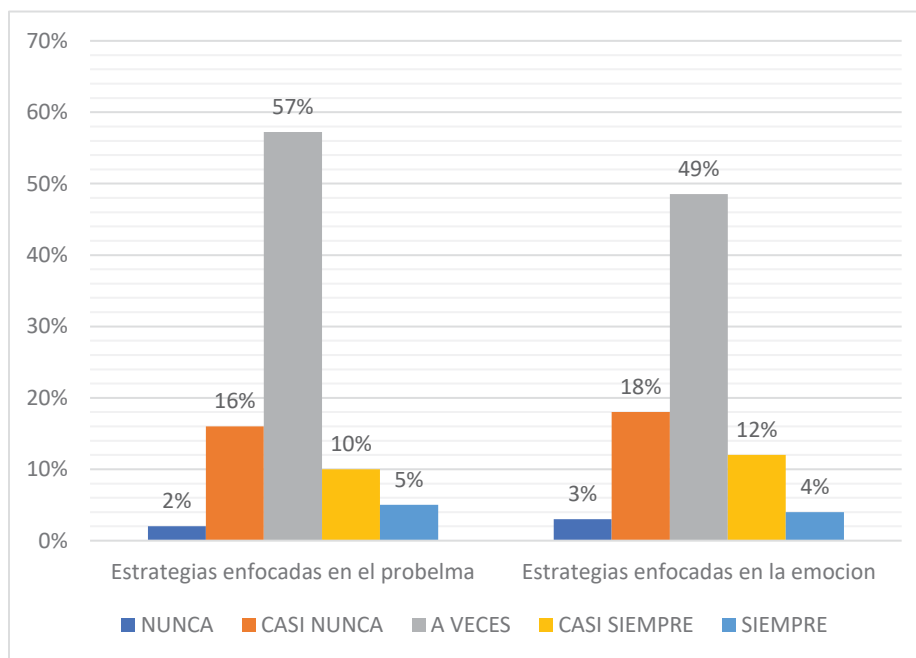
En la tabla N° 12 y Gráfico N° 14 se observa que el 57,25% del personal aplica “A veces “las estrategias de afrontamiento, seguido por “casi nunca” con un 23,91% aplica las estrategias de afrontamiento, luego “casi siempre” con un 15,22% aplican las estrategias de afrontamiento, el 2,90% las aplica “siempre” y el 0,72% “nunca” aplica las estrategias de afrontamiento.

Análisis

Las evidencias de los resultados evidencian que el personal administrativo del municipio de Wanchaq-Cusco aplican estrategias de afrontamiento a veces. Pero se debe considerar que un casi nunca aplican estrategias de afrontamiento el cual es un indicador evidente que necesita la debida atención para mejorar esto acarrea una serie de problemas que no solo afecta a la organización sino también afecta la salud de la persona que lo padece.

5.3.1 Análisis de las Estrategias de afrontamiento por dimensiones

GRAFICO 15 *ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO POR DIMENSIONES*



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Interpretación

En el Gráfico N° 15 de acuerdo a los resultados se puede observar que las “Estrategias enfocadas en el problema” del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq – Cusco, nunca la aplicaron con un 2% , casi nunca con un 16%, a veces con un 57%, casi siempre con un 10% y siempre con un 5%.

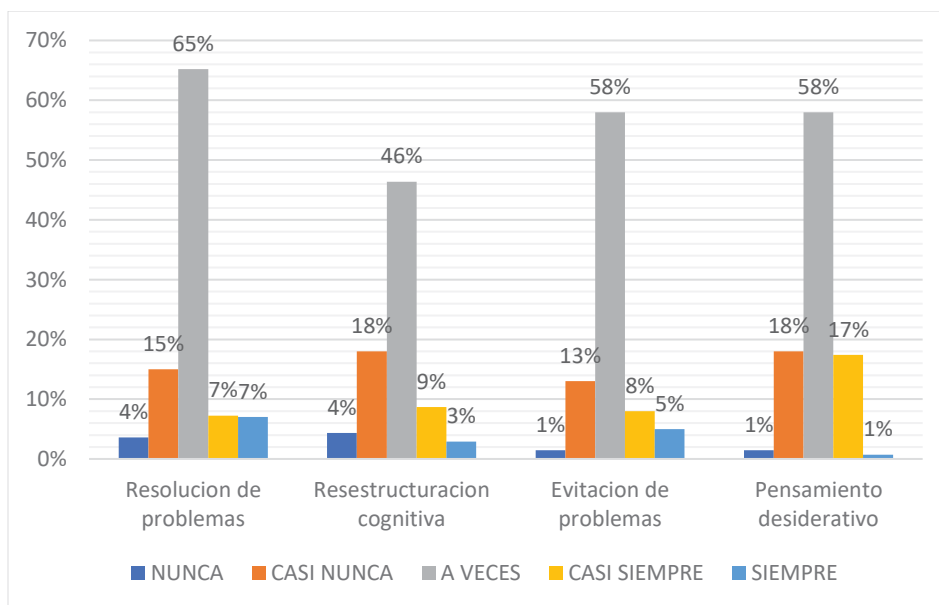
Análisis

Según los resultados podemos ver que el personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco muestran que es el más alto porcentaje de trabajadores que a veces afrontan al estrés, dificultando el incremento de su rendimiento.

A. ESTRATEGIAS ENFOCADAS EN EL PROBLEMA POR INDICADORES

GRAFICO 16 *ESTRATEGIAS ENFOCADAS EN EL PROBLEMA POR INDICADORES DEL*

PERSONAL ADMINISTRATIVO



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Interpretación

Dado en el Gráfico N° 16 dentro de la dimensión Estrategias Enfocadas en el problema, el indicador resolución de problemas cuenta con un 65%, Reestructuración cognitiva con un porcentaje de 46%, Evitación de problemas con un 58% y Pensamiento desiderativo con un porcentaje de 58%, determinados que a veces se aplicó la estrategia.

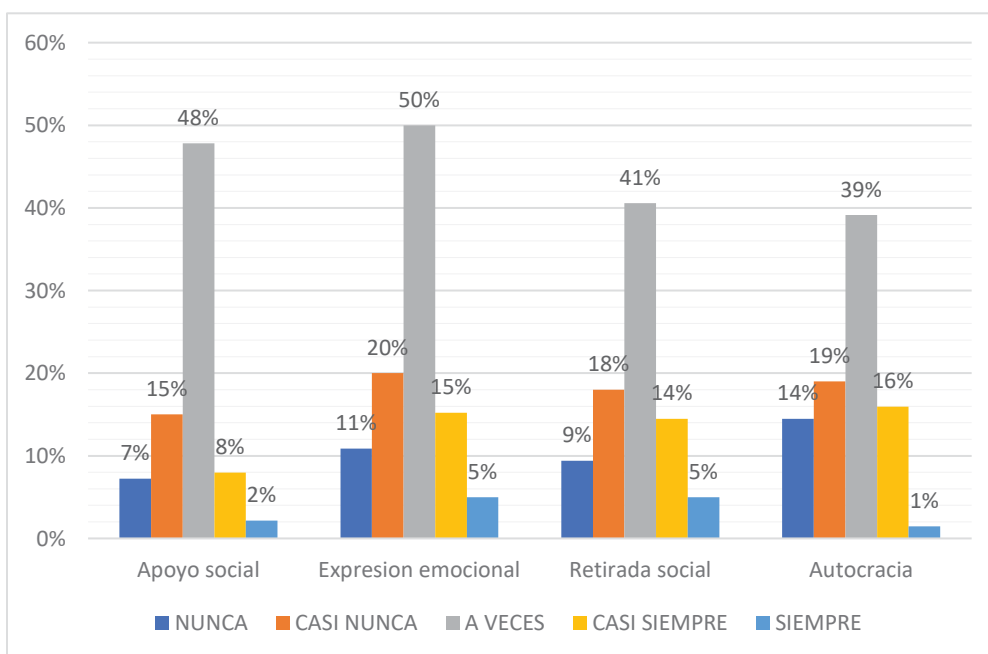
Análisis

Estos resultados nos dan a conocer que el personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco presentan en su mayoría el indicador Resolución de problemas, debido a que el personal aplica a veces las estrategias de afrontamiento enfocadas en el problema porque tienen que estar bajo las ordenes de un supervisor que los controla constantemente en la realización de su trabajo.

B. ESTRATEGIAS ENFOCADAS EN LA EMOCION POR INDICADORES

GRAFICO 17 *ESTRATEGIAS ENFOCADAS EN LA EMOCIÓN POR INDICADORES DEL PERSONAL*

ADMINISTRATIVO



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Interpretación

Como podemos observar en el Gráfico N° 17 dentro de la dimensión Estrategias enfocadas en la emoción, el indicador Apoyo social cuenta con un porcentaje de 48%, Expresión de emociones con un porcentaje de 50%, Retirada social con un porcentaje de 41% y Autocrítica con un porcentaje de 39% determinados que a veces se aplicó la estrategia.

