



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAUCARCOLLA, 2021

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. SHALLY MAYLI ZEGARRA CACALLACA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PUNO – PERÚ

2021



DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por estar conmigo en cada momento, por la oportunidad de vivir y por fortalecerme con sabiduría para poder llegar a mis objetivos, por su guía, dirección y provisión.

A N.H.R. por el apoyo incondicional que me brindo durante todo este tiempo que compartimos, por sus consejos y por ser mi principal motivación.

Shally Z. C.



AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme culminar una etapa de mi vida.

A mi Alma mater Universidad Nacional del Altiplano Puno, por abrirme las puertas de la institución para mi formación profesional.

A los miembros del jurado por haberme direccionado en la culminación de la tesis.

A mi Director y Asesor de Tesis Lic Margot Muñoz Mendoza, por su apoyo y colaboración en la realización de este estudio.

Shally Z. C.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN	8
ABSTRACT.....	9
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.3 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
CAPÍTULO II	
REVISIÓN DE LITERATURA	
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
2.2 MARCO TEÓRICO.....	21
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	30
CAPÍTULO III	
MATERIALES Y MÉTODOS	
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	31



3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO	31
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	32
3.4 VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN	33
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .	34
3.6 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	37

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS	39
4.2 DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	49
VI. RECOMENDACIONES	50
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	51
ANEXOS.....	55

ÁREA : Salud del Adulto

TEMA : Estrés Laboral

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 28 de diciembre de 2021



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativo de la Municipalidad Distrital de Paucarcolla 2021	39
Tabla 2: Nivel de estrés laboral según la dimensión: Fisiológica	40
Tabla 3: Nivel de estrés laboral según la dimensión: Social	41
Tabla 4: Nivel de estrés laboral según la dimensión: Intelectual y laboral	42
Tabla 5: Nivel de estrés laboral según la dimensión: Psico - emocional.....	43



ACRÓNIMOS

OMS	: Organización Mundial de la Salud
OIT	: Organización Internacional del Trabajo
ESCAM	: Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo
ISE	: Inventario de Sintomatología de Estrés
OPS	: Organización Panamericana de la Salud.



RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paucarcolla, 2021. El tipo de investigación fue descriptivo, con diseño no experimental y de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 20 trabajadores administrativos, para el estudio se aplicó el muestreo poblacional que sería el total de la población, para la recolección de datos se utilizó la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario para la evaluación de estrés – tercera versión que consta de 31 preguntas, dicho instrumento cuenta con validez y confiabilidad, con un coeficiente Alpha de cronbach de 0.88. Los resultados de la investigación fueron: el 55% del personal administrativo tiene un nivel de estrés laboral medio, seguido de un 40% con estrés laboral bajo y el 5% presenta estrés laboral alto; en la dimensión fisiológica el 65% del personal administrativo tiene nivel de estrés laboral medio, así mismo en la dimensión social el 55% tiene nivel de estrés laboral es bajo, mientras que dimensión intelectual laboral el 60% presenta estrés laboral medio y finalmente en la dimensión psico-emocional el 60% presentan estrés laboral medio. Se concluyó que la mayoría del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Paucarcolla tiene estrés laboral medio y dentro de los indicadores más frecuentes fueron: físicos: dolor de espalda y cuello, dolor de cabeza, problemas digestivos, problemas respiratorios y en lo psicológico: sentimiento de sobrecarga laboral, cansancio, irritabilidad, sentimientos de angustia y preocupación.

Palabras claves: Estrés laboral, Trabajadores Administrativos, Municipalidad.



ABSTRACT

The present research work aims to determine the level of work stress in administrative workers of the District Municipality of Paucarcolla, 2021. The type of research was descriptive, with a non-experimental and cross-sectional design. The population and sample consisted of 20 administrative workers, for the study the population sampling was applied, which would be the total population, the survey technique was used for data collection and the questionnaire for stress evaluation was used as an instrument - third version Consisting of 31 questions, this instrument has validity and reliability, with a Cronbach's Alpha coefficient of 0.88. The results of the research were: 55% of the administrative personnel have a medium level of work stress, followed by 40% with low work stress and 5% have high work stress; In the physiological dimension, 65% of the administrative staff have a medium work stress level, likewise in the social dimension, 55% have a low work stress level, while in the labor intellectual dimension 60% have a medium work stress and finally in the psycho-emotional dimension 60% present average work stress. It was concluded that the majority of the administrative staff of the District Municipality of Paucarcolla has medium work stress and within the most frequent indicators were: physical: back and neck pain, headache, digestive problems, respiratory problems and psychologically: feeling from work overload, tiredness, irritability, feelings of anguish and worry.