Análisis

Los resultados nos muestran que el personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco, presentan en su mayoría el indicador Expresión emocional, debido a que los trabajadores aplican a veces las estrategias de afrontamiento enfocadas en la emoción

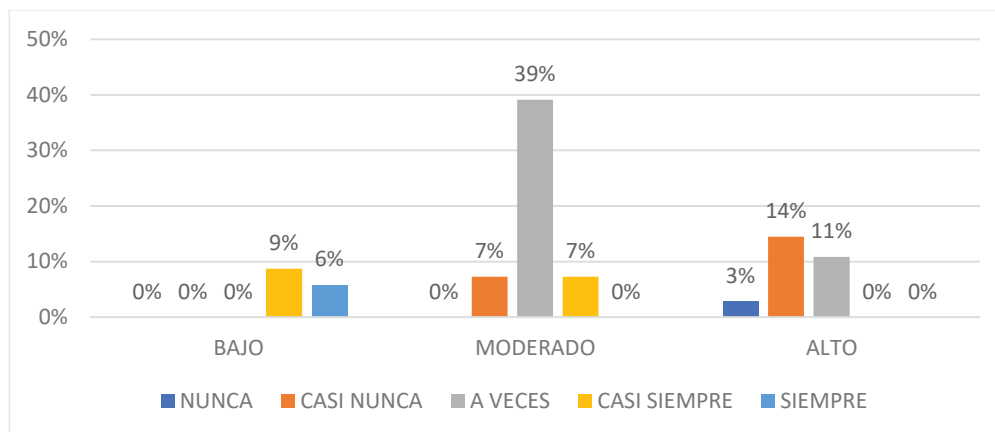
5.4 Determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq – Cusco

TABLA 8 RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Estrés Laboral	Estrategias de afrontamiento										Total	
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre			
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	0	0%	0	0%	5	4%	12	9%	8	6%	25	18%
Moderado	0	0%	10	7%	54	39%	10	7%	0	0%	74	54%
Alto	4	3%	20	14%	15	11%	0	0%	0	0%	39	28%
Total	4	3%	30	18%	74	54%	22	16%	8	6%	138	100%

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

GRAFICO 18 RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Interpretación

Como podemos apreciar en la tabla N° 13 y Grafico N° 18 muestra que existe una relación entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento.

El personal que mostraron un nivel Bajo de estrés laboral prevalece que nunca utilizaron estrategias de afrontamiento con 0%, seguida de los que aplican estrategias de afrontamiento Casi nunca con 0%, luego los trabajadores que aplican estrategias de afrontamiento A veces con un 04%, los trabajadores que aplican estrategias de afrontamiento Casi siempre con un 9% y los trabajadores que aplican las estrategias de afrontamiento Siempre con un 6%.

El personal que presentó un nivel Moderado de estrés laboral, prevalece que nunca utilizaron estrategias de afrontamiento con 0 %, seguida de los trabajadores que Casi Nunca aplican estrategias de afrontamiento con 7%, luego los trabajadores que A Veces aplican estrategias de afrontamiento con un 39%, los trabajadores que Casi siempre aplican estrategias de afrontamiento con un 7% y los trabajadores que Siempre aplican las estrategias de afrontamiento con un 0%.

El personal que presentó un nivel Alto de estrés laboral Alto, prevalece que Nunca utilizaron estrategias de afrontamiento con 3%, seguida de los trabajadores que Casi Nunca aplican

estrategias de afrontamiento con 14%, luego los trabajadores que A Veces aplican estrategias de afrontamiento con un 11%, los trabajadores que Casi Siempre aplican estrategias de afrontamiento con un 0% y los trabajadores que Siempre aplican las estrategias de afrontamiento con un 0%.

Análisis

Con este resultado podemos indicar que el personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq_Cusco, presentan un nivel bajo de estrés cuando Casi siempre aplican las estrategias de afrontamiento adecuadas, luego se ve que presentan un nivel moderado de estrés cuando A veces aplican las estrategias de afrontamiento, finalmente presentan un nivel alto de estrés cuando Casi nunca aplican las estrategias de afrontamiento.

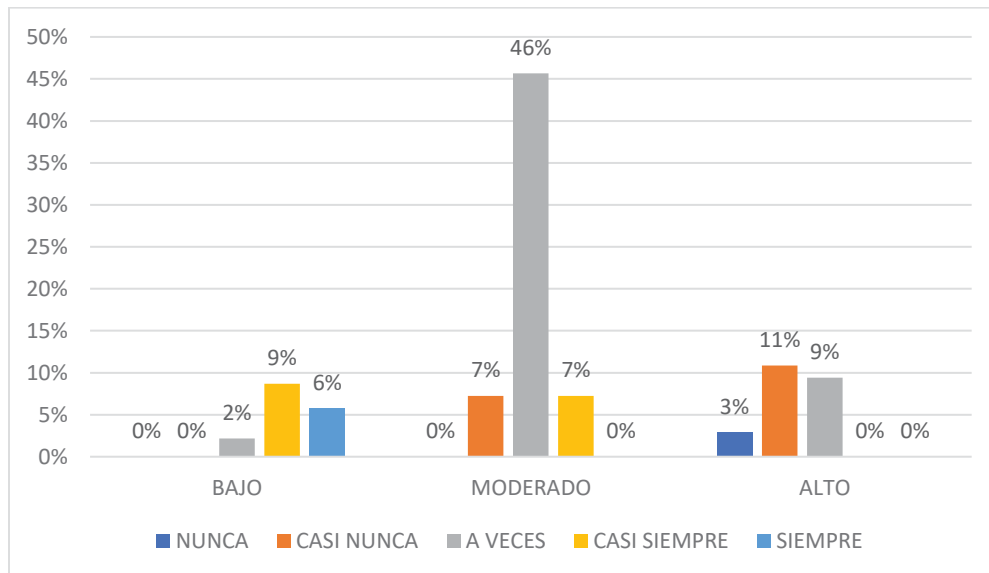
5.5 Determinar la relación existe entre el nivel de estrés psicológico y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq - Cusco

TABLA 9 RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS PSICOLÓGICO Y LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Estrés Psicológico	Estrategias de afrontamiento										Total	
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre			
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	0	0%	0	0%	3	2%	12	9%	8	6%	11	17%
Moderado	0	0%	10	7%	63	46%	10	7%	0	0%	87	60%
Alto	4	3%	15	11%	13	9%	0	0%	0	0%	40	23%
Total	4	3%	25	23%	79	57%	22	16%	8	6%	138	100%

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

GRAFICO 19 RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS PSICOLÓGICO Y LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO



Fuente. Elaboración propia en base a la encuesta

Interpretación

En la tabla N° 14 y Grafico N° 19 muestra que existe una relación entre el nivel de estrés psicológico y las estrategias de afrontamiento.

El personal que presentó un nivel Bajo de estrés psicológico prevalece que nunca utilizaron estrategias de afrontamiento con 0%, seguida de los trabajadores que Casi Nunca aplican estrategias de afrontamiento con 0%, luego los trabajadores que A Veces aplican estrategias de afrontamiento con un 2%, los trabajadores que Casi Siempre aplican estrategias de afrontamiento con un 9% y los trabajadores que Siempre aplican las estrategias de afrontamiento con un 6%.

El personal que presentó un nivel Moderado de estrés psicológico, prevalece que Nunca utilizaron estrategias de afrontamiento con 0%, seguida de los trabajadores que Casi nunca aplican estrategias de afrontamiento con 7%, luego los trabajadores que A Veces aplican estrategias de

afrontamiento con un 46%, los trabajadores que Casi Siempre aplican estrategias de afrontamiento con un 7% y los trabajadores que Siempre aplican las estrategias de afrontamiento con un 0%.

En los trabajadores que presentaron un nivel Alto de estrés psicológico, prevalece que Nunca utilizaron estrategias de afrontamiento con 3%, seguida de los trabajadores que Casi Nunca aplican estrategias de afrontamiento con 11%, luego los trabajadores que A Veces aplican estrategias de afrontamiento con un 9%, los trabajadores que Casi Siempre aplican estrategias de afrontamiento con un 0% y los trabajadores que Siempre aplican las estrategias de afrontamiento con un 0%.

Análisis

Con este resultado podemos indicar que el personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq_Cusco, presentan un nivel bajo de estrés cuando Casi siempre aplican las estrategias de afrontamiento adecuadas, luego se ve que presentan un nivel moderado de estrés cuando A veces aplican las estrategias de afrontamiento, finalmente presentan un nivel alto de estrés cuando Casi nunca aplican las estrategias de afrontamiento.

5.6 Determinar la relación existe entre el nivel el estrés fisiológico y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq – Cusco

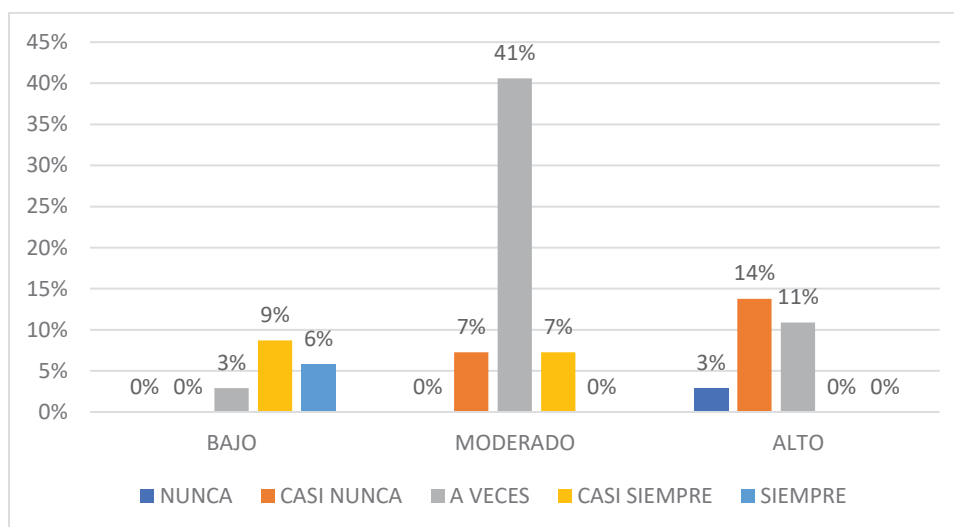
TABLA 10 RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS FISIOLÓGICO Y LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Estrés Fisiológico	Estrategias de afrontamiento										Total	
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre			
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	0	0%	0	0%	4	3%	12	9%	8	6%	24	17%
Moderado	0	0%	10	7%	56	41%	10	7%	0	0%	76	55%
Alto	4	3%	19	14%	15	11%	0	0%	0	0%	38	28%

Estrés Fisiológico	Estrategias de afrontamiento										Total	
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre			
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Total	4	3%	29	21%	75	55%	22	16%	8	6%	138	100%

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

GRAFICO 20 RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS FISIOLÓGICO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Interpretación

En la tabla N^a 15 y Gráfico N^o 20 muestra que existe una relación entre el nivel de estrés fisiológico y las estrategias de afrontamiento.

En los trabajadores que presentaron un nivel Bajo de estrés fisiológico prevalece que nunca utilizaron estrategias de afrontamiento con 0%, seguida de los trabajadores que Casi Nunca aplican estrategias de afrontamiento con 0%, luego los trabajadores que A Veces aplican estrategias de afrontamiento con un 3%, los trabajadores que Casi Siempre aplican estrategias de afrontamiento con un 9% y los trabajadores que Siempre aplican las estrategias de afrontamiento con un 6%.

En los trabajadores que presentaron un nivel Moderado de estrés fisiológico, prevalece que Nunca utilizaron estrategias de afrontamiento con 0 %, seguida de los trabajadores que Casi nunca aplican estrategias de afrontamiento con 7%, luego los trabajadores que A Veces aplican estrategias de afrontamiento con un 41%, los trabajadores que Casi Siempre aplican estrategias de afrontamiento con un 7% y los trabajadores que Siempre aplican las estrategias de afrontamiento con un 0%.

En los trabajadores que presentaron un nivel Alto de estrés fisiológico, prevalece que Nunca utilizaron estrategias de afrontamiento con 3%, seguida de los trabajadores que Casi Nunca aplican estrategias de afrontamiento con 14%, luego los trabajadores que A Veces aplican estrategias de afrontamiento con un 11%, los trabajadores que Casi Siempre aplican estrategias de afrontamiento con un 0% y los trabajadores que Siempre aplican las estrategias de afrontamiento con un 0%.

Análisis

Con este resultado podemos indicar que el personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco, presentan un nivel bajo de estrés cuando Casi siempre aplican las estrategias de afrontamiento adecuadas, luego se ve que presentan un nivel moderado de estrés cuando A veces aplican las estrategias de afrontamiento, finalmente presentan un nivel alto de estrés cuando Casi nunca aplican las estrategias de afrontamiento.

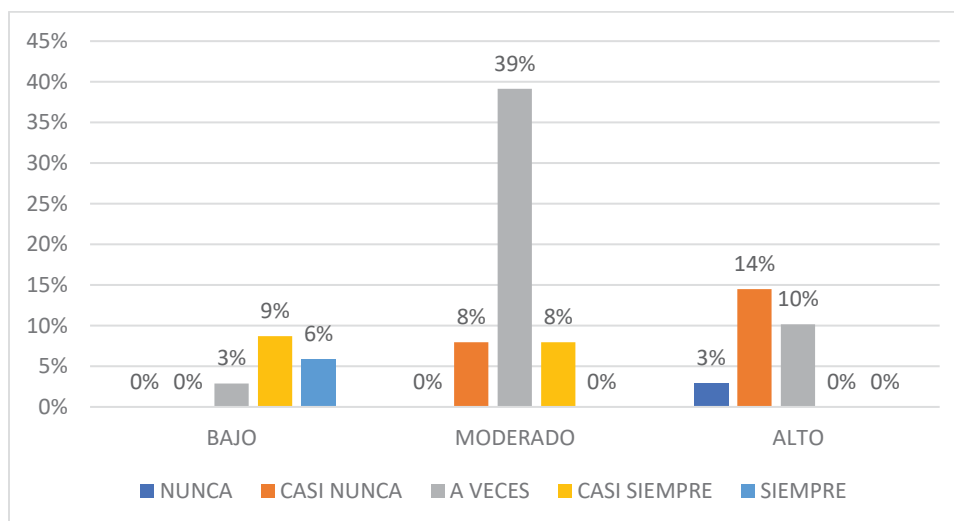
5.7 Determinar la relación que existe entre el nivel de los estresores laborales y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-cusco

TABLA 11 RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE LOS ESTRESORES LABORALES Y LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Estresores Laborales	Estrategias de afrontamiento										Total	
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre			
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	0	0%	0	0%	4	3%	12	9%	8	6%	24	17%
Moderado	0	0%	11	8%	54	39%	11	8%	0	0%	76	55%
Alto	4	3%	20	14%	14	10%	0	0%	0	0%	38	28%
Total	4	3%	31	22%	72	52%	23	17%	8	6%	138	100%

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

GRAFICO 21 RELACIÓN ENTRE LOS ESTRESORES LABORALES Y LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

Interpretación

En la tabla N° 16 y Grafico N° 21 se observa que existe una relación entre el nivel de estresores laborales y las estrategias de afrontamiento.

El personal que presentó un nivel Bajo de estresores laborales prevalece que nunca utilizaron estrategias de afrontamiento con 0%, seguida de los trabajadores que Casi Nunca aplican estrategias de afrontamiento con 0%, luego los trabajadores que A Veces aplican estrategias de afrontamiento con un 3%, los trabajadores que Casi Siempre aplican estrategias de afrontamiento con un 9% y los trabajadores que Siempre aplican las estrategias de afrontamiento con un 6%.

En los trabajadores que presentaron un nivel Moderado de estresores laborales, prevalece que Nunca utilizaron estrategias de afrontamiento con 0 %, seguida de los trabajadores que Casi nunca aplican estrategias de afrontamiento con 8%, luego los trabajadores que A Veces aplican estrategias de afrontamiento con un 39%, los trabajadores que Casi Siempre aplican estrategias de afrontamiento con un 8% y los trabajadores que Siempre aplican las estrategias de afrontamiento con un 0%.

En los trabajadores que presentaron un nivel Alto de estresores laborales, prevalece que Nunca utilizaron estrategias de afrontamiento con 3%, seguida de los trabajadores que Casi Nunca aplican estrategias de afrontamiento con 14%, luego los trabajadores que A Veces aplican estrategias de afrontamiento con un 10%, los trabajadores que Casi Siempre aplican estrategias de afrontamiento con un 0% y los trabajadores que Siempre aplican las estrategias de afrontamiento con un 0%.

Análisis

Con este resultado podemos indicar que el personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco, presentan un nivel bajo de estrés cuando Casi siempre aplican las estrategias de afrontamiento adecuadas, luego se ve que presentan un nivel moderado de estrés cuando A veces

aplican las estrategias de afrontamiento, finalmente presentan un nivel alto de estrés cuando Casi nunca aplican las estrategias de afrontamiento.

CAPITULO VI

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

6.1 Análisis de la relación entre el nivel de estrés y las estrategias de afrontamiento

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar los resultados de la investigación con base en la relación entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq - Cusco. La presente investigación surge de la necesidad de lograr la identificación del fenómeno del estrés laboral de la Municipalidad de Wanchaq, y determinar si existe una relación con las estrategias de afrontamiento.