KEYWORDS: Work stress, Administrative Workers, Municipality



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Dentro de los problemas de salud pública a nivel mundial, el estrés laboral es una de las manifestaciones más características de la vida moderna y una de las causas principales de agotamiento del organismo de cada persona. Sin importar la edad, el sexo o la profesión, influye provocando diferentes trastornos físicos y mental (1).

Durante los últimos años la salud física, así como la salud mental de los trabajadores ha venido cobrando mayor importancia dentro de las instituciones tanto públicas como privadas, debido al impacto directo que han generado los riesgos psicosociales al desempeño de las personas, siendo el más común, el estrés laboral, el cual afecta considerablemente en el rendimiento y el nivel de productividad, además de la salud del trabajador. El estrés laboral, aunque es una respuesta defensiva del organismo y mantiene alerta al portador, el nivel de influencia que puede llegar a tener normalmente, tiende a ser más perjudicial que beneficioso (2).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha categorizado al estrés laboral como una epidemia mundial, ya que es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que sobrepasa a sus conocimientos y capacidades. Asimismo, debido a los importantes cambios que se están produciendo asociados a la crisis económica mundial, los trabajadores se encuentran expuestos a nuevas situaciones que pueden tener graves consecuencias negativas para su salud mental y su bienestar psicológico, tales como menos oportunidades laborales, miedo a perder el empleo, problemas de desempleo y pérdida de la estabilidad financiera. Estos factores han



contribuido a que se declare al estrés laboral como una epidemia mundial, este es un problema “que afecta a todos los países, a todos los trabajadores y a todas las profesiones en los países desarrollados y en desarrollo”(3).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) informa que a nivel mundial los trabajadores de los países desarrollados padecen de estrés laboral entre el 20% y 50%. De acuerdo a las estadísticas, los países con alto índice de estrés laboral son: China con el 73%, Suiza con 66%, Estados Unidos en un 50%, Noruega con 41%, Alemania con 28% y Holanda con un 16% (4).

En Europa, se tomó una encuesta sobre las condiciones de trabajo, donde los resultados revelaron que cerca de cuarenta millones de personas en la Unión Europea padecía estrés relacionado con el trabajo (5). En las Américas, el 12 a 16% de los encuestados manifestaron haber sentido constantemente estrés, tensión, tristeza o depresión (9 a 13%), pérdida de sueño (13 a 19%) debido a las inquietudes por las condiciones de trabajo (6). En Argentina, la 1ra Encuesta Nacional a Trabajadores sobre Empleo, Trabajo, Condiciones y Medio Ambiente Laboral, indica que el 26.7% de los trabajadores reportaron que padecían de una gran carga mental, debido al trabajo excesivo (7).

Un estudio de investigación realizado en el Perú se determinó que un 23.5% de trabajadores en un centro laboral con un elevado nivel de estrés, mientras que a nivel regional y/o local se reporta que por la presión y sobre carga laboral se genera riesgo en la salud en un 58%, provocando estrés y cansancio, afectando de manera insatisfactoria en el cumplimiento de sus funciones y obligaciones en el desempeño de su trabajo (8).

El personal administrativo y otros trabajadores están sometidos a diferentes exigencias constantemente, tales como: estar actualizados, brindar una atención



adecuada, manejar cuestiones administrativas, de planificación y evaluación; lo que puede generar menor motivación, mayor ausentismo e influir en los niveles de estrés laboral debido a las diversas responsabilidades que deben afrontar (6).

El tener un alto nivel del estrés laboral afecta tanto de manera física y psíquica, y es de difícil tratamiento. Dentro de los síntomas físicos más relevantes están las jaquecas, problemas gastrointestinales, aumento de la presión arterial, colon irritable, disminución del sistema inmune y entre otros síntomas. Por otro lado, los síntomas psíquicos son: la disminución de la capacidad de concentración, pérdida de la memoria, ansiedad, pensamientos catastróficos y lentos, inquietud, miedo o pánico, preocupación excesiva, irritabilidad, disminución de la autoestima y constantes cambios de humor (9).

El personal administrativo de la gestión Pública y Privada durante su labor diaria, tienen contacto con las personas, generando una serie de conflictos emocionales como: importancia, desconocimiento, miedo, huida, incertidumbre, fracaso, evadir y nerviosismo, en consecuencia, si no se aplican las medidas de intervención respecto a los problemas mencionados los profesionales administrativos se podrían ver afectados, por tanto, alterará la calidad de productividad del trabajo diario. Por otro lado, se verá afectado de manera directa la institución, lo que puede ocasionar una disminución del cumplimiento de metas y objetivos trazados durante un trimestre, semestre o un ejercicio fiscal.