Para determinar la relación entre el Estrés Laboral y las Estrategias de afrontamiento se ha utilizado el estadístico Chi Cuadrado que mide la relación entre dos variables ordinales, a continuación, se presentan los resultados obtenidos.

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,422 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad	11,100	1	,001		
Razón de verosimilitud	13,240	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,001	,001
Asociación lineal por lineal	14,062	1	,000		
N de casos válidos	40				

VALOR P < 0,05 ENTONCES ES SIGNIFICATIVO

RECHAZA LA HIPÓTESIS DE ESTUDIO

ACEPTA LA HIPÓTESIS NULA

Fuente: Elaboración propia basada en el resultado del estadístico SPSS.

6.2 Comprobación de hipótesis

Paso N° 1: Plantear la hipótesis alterna y la hipótesis nula.

Empleamos la hipótesis de investigación como la hipótesis alterna

H1: Existe una relación negativa y significativa entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco.

H0: No existe una relación negativa y significativa entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco.

Paso N° 2: Seleccionar el nivel de significancia.

Se prueba la hipótesis con un nivel de significancia del 95%, un error $p < 0.05$.

Paso N° 3: Calcular el valor estadístico.

El grado de relación se midió a través del coeficiente de correlación de Chi Cuadrado , para variables ordinales.

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,422 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad	11,100	1	,001		
Razón de verosimilitud	13,240	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,001	,001
Asociación lineal por lineal	14,062	1	,000		
N de casos válidos	40				

VALOR P < 0,05 ENTONCES ES SIGNIFICATIVO

RECHAZA LA HIPÓTESIS DE ESTUDIO

ACEPTA LA HIPÓTESIS NULA

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados del estadístico SPSS.

Paso N° 4: Formular la regla de decisión.

Si el valor de p es > 0.05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Si el valor de $p < 0.05$ aceptamos la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Paso N° 5: Toma de decisión.

Para tomar dicha decisión se procede como se describió en el Paso N° 4 (Si el valor de $p < 0.05$ se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula)

En este caso se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por obtener un nivel de significancia p menor a 0.05.

La prueba fue significativa, por lo tanto, se acepta que:

H1: Existe una relación negativa y significativa entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados se concluyó lo siguiente:

- a) Referente a la relación entre el nivel de estrés laboral y las Estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la municipalidad se determinó que existe una relación inversa, negativa y significativa, nos da a entender de que mientras disminuye el uso de estrategias de afrontamiento aumenta el nivel de estrés laboral o viceversa.
- b) Referente al nivel de estrés laboral, el personal administrativo de la municipalidad, en su mayoría presentan un nivel de estrés moderado, siendo el más relevante la dimensión “Estrés psicológico, seguido de estrés fisiológico y los estresores laborales.

En lo referente al estrés laboral según grupo ocupacional, en el personal administrativo de la municipalidad los profesionales tienen más estrés que los técnicos.
- c) Referente a las estrategias de afrontamiento, el personal administrativo de la municipalidad, en su mayoría aplican estrategias de afrontamiento a veces, siendo el más relevante en la dimensión estrategias enfocadas en el problema el indicador evitación de problemas y pensamiento desiderativo, en la dimensión estrategias enfocadas en la emoción el indicador expresión de emociones.

RECOMENDACIONES

Según el estudio de investigación, consideramos las siguientes recomendaciones:

- a) Se recomienda que deben incorporar programas de capacitación sobre el manejo del estrés laboral y la aplicación de estrategias adecuadas para enfrentar el estrés, dirigido al personal administrativo de su institución, así como también mejorar las relaciones interpersonales mediante actividades de confraternización, para la interacción entre las distintas áreas administrativas de dicha institución.
- b) Se recomienda que deben tratar de aplicar un programa preventivo - promocional de evaluación y apoyo psicológico, dirigido al personal administrativo de dicha institución, con el objetivo de disminuir el estrés laboral.
- c) Se recomienda que deben promover la práctica de actividades Físicas y de recreación con el fin de mejorar la salud tanto física y psicológica de los trabajadores, mediante torneos o actividades deportivas, organizadas por la municipalidad para sus trabajadores.
- d) Se recomienda que deben manejar con cuidado los agentes estresores laborales dentro de su institución, identificando tales agentes, que pueden ser de naturaleza humana como jefes inmediatos, compañeros de trabajo y de naturaleza física como inadecuada infraestructura del lugar de trabajo, para efectuar cambios y mejoras, así como también tratar de destinar un presupuesto para implementar un sistema de reconocimiento e incentivo para que el trabajador mejore la eficacia de su trabajo y a la vez mejorar el nivel moderado de estrés laboral que existe para la mejora de las condiciones laborales, de tal manera que se sientan animados e identificados a seguir contribuyendo a favor de su institución.

BIBLIOGRAFÍA

(30 de Abril de 2018). *Sintomas de la ansiedad*.

Afrontamiento del estres . (03 de 07 de 2012).

Aguilar Sierra. (2011). Aspectos psicológicos del estrés laboral. *Revista Mexicana de Anestesiología*, 37-38.

Arias Gallegos, W. (2012). Estres laboral en tarbajadores dedes el enfoque de los procesos vitales.

Arkofarma. (2020). *Como afecta ele estres a tu salud digestiva*.

Avila, U. (14 de Agosto de 2019). El síndrome del estrés laboral prende focos rojos en Latam. *Forbes*.

Bernal, C. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Bogotá D.C., Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.

Bustamante Luna, A., & Sacsá Taco, A. (2017). Estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en el personal asistencial de salud del Hospital Regional del Cusco 2017 . Cusco.

Cano Garcia, Rodriguez Franco, & Gaecia Martinez. (s.f.). CSI adaptacion Española. *Adaptación española del Inventariode Estrategias de Afrontamiento*. Sevilla.

Casareto, C., Oblitas, & Valdes. (27 de 07 de 2014). *Estres y Afrontamiento*.

Cassaretto, Chau, Oblitas, & Valdez. (29 de Julio de 2014). Estres y Afrontamiento. *Salud, estres y factores psicologicos*.

Cavo Salvador, J. (s.f.). Gestion Sanitaria.

Chipana Chavez, M. (2016). Nivel de estres laboral y estrategias de afrontamiento en enfermerias de un Hospital del MINSA de Chanchamayo, 2016. Chanchamayo.

Codigo de etica. (2017). *Codigo de etica de la Municipalidad e Wanchaq*.

Coduti, P., Gattas, Y., Sarmiento, S., & Schmind, R. (2013). Enfermedades laborales : como afectan en el entorno organizacional.

Cuevas , M., & Garcia, T. (19 de 05 de 2012). Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas. *Trabajo y Sociedad*. Santiago del Estero, Argentina.

Delgado, M. d. (2004). *Estres Laboral*. CITorrelaguna, 73 - 28027 MADRID: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Dominguez, E. (2015). Sin embargo, mientras los estilos de afrontamientos indican una pauta inalterable de respuesta frente al estrés, las estrategias de afrontamiento son métodos flexibles que permiten la adaptación en dependencia de las circunstancias .

El modelo de Seyle. (2019). Obtenido de http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1

Enfermeria Global. (2016). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales*. *Equilibrio y mente*. (26 de Septiembre de 2019).

Escudero, M. (20 de 02 de 2019). Centro Manuel Escudero. *Estres laboral, que es, causas, sintomas y como gestionarlo*.

Fernandez Martinez, E. (2009). Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud y psicología y estabilidad.

Fiatcaf seguros blog. (2 de 06 de 2020). *¿ Sufres de tension muscular? esto es lo que debes saber si quieres evitarla*.

Gallego Echevarri, L., Lopez Aguirre, D., Piñeres Bejarano, J., Rativa Osorio, Y., & Tellez De la Pava, Y. (2017). El estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de Armenia, Quindío. *Revista Psicología Científica.com*.

Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hernandez Sampieri, R., & Fernandez Collado, C. (2010). *Metodologia de la investigacion* (Vol. 5ta edicion). Mexico: Mc. Graw-Hill.

- Hernandez Sampieri, R., & Fernandez Collano, C. (2010). *Metodologia de la investigacion* (Vol. 5ta edicion). Mexico: Mc. Graw-Hill.
- Huaman Marin, N. (2018). *Estresores laborales y estrategias de afrontamiento en los profesionales de enfermería del Hospital General de Jaén 2017*. Jaen, Peru.
- Instituto de Salud Publica. (s.f.). Chile.
- Instituto del sueño. (s.f.). *Estres y ansiedad en el sueño*. Madrid.
- Instituto Nacional del Cancer*. (10 de Diciembre de 2012).
- La republica. (28 de Marzo de 2018). *El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos*.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Estres y procesos cognitivos*. Barcelona: Martinez Roca.
- Loayza Jara, V. (13 de Agosto de 2014). Wanchaq. *2Fortalecimiento de la Capacidad del Servicio de Limpieza Publica en la Municipalidad Distrital de Wanchaq-Cusco" Cod. SNIP: 183371*.
- Los moldes de la mente*. (2004).
- Macias, M., Madariaga Orozco, C., Valle Amaris, M., & Sambrano, J. (2013). Estrategias de afrontamiento individual. *Psicologia desde el Caribe*, 123-145.
- Mayoc clinic. (05 de Junio de 2018). *Sindrome de fatiga cronica*.
- Moos, R. (2010). CRIA. *Inventario de respuestas de afrontamiento para adultos*. Madrid: TEA ediciones, S.A.
- Municipalidad de Wanchaq. (s.f.). *Reglamento de organizacion de funciones* .
- Oficina de Planeamiento y presupuesto. (2017). *Reglamento de Organizacion de Funciones*.
- OIT. (2016). *Estres Laboral*. Obtenido de biblioteca_regional@ilo.org
- OPS. (2009). *Organizacion Panamericana de la Salud*.

PAHO. (2016). Estres laboral.

Peres, A. (03 de 09 de 2012). Afrontamiento del estres.

Perez Martinez, J. (2017). *Trata el estres con PNL*. Madrid: Universitaria Ramon Areces.

Perez, A. (3 de Julio de 2012). Afrontamiento del estres.

Perez, A. (10 de Julio de 2012). *Me gusta volar*.

Pinilla Romero, E. (2019). Una revision teorica_ empirica y una propuesta a travez de la inteligencia y la DMT.

Piñedo Fraga, M. (31 de Julio de 2013). Enfermería Global. *Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia*.

Portal Wanchaq. (s.f.). *Mision y Vision*.

Problemas de memoria y concentracion. (s.f.). *De salud psicologos*. Madrid.

Psicologia ambiental elementos basicos . (2020). Barcelona.

Rosario, U. d. (2005). CRAI.

Ruiz Mitjana, L. (s.f.). <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-estres-lazarus>.

Ruiz, M. L. (s.f.). *Psicologia y mente*.

Secretaria del gobierno digital SEGDI-PCM. (s.f.).

Sepulveda, A., Romero Guevarra, A., & Jaramiello Villanueva, L. (2012). Estrategias de afrontamiento y su relación con depresión y ansiedad en residentes de pediatría en un hospital de tercer nivel. *Scielo*.

Skinner, E. (2003). Búsqueda de la estructura de afrontamiento: una revisión y crítica de las hermanas de categoría para clasificar las formas de afrontamiento.

Sonneting, S., & Frese, M. (2003). *Estres en las organizaciones*. Nueva Jersey: Jhon Wiley & Sons. Inc.

Soriano, J. (Julio de 2002). *Reflexiones sobre el concepto de afrontamiento* .

Torrades, S. (2007). Estrés y burnout. . *Elsevier*, 104-107.

Truco, T., & Prieto, M. (1995).

Vera, M. (2004). La teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los moldes cognitivos.

Zorrilla, S. (1993). *Introduccion a la metodologia de la investigacion*. Cal y Arena.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DE WANCHAQ-CUSCO. PERIODO 2019				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Existe relación entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco. Periodo 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco. Periodo 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe una relación negativa y significativa entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco. Periodo 2019.</p>	<p>VARIABLES 1</p> <p>Estrés laboral</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>Estrés psicológico</p> <p>Estrés fisiológico</p> <p>Estresores laborales</p>	<p>TIPO</p> <p>Aplicativo</p> <p>NIVEL</p> <p>Descriptiva-Correlacional</p> <p>DISEÑO</p> <p>No experimental</p> <p>ENFOQUE</p> <p>Cuantitativo</p> <p>PERIODO</p> <p>Transversal</p>
<p>1. ¿Qué relación existe entre el nivel del estrés psicológico y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco. Periodo 2019?</p> <p>2. ¿Que relación existe entre el nivel de los estrés fisiológico y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco. Periodo 2019?</p> <p>3. ¿Que relación existe entre el nivel de los estresores laborales y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco. Periodo 2019?</p>	<p>1. Determinar la relación que existe entre el nivel del estrés psicológico y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco. Periodo 2019.</p> <p>2. Determinar la relación que existe entre el nivel del estrés fisiológico y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco. Periodo 2019.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre el nivel de los estresores laborales y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco. Periodo 2019.</p>	<p>1. Existe una relación negativa y significativa entre el nivel del estrés psicológico y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco. Periodo 2019.</p> <p>2. Existe una relación negativa y significativa entre el nivel del estrés fisiológico y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco. Periodo 2019.</p> <p>3. Existe una relación negativa y significativa entre el nivel de los estresores laborales y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco. Periodo 2019.</p>	<p>VARIABLES 2</p> <p>Estrategias de afrontamiento.</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>Estrategias enfocadas en el problema.</p> <p>Estrategias enfocadas en la emoción.</p>	

ANEXO N° 02

BAREMACIÓN DEL INSTRUMENTO

ESTRÉS LABORAL

Para medir la variable de estudio se aplicó una encuesta utilizando la escala de Likert, la misma que presenta en cada ítem cinco alternativas, a partir de las cuales los encuestados pueden elegir, con la finalidad de señalar su nivel de acuerdo.

Alternativas	Puntuación
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Fuente: Elaboración propia, basada en la escala valorativa de Rensis Likert.

Para facilitar la interpretación de las puntuaciones de la variable Estrés Laboral de estudio fueron adecuadas a la escala cualitativa anterior, según el siguiente criterio:

Percentil	Rango
< 30	Bajo
Entre 30 y 70	Moderado
>70	Alto

Fuente: Elaboración propia, basada en Estadística Inferencial.

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Para medir la variable de estudio se aplicó una encuesta utilizando la escala de Likert, la misma que presenta en cada ítem cinco alternativas, a partir de las cuales los encuestados pueden elegir, con la finalidad de señalar su nivel de acuerdo.

Alternativas	Puntuación
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Fuente: Elaboración propia, basada en la escala de Rensis Likert

Para facilitar la interpretación de las puntuaciones de la variable Estrategias de Afrontamiento fueron adecuadas a la escala cualitativa anterior, según el siguiente criterio.

Categoría	Puntuación
Muy bajo	1
Bajo	2
Medio	3
Alto	4
Muy alto	5

Fuente: Elaboración propia, basada en los rangos de interpretación estadísticamente

ANEXO N° 03

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

En el Figura se muestra el coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido de las percepciones de los encuestados, para “Estrés Laboral y las Estrategias de Afrontamiento”.

ESTRÉS LABORAL

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	138	100,0
	Excluido ^a	0	0
	Total	138	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	49

Con respecto a la confiabilidad del instrumento fue medida a través del cálculo del Alfa de Cronbach cuyo valor obtenido fue de 0,986. Asimismo, el resultado fue mayor a 0,70 que indica que el instrumento es confiable.

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	138	100,0
	Excluido ^a	0	0
	Total	138	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	20

Con respecto a la confiabilidad del instrumento fue medida a través del cálculo del Alfa de Cronbach cuyo valor obtenido fue de 0,923. Asimismo, el resultado fue mayor a 0,70 que indica que el instrumento es confiable.

ANEXO N° 04

VALIDEZ DEL PRE-TEST POR JUICIO DE EXPERTOS

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de Investigación: Estrés laboral y Estrategias de afrontamiento del personal Administrativo de la Municipalidad de Wanchaq – Cusco. Periodo 2019.

Investigadoras:

Bach. Verónica Ayerbe Catunta

Bach. Ysela Soría Recharte

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					X
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente al comportamiento de las variables de investigación.					X
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					X
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos técnicos científicos de la investigación educativa.					X
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					X
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

PROMEDIO: _____ %



Firma

Mg. o Dr.: Jorge Díaz Ugarte

DNI: 23085140

Teléfono: 0814 04 03 57

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: Estrés laboral y Estrategias de afrontamiento del personal Administrativo de la Municipalidad de Wanchaq – Cusco. Periodo 2019.

Investigadoras:

Bach. Velinda Ayerbe Catunta

Bach. Ysela Soría Recharte

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.			/		
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					X
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					/
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					/
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos técnicos científicos de la investigación educativa.				/	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				/	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					X

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

PROMEDIO: _____ %

Procede su aplicación

Debe corregirse


 Firma
 Mg. o Dr.: Enriqueta L. Hanc Pz
 DNI: 23 27 24 51
 Teléfono: 9 847 40 174

ANEXO N° 05



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,
ECONÓMICAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL Y LAS ESTRATEGIAS DE
AFRONTAMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD DE WANCHAQ

El siguiente cuestionario tiene como finalidad conocer su opinión y actitud sobre aspectos importantes del trabajo institucional; por lo que toda información que nos proporcione es estrictamente **CONFIDENCIAL** y solo será usado para propósitos académicos.