El estrés laboral, es un problema de salud que afecta a los diferentes niveles de gobierno dentro de ellos se encuentran los trabajadores administrativos de entidades públicas y privadas, afecta de diferentes formas a nivel fisiológico, social, psico-emocional e intelectual-laboral. La Municipalidad Distrital de Paucarcolla, no es ajena a este problema de salud físico-mental, porque se evidenció que no solo realizan sus



actividades en las 8 horas de trabajo diario sino en más horas, se observó que los trabajos de la oficina son trasladados a sus hogares, para así poder cumplir con sus actividades diarias, también se observó que una mayoría de trabajadores tienen síntomas como: dolor muscular, dolor de cuello, problemas gastrointestinales, algunos se muestran agotados y tensos a consecuencia de las jornadas laborales, responsabilidades y riesgos al que se enfrentan cada día, levantan la voz, se muestran irritables. Los funcionarios de la entidad y sus subordinados deben tomar conciencia y mayor importancia a los problemas que aquejan al personal que labora en dicha institución ya que pueden agravarse y tener consecuencias en la salud mental y el desenvolvimiento laboral. Un bajo estrés laboral, es vital en una organización para que pueda ayudar a aumentar el rendimiento y la productividad, para un mejor desempeño del personal de la institución e influir positivamente para el logro de objetivos de la entidad.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paucarcolla, 2021?

1.3 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paucarcolla, 2021.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el nivel de estrés laboral según la dimensión: fisiológica en los trabajadores administrativos.



- Identificar el nivel de estrés laboral según la dimensión: social en los trabajadores administrativos.
- Identificar el nivel de estrés laboral según la dimensión: intelectual laboral en los trabajadores administrativos.
- Identificar el nivel de estrés laboral según la dimensión: psico-emocional en los trabajadores administrativos.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A NIVEL INTERNACIONAL

Carpio (2017), en su investigación realizada en Ecuador. Tuvo como objetivo: determinar el nivel de estrés presentan los docentes, trabajadores y personal administrativo de una Universidad Privada de la ciudad Cuenca, Ecuador. En el estudio se realizó, un análisis descriptivo, transversal de tipo probabilístico; la muestra fue de 197 personas entre docentes, personal administrativo y trabajadores de una Universidad privada de la ciudad de Cuenca. El análisis estadístico muestra que el 48,9% son de sexo masculino y el 51% es femenino, el rango de edad de mayor prevalencia es de 31 a 40 años. El síndrome de quemarse por el trabajo presenta un nivel medio del 36,87%. En la escala Ilusión por el trabajo, muestra un nivel alto de 37,88%; en la escala Indolencia, nivel medio con un 39,90%, al igual que Desesperanza, con 45,45% y finalmente un nivel bajo en Culpa, con un 25,76%. Los resultados, sugieren la intervención oportuna ya que se situarían en el perfil 1 del Síndrome de quemarse por el trabajo, el mismo que conlleva a la aparición de sentimientos, conductas vinculadas al estrés laboral, generando una forma moderada de malestar personal que repercute en el desempeño adecuado de los individuos en sus espacios (6).

Arroyo (2014), en su estudio realizado en Ecuador. Tuvo como objetivo determinar la presencia de carga mental y estrés laboral en los funcionarios del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFFA de las Direcciones: secretaria general y Dirección Administrativa. Se trata de un estudio epidemiológico transversal y



descriptivo. La población de estudio está constituida por 248 funcionarios a tiempo completo (mañana-tarde). El levantamiento de datos se realizó a través de La Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM), el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE). Para el análisis y procesamiento de datos se empleó el programa estadístico S.P.S.S 20.0 versión Windows. Se encontró que la carga mental que poseen los funcionarios es media teniendo en cuenta las valoraciones de las dimensiones: Demandas cognitivas y complejidad de la tarea; Características de la tarea; Organización temporal del trabajo; Ritmo de trabajo y Consecuencias para la salud. En cuanto al Estrés laboral los estudios de las dimensiones fueron: Clima Organizacional con un 78,8%, Territorio Organizacional con un 71,2%, Tecnología con un 86,5%, Influencia del Líder 75%, Falta de Cohesión con 86,5%, Respaldo de Grupo 80,8%, los cuales se encuentran dentro de los niveles de estrés. Los problemas de salud más frecuentes asociados en los funcionarios del ISFFA fueron: físicos: Dolores de espalda, dolores de cabeza, fatiga generalizada, resfriados y gripes, problemas en la voz, Psicológicos: Sentimiento de cansancio mental, irritabilidad fácil, estado de apresuramiento continuo, dificultades en la memoria, cansancio rápido de las cosas (10).