1. DATOS GENERALES

Edad: _____ años. Sexo: (F) (M) Estado Civil: _____

Área a la que pertenece: _____

2. ESTRÉS LABORAL

INSTRUCCIONES. Lea cada ítem y señale con un aspa (X) en el cuadro la respuesta más cercana a su manera de actuar y de ver las cosas. Recuerde que no hay respuesta correcta o incorrecta.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

ITEMS	Alternativas de respuesta				
	1	2	3	4	5
Estrés Psicológico					
1. Se ha sentido razonablemente feliz, considerando todas las circunstancias					
2. Ha podido disfrutar las actividades de su vida diaria					
3. Se ha sentido triste y deprimido					

4. Ha sentido que usted no vale nada					
5. Ha dejado de dormir por preocupaciones					
6. Se ha sentido constantemente tenso					
7. Ha perdido confianza en si mismo					
8. Ha podido concentrarse bien en lo que hace					
9. Se ha sentido capaz de tomar decisiones					
10. Ha sentido que usted es útil en los asuntos de la vida diaria					
11. Ha sido capaz de enfrentar sus problemas					
12. Ha sentido que no logra resolver sus dificultades					
Estrés Fisiológico	1	2	3	4	5
13. Se cansa fácilmente.					
14. Le cuesta levantarse en la mañana					
15. Siente que ha disminuido su capacidad de trabajo					
16. Siente palpitaciones o que el corazón late más rápido					
17. Siente mareos o sensación de fatiga.					
18. Se siente mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente.					
19. Desea que se le deje solo, tranquilo.					
20. Siente que se ahoga o le falta el aire					
21. Se siente sensible o con deseos de llorar.					
22. Siente dolores de cabeza.					
23. Siente dolor en la región del cuello, hombros o brazos.					
24. Siente dolor de espalda o cintura					
25. Siente que tiembla (las manos o los párpados).					

26. Siente dolor u opresión en el pecho.					
27. Se siente impaciente e irritable.					
28. Siente molestias estomacales o digestivas					
29. Siente que perdió el apetito.					
30. Siente que aumento el apetito					
31. Tiene usted dificultad para conciliar el sueño					
32. Tiene usted dificultades para permanecer dormido.					
33. Sufre pesadillas.					
Estresores laborales	1	2	3	4	5
34. En el ambiente donde laboro hay suficiente luz para hacer bien el trabajo.					
35. Las condiciones físicas de su trabajo son inadecuadas: ruido, iluminación, temperatura, o ventilación entre otras.					
36. Siente que tiene demasiado trabajo, tanto que falta tiempo para completarlo					
37. Siente que tiene demasiada responsabilidad por el trabajo de otros.					
38. Siente que hacer o decidir cosas en que un error sería grave o costoso					
39. Cree no estar suficientemente capacitado para este trabajo.					
40. Trabajo apremiado por el tiempo y los plazos					
41. Siento que el trabajo perturba mi vida familiar					
42. Siento que tengo que hacer cosas que son contrarias a mi criterio					
43. No he tenido información suficiente.					
44. Tengo que satisfacer o responder a muchas personas					
45. No sé qué opinan y como evalúan mi desempeño mis superiores					

46. No tengo autoridad suficiente para hacer lo que se espera de mí					
47. Siento que mi trabajo me impide desarrollar actividades recreativas o sociales que me agraden					
48. Tengo conflictos con compañeros de trabajo					
49. Tengo conflictos con jefes directos o superiores					

3. ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

INSTRUCCIONES. Lea cada ítem y señale con un aspa (X) en el cuadro la respuesta más cercana a su manera de actuar y de ver las cosas. Recuerde que no hay respuesta correcta o incorrecta.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

ITEMS	Alternativas de respuesta				
	1	2	3	4	5
¿COMO DE HA COMPORTADO HABITUALMENTE ANTE SITUACIONES DE ESTRÉS?					
1. Me esforcé y luche para resolver los problemas					
2. Supe lo que había que hacer, así que doblé mis esfuerzos y traté con más ímpetu de hacer que las cosas funcionaran					
3. Me culpé a mí mismo por lo ocurrido					
4. Me di cuenta de que era personalmente responsable de mis dificultades y me lo reproché					
5. No dejé que me afectara; evité pensar en ello demasiado					
6. Traté de olvidar por completo el asunto					
7. Qité importancia a la situación y no quise preocuparme más					
8. Me comporté como si nada hubiera pasado					

9. Deseé poder cambiar lo que había sucedido					
10. Deseé que la situación nunca hubiera empezado o que de alguna manera terminase					
11. Hable con una persona de confianza que escucho mi problema					
12. Pasé algún tiempo con mis amigos					
13. Pedí consejo a un amigo o familiar					
14. Exprese mis emociones y deje salir mis sentimientos para reducir el estrés					
15. Cambie la forma en que veía la situación para que las cosas no parecieran tan malas					
16. Pasé algún tiempo solo y evite estar con personas de mi entorno					
17. Oculté lo que pensaba de la situación					
18. No dejé que nadie supiera como me sentía					
19. Me critique por lo ocurrido					
20. Me recriminé por permitir que esto ocurriera					

ANEXO N° 6

Página 1

CUADRO DE ASIGNACION PARA EL PERSONAL - CAP 2015
Aprobado con Ordenanza Municipal N°

DEPARTAMENTO 08 CUSCO
PROVINCIA 01 CUSCO
DISTRITO 08 WANCHAQ
PLIEGO 300691 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ



I DENOMINACION DEL ORGANO EJECUTIVO				
1.1 UNIDAD ORGANICA : CONCEJO MUNICIPAL				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
1	REGIDOR	1	1	
2	REGIDOR	1	1	
3	REGIDOR	1	1	
4	REGIDOR	1	1	
5	REGIDOR	1	1	
6	REGIDOR	1	1	
7	REGIDOR	1	1	
8	REGIDOR	1	1	
9	REGIDOR	1	1	
TOTAL CONCEJO MUNICIPAL		9	9	
II DENOMINACION DEL ORGANO EJECUTIVO				
2.1 UNIDAD ORGANICA : ALCALDIA				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
10	ALCALDE	1	1	
11	ASESOR LEGAL	1		1
12	ASESOR TECNICO	1	1	
13	SECRETARIA III	1	1	
14	CHOFER II	1	1	
TOTAL ALCALDIA		5	4	1
III DENOMINACION DEL ORGANO CONTROL				
3.1 UNIDAD ORGANICA : ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
15	JEFE DE OFICINA	1	1	
16	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1		1
TOTAL ORGANO DE CONTROL		2	1	1
IV DENOMINACION DEL ORGANO DE DIRECCION				
4.1 UNIDAD ORGANICA : GERENCIA MUNICIPAL				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
17	GERENTE	1	1	
18	SECRETARIA III	1		1
19	CHOFER II	1	1	
TOTAL ORGANO GERENCIA MUNICIPAL		3	2	1
V DENOMINACION DEL ORGANOS DE ASESORAMIENTO				
5.1 UNIDAD ORGANICA : ASESORIA LEGAL				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
20	JEFE DE OFICINA	1	1	
21	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL ORGANO DE ASESORIA LEGAL		2	2	0
5.2 UNIDAD ORGANICA : OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
22	JEFE DE OFICINA	1	1	
23	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
24	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO		3	3	
5.3 UNIDAD ORGANICA: UNIDAD DE PROGRAMACION E INVERSIONES				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
25	JEFE DE UNIDAD	1		1
TOTAL UNIDAD DE PROGRAMACION E INVERSIONES		1		1

CUADRO DE ASIGNACION PARA EL PERSONAL - CAP 2015

Aprobado con Ordenanza Municipal N°

DEPARTAMENTO 08 CUSCO
 PROVINCIA 01 CUSCO
 DISTRITO 08 WANCHAQ
 PLIEGO 300691 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ



5.4 UNIDAD ORGANICA: UNIDAD FORMULADORA				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
26	JEFE DE UNIDAD	1		1
TOTAL UNIDAD ORGANICA		1	0	1
TOTAL ORGANO DE ASESORAMIENTO		7	5	2
VI DENOMINACION DEL ORGANO DE DEFENSA				
6.1 UNIDAD ORGANICA : PROCURADURIA				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
27	JEFE DE OFICINA	1	1	
28	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL PROCURADURIA		2	2	0
VII DENOMINACION DEL ORGANO DE APOYO				
7.1 UNIDAD ORGANICA: GERENCIA DE ADMINISTRACION				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
29	GERENTE	1	1	
30	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL GERENCIA DE ADMINISTRACION		2	2	0
7.2 UNIDAD ORGANICA: OFICINA DE CATASTRO				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
31	JEFE DE OFICINA	1	1	
32	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL OFICINA DE CATASTRO		2	2	0
7.3 UNIDAD ORGANICA: OFICINA DE COBRANZA COACTIVA				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
33	JEFE DE OFICINA	1	1	
34	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL OFICINA DE COBRANZA COACTIVA		2	2	0
7.4 UNIDAD ORGANICA: OFICINA DE FISCALIZACION Y CONTROL AMBIENTAL				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
35	JEFE DE OFICINA	1	1	
36	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
37	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL OFICINA DE FISCALIZACION Y CONTROL AMBIENTAL		3	3	0
7.5 UNIDAD ORGANICA: OFICINA DE INFORMATICA				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
38	JEFE DE OFICINA	1	1	
39	TECNICO ADMINISTRATIVO	1		1
TOTAL OFICINA DE INFORMATICA		2	1	1
7.6 UNIDAD ORGANICA: OFICINA DE RELACIONES PUBLICAS Y PROTOCOLO				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
40	JEFE DE OFICINA	1	1	
41	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL OFICINA DE RELACIONES PUBLICAS Y PROTOCOLO		2	2	
7.7 UNIDAD ORGANICA: OFICINA DE SUPERVISION Y LIQUIDACION DE OBRAS				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
42	JEFE DE OFICINA	1		1
TOTAL OFICINA DE SUPERVISION Y LIQUIDACION DE OBRAS		1	0	1

CUADRO DE ASIGNACION PARA EL PERSONAL - CAP 2015

Aprobado con Ordenanza Municipal N°



DEPARTAMENTO 08 CUSCO
 PROVINCIA 01 CUSCO
 DISTRITO 08 WANCHAQ
 PLIEGO 300691 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ

7.8 UNIDAD ORGANICA: OFICINA DE SECRETARIA GENERAL				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
43	JEFE DE OFICINA	1	1	
44	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
45	TECNICO ADMINISTRATIVO	1		1
46	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
47	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
48	ASISTEN ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL OFICINA DE SECRETARIA GENERAL		6	5	1
7.9 UNIDAD ORGANICA: UNIDAD DE ABASTECIMIENTO				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
49	JEFE DE UNIDAD	1	1	
50	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
51	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
52	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
53	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
54	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
55	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		7	7	0
7.10 UNIDAD ORGANICA: UNIDAD DE CONTABILIDAD				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
56	JEFE DE UNIDAD	1	1	
57	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
58	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL UNIDAD DE CONTABILIDAD		3	3	0
7.11 UNIDAD ORGANICA: UNIDAD DE TESORERIA				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
59	JEFE DE UNIDAD	1	1	
60	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
61	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
62	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1	1	
63	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1	1	
64	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL UNIDAD DE TESORERIA		6	6	0
7.12 UNIDAD ORGANICA: UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
65	JEFE DE UNIDAD	1	1	
66	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
67	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS		3	3	0
7.13 UNIDAD ORGANICA: UNIDAD DE PATRIMONIO				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
68	JEFE DE UNIDAD	1	1	
69	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
70	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
71	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	1	1	
72	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	1	1	
73	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	1	1	
74	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	1	1	
75	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	1	1	
76	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	1	1	
77	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	1	1	
78	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	1	1	
TOTAL UNIDAD DE PATRIMONIO		11	11	0
TOTAL ORGANO DE APOYO		50	47	3

CUADRO DE ASIGNACION PARA EL PERSONAL - CAP 2015
Aprobado con Ordenanza Municipal N°

DEPARTAMENTO 08 CUSCO
PROVINCIA 01 CUSCO
DISTRITO 08 WANCHAQ
PLIEGO 300691 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ



VIII DENOMINACION DEL ORGANO DE LINEA				
B.1 UNIDAD ORGANICA: DIVISION DE GESTION AMBIENTAL				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
79	JEFE DE DIVISION	1	1	
80	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1		1
TOTAL DIVISION DE GESTION AMBIENTAL		2	1	1
B.1.1 UNIDAD ORGANICA: AREA DE CONTROL AMBIENTAL				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
81	JEFE DE AREA	1	1	
82	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL AREA DE CONTROL AMBIENTAL		2	2	0
B.1.2 UNIDAD ORGANICA: AREA DE LIMPIEZA PUBLICA				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
83	JEFE DE AREA	1		1
84	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
85	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
86	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
87	OPERADOR EQUIPO PESADO	1	1	
88	OPERADOR EQUIPO PESADO	1	1	
89	OPERADOR EQUIPO PESADO	1	1	
90	OPERADOR EQUIPO PESADO	1	1	
91	OPERADOR EQUIPO PESADO	1	1	
92	OPERADOR EQUIPO PESADO	1	1	
93	OPERADOR EQUIPO PESADO	1	1	
94	OPERADOR EQUIPO PESADO	1	1	
95	OPERADOR EQUIPO PESADO	1	1	
96		1	1	
97		1	1	
98		1	1	
99		1	1	
100		1	1	
101		1	1	
102		1	1	
103		1	1	
104		1	1	
105		1	1	
106		1	1	
107		1	1	
108		1	1	
109		1	1	
110		1	1	
111		1	1	
112		1	1	
113		1	1	
114		1	1	
115		1	1	
116		1	1	
117		1	1	
118		1	1	
119		1	1	
120		1	1	
121		1	1	
122		1	1	
123		1	1	
124		1	1	
125		1	1	
126		1	1	

CUADRO DE ASIGNACION PARA EL PERSONAL - CAP 2015
Aprobado con Ordenanza Municipal N°

DEPARTAMENTO 08 CUSCO
PROVINCIA 01 CUSCO
DISTRITO 08 WANCHAQ
PLIEGO 300691 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ



N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
127		1	1	
128		1	1	
129		1	1	
130		1	1	
131		1	1	
132		1	1	
133		1	1	
134		1	1	
135		1	1	
136		1	1	
137		1	1	
138		1	1	
139		1	1	
140		1	1	
141		1	1	
142		1	1	
143		1	1	
TOTAL AREA DE LIMPIEZA PUBLICA		61	60	1
8.2 UNIDAD ORGANICA: DIVISION DE TRIBUTACION				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
144	JEFE DE DIVISION	1	1	
145	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
146	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
147	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
148	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
149	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
150	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL DIVISION DE TRIBUTACION		7	7	
8.3 UNIDAD ORGANICA: DIVISION DE CONTROL URBANO				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
151	JEFE DE DIVISION	1	1	
152	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
153	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL DIVISION DE CONTROL URBANO		3	3	0
8.4 UNIDAD ORGANICA: DIVISION CENTRO MEDICO MUNICIPAL				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
154	JEFE DE DIVISION	1	1	
155	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
156	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
157	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
158	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
159	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
160	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL DIVISION CENTRO MEDICO MUNICIPAL		7	7	0
8.5 UNIDAD ORGANICA: DIVISION DE SEGURIDAD CIUDADANA				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
161	JEFE DE DIVISION	1	1	
162	SERENO	1	1	
163	SERENO	1	1	
164	SERENO	1	1	
165	SERENO	1	1	
166	SERENO	1	1	
167	SERENO	1	1	
168	SERENO	1	1	
169	SERENO	1	1	
170	SERENO	1	1	

CUADRO DE ASIGNACION PARA EL PERSONAL - CAP 2015

Aprobado con Ordenanza Municipal N°

DEPARTAMENTO 08 CUSCO
 PROVINCIA 01 CUSCO
 DISTRITO 08 WANCHAQ
 PLIEGO 300691 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ



TOTAL DIVISION DE SEGURIDAD CIUDADANA		10	10	0
8.6 UNIDAD ORGANICA: GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
171	GERENTE	1	1	
172	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO		2	2	0
8.6.1 UNIDAD ORGANICA: SUB GERENCIA DE PROMOCION EMPRESARIAL Y LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
173	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1		1
174	TECNICO ADMINISTRATIVO	1		1
TOTAL SUB GERENCIA DE PROMOC. EMPRESARIAL Y LICENCIA DE FUNCION.		2	0	2
8.6.1.1 UNIDAD ORGANICA: UNIDAD DE PROMOCION EMPRESARIAL				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
175	JEFE DE UNIDAD	1		1
176	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL UNIDAD DE PROMOCION EMPRESARIAL		2	1	1
8.6.1.2 UNIDAD ORGANICA: UNIDAD DE DEFENSA CIVIL Y LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
177	JEFE DE UNIDAD	1		1
178	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL UNIDAD DE DEFENSA CIVIL Y LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO		2	1	1
8.6.2 UNIDAD ORGANICA: SUB GERENCIA DE MERCADOS Y POLICIA MUNICIPAL				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
179	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1		1
180	TECNICO ADMINISTRATIVO	1		1
TOTAL SUB GERENCIA DE PROMOC. EMPRESARIAL Y LICENCIA DE FUNCION.		2	0	2
8.6.2.1 UNIDAD ORGANICA: UNIDAD DE MERCADOS				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
181	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
182	POLICIA MUNICIPAL	1	1	
TOTAL UNIDAD DE MERCADOS		2	2	
8.6.2.2 UNIDAD ORGANICA: UNIDAD DE POLICIA MUNICIPAL				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
183	JEFE DE UNIDAD	1		1
184	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
185	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
186	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
187	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
188	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
189	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
190	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL UNIDAD DE POLICIA MUNICIPAL		8	7	1
TOTAL GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO		20	13	7
8.6.3 UNIDAD ORGANICA: GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
191	GERENTE	1	1	
192	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA		2	2	0
8.6.3.1 UNIDAD ORGANICA: SUB GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
193	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1		1
TOTAL SUB GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA		1	0	1

CUADRO DE ASIGNACION PARA EL PERSONAL - CAP 2015
Aprobado con Ordenanza Municipal N°

DEPARTAMENTO 08 CUSCO
PROVINCIA 01 CUSCO
DISTRITO 08 WANCHAQ
PLIEGO 300691 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ



8.6.3.1.1 UNIDAD ORGANICA: UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE VIAS				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
194	JEFE DE UNIDAD	1		1
TOTAL UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE VIAS		1	0	1
8.6.3.1.2 UNIDAD ORGANICA: UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA CONSTRUIDA				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
195	JEFE	1		1
TOTAL UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA CONSTRUIDA		1	0	1
8.6.3.1.3 UNIDAD ORGANICA: UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE DE PARQUES Y JARDINES				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
196	JEFE DE UNIDAD	1	1	
TOTAL UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE PARQUES Y JARDINES		1	1	0
8.6.4 UNIDAD ORGANICA: SUB GERENCIA DE EJECUCION DE OBRAS				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
197	JEFE DE SUB GERENCIA	1		1
TOTAL SUB GERENCIA DE EJECUCION DE OBRAS		1	0	1
8.6.4.1 UNIDAD ORGANICA: UNIDAD DE ELABORACION DE EXPEDIENTES TECNICOS				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
198	JEFE DE UNIDAD	1		1
199	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
200	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL UNIDAD DE ELABORACION DE EXPEDIENTES TECNICOS		3	2	1
8.6.4.2 UNIDAD ORGANICA: UNIDAD DE EQUIPO MECANICO				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
201	JEFE DE UNIDAD	1	1	
202	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
203	OPERADOR EQUIPO PESADO	1	1	
204	OPERADOR EQUIPO PESADO	1	1	
205	OPERADOR EQUIPO PESADO	1	1	
206	OPERADOR EQUIPO PESADO	1	1	
207	OPERADOR EQUIPO PESADO	1	1	
208	OPERADOR EQUIPO PESADO	1	1	
TOTAL UNIDAD DE EQUIPO MECANICO		8	8	
TOTAL GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA		18	13	5
8.7 UNIDAD ORGANICA: GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
209	GERENTE	1	1	
210	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL		2	2	0
8.7.1 UNIDAD ORGANICA: SUB GERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
211	JEFE	1		1
212	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1		1
TOTAL SUB GERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES		2	0	2
8.7.1.1 UNIDAD ORGANICA: UNIDAD DE ASISTENCIA SOCIAL				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
213	JEFE DE UNIDAD	1		1
214	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
215	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL UNIDAD DE ASISTENCIA SOCIAL		3	2	1



CUADRO DE ASIGNACION PARA EL PERSONAL - CAP 2015
Aprobado con Ordenanza Municipal N°

DEPARTAMENTO 08 CUSCO
PROVINCIA 01 CUSCO
DISTRITO 08 WANCHAQ
PLIEGO 300691 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ

8.7.1.2 UNIDAD ORGANICA: UNIDAD DE FORTALECIMIENTO SOCIAL				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
216	JEFE DE UNIDAD	1		1
217	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1		1
218	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1		1
TOTAL UNIDAD DE FORTALECIMIENTO SOCIAL		3	0	3
8.7.2 UNIDAD ORGANICA: SUB GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
219	JEFE	1		1
220	TECNICO ADMINISTRATIVO	1		1
TOTAL SUB GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES		2	0	2
8.7.2.1 UNIDAD ORGANICA: UNIDAD DE REGISTRO CIVIL				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
221	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	1	1	
222	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
223	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL UNIDAD DE REGISTRO CIVIL		3	3	0
8.7.2.2 UNIDAD ORGANICA: UNIDAD DE EDUCACION, CULTURA, DEPORTE Y RECREACION				
N° ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	TOTAL NECESARIO	SITUACION	
			OCUPADO	PREVISTO
224	JEFE DE UNIDAD	1	1	
225	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
226	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1	1	
227	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
228	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
229	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1	1	
230	TECNICO ADMINISTRATIVO	1	1	
TOTAL UNIDAD DE EDUCACION, CULTURA, DEPORTE Y RECREACION		7	7	0
TOTAL GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL		22	14	8
TOTAL ORGANOS DE LINEA		152	130	22
TOTAL GENERAL		230	200	30

ANEXO N° 7



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONOMICAS
Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ENCUESTA PILOTO

Encuesta dirigida al personal Administrativo de la Municipalidad de Wanchaq – Cusco.

La presente encuesta es únicamente son fines de estudio, con el propósito de conocer la existencia de estrés de los trabajadores de la Municipalidad de Wanchaq, sírvase marcar y llenar la que considere su respuesta.

1. ¿Se siente usted estresado en su trabajo?

Si () No

2. En caso su respuesta sea positiva marque con una (x) los siguientes enunciados que considere que son los causantes del estrés en su trabajo.

Iluminación	<input type="checkbox"/>	Relaciones interpersonales	<input type="checkbox"/>
Jornada de trabajo	<input type="checkbox"/>	Promoción y desarrollo de la	
Temperatura	<input type="checkbox"/>	carrera profesional	<input type="checkbox"/>
Ruido	<input type="checkbox"/>	Ambigüedad de roles	<input type="checkbox"/>
Ambientes contaminados	<input type="checkbox"/>	Carga mental de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>

Otros Existe mucha presión en el trabajo, fuerza de trabajo, el trabajo es repetitivo y estresante.

Gracias por su colaboración.

ANEXO N° 8



MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE WANCHAQ
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

RESOLUCIÓN DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS N° 038 -2019-MGAE/URH/MDW

Wanchaq, 30 de septiembre del 2019.

VISTOS: El Formulario único de trámite, presentado por YSOLA SORIA RECHARTE, VELINDA AYERBE CATUNTA, quienes solicitan permiso para realizar trabajo de investigación sobre ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO" Y **CONSIDERANDO:**

PRIMERO.- De la Potestad y Autonomía

Que, de conformidad con lo establecido por el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, concordante con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N.° 27972 Orgánica de Municipalidades: Las Municipalidades Provinciales y Distritales son los órganos de Gobierno Local, tienen autonomía económica, política y administrativa en los asuntos de su competencia.

Que, la ley N.° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades, establece que la Administración Municipal adopta una estructura Gerencial sustentándose en los Principios de Programación, dirección, ejecución, supervisión, control concurrente y posterior, cuyas facultades y funciones se establecen en los instrumentos de gestión y en la referida Ley.

SEGUNDO.- De la solicitud.

Que en fecha 06 de Septiembre del 2019, las ciudadanas Soria Recharte Ysola y Ayerbe Catunta Velinda, en calidad de egresadas de la carrera profesional de Administración de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, solicitan permiso para realizar trabajo de investigación, sobre Estrés Laboral y estrategias de afrontamiento.

Con respecto a lo solicitado por las ciudadanas, es necesario hacer un análisis de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública mediante su artículo señala lo siguientes:

Artículo 1°.- Alcance de la Ley La presente Ley tiene por finalidad promover la transparencia de los actos del Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información consagrado en el numeral 5 del Artículo 2° de la Constitución Política del Perú"

Estando advertido ello como derecho al acceso a la información, se debe otorgar el permiso para que los solicitante puedan realizar el trabajo de investigación sobre estrés laboral, mediante el llenado de Encuestas, el mismo que será dirigido a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Wanchaq.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Por estas consideraciones:

SE RESUELVE:

PRIMERO.- AUTORIZAR, la solicitud de Permiso para la realización de trabajo de investigación sobre el "Estrés laboral y estrategias de afrontamiento"; el mismo que será realizado bajo el instrumento de Encuestas hacia los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Wanchaq; presentado por las ciudadanas, YSELA SORIA RECHARTE, VELINDA AYERBE CATUNTA.

SEGUNDO.- De los resultados obtenidos del trabajo de investigación por parte de las interesadas se servirán entregar un informe detallado sobre el estrés laboral que recae en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

ANEXO N° 9

GALERÍA DE FOTOS