A NIVEL NACIONAL

Guerrero (2015), en su investigación realizada en Chiclayo. Tuvo como objetivo: determinar el estrés laboral y riesgo psicosocial en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno. El estudio se realizó con una población conformada por 170 colaboradores, de la cual se tomó como muestra toda la población por ser pequeña, se realizaron los procedimientos metodológicos según la investigación cuantitativa. Los resultados fueron que se aprecia que el 24.7 % de los encuestados



presentan un estrés manejable, el 23.5% muestran un elevado nivel de estrés, el 21.2% tienen un nivel mínimo de estrés, un 11.8% poseen un nivel muy alto de estrés y un 7.1% tiene ausencia de estrés, se concluye que existe relación entre el estrés laboral y riesgos psicosociales en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno Chiclayo, demostrando fehacientemente que existe relación entre los contextos de los jefes, preparación, conflicto sobrecarga de trabajo, incertidumbre, vulnerabilidad, satisfacción, autoestima; con la participación, implicación, responsabilidad, formación, comunicación, información, gestión del tiempo cohesión de grupo y hostigamiento. **(11)**.

Velásquez (2014), En su trabajo de investigación realizado en Lima. Tuvo como objetivo: determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Perú. Al término del estudio se concluyó, que el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería de estas dos áreas críticas como lo son , emergencia y cuidados críticos, el 65.3% presenta nivel medio de estrés y el 23.5% nivel bajo de estrés, y esto referido a que al culminar la jornada laboral diaria se sienten cansados por las exigencias físicas y técnicas; sin embargo al referirse al aspecto emocional ,expresaron sentirse cómodos , estimulados o motivados después de trabajar con los pacientes , en una atmósfera agradable que les permite desarrollar de la mejor manera su profesión , por lo cual , a su vez permite que el trato con el paciente sea empática y de persona a persona y no de manera impersonal. Es así que este estudio nos impulsó a indagar sobre el origen del estrés laboral y su influencia en el actuar de enfermería **(12)**.

Chavez (2016), en su estudio realizado en Tacna. Tuvo como objetivo: establecer el efecto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial. El estudio considero a 32 trabajadores abarcando personal



administrativo y operativo, para el caso de los administrativos se evaluó a la totalidad de los funcionarios con responsabilidad directa al área. Como instrumentos de recolección de datos se aplicó la encuesta, previamente validada; la cual contenía 25 preguntas referentes a la variable Estrés Laboral. Los resultados indican que el estrés laboral afecta significativamente al desempeño de los trabajadores administrativos. Se obtuvo que 59,4% de los encuestados indicaron que tienen en general una percepción de la existencia del alto estrés laboral, debido a que son ocasionados por una recarga laboral, un 78,1% de los encuestados perciben que existe bastante exigencia del desempeño laboral y se ve reflejado en sus habilidades laborales (13).

A NIVEL LOCAL

Gutiérrez (2019), en su investigación realizado en Puno. Tuvo como objetivo: Determinar el nivel de estrés, fisiológico, social, intelectual y laboral, psicoemocional que presentan los trabajadores del terminal terrestre de Puno, el estudio fue de tipo descriptivo simple no experimental. La población y muestra de tipo censal, conformado por 57 trabajadores, para la recolección de datos se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento el “cuestionario para la evaluación de estrés – tercera versión”. Los resultados obtenidos según dimensiones fueron: que el nivel de estrés obtenido fue medio en: la fisiológica con un 52.6%, en lo intelectual y laboral con 4.4% y psico emocional con 50.9% y con un nivel de estrés bajo, en lo social que fue de 49.1%. En las características ocupacionales según función: administrativa el 10.5% tiene un nivel de estrés medio y en función operativa el 40.4% tienen un nivel de estrés medio. Llegando a la conclusión que los trabajadores, presentan un nivel de estrés medio en las dimensiones; fisiológica, psico emocional, intelectual y laboral, seguido del nivel de estrés bajo en la dimensión social. Según dimensiones; Se ha identificado que los



trabajadores presentan síntomas de estrés, en la dimensión fisiológica, como son: dolores de cuello y espalda, problemas gastrointestinales, problemas respiratorios, dolor de cabeza y trastorno de sueño, En la dimensión social, se identificó indicadores de dificultad en las relaciones familiares, dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades, En la dimensión intelectual y laboral presentan: sentimiento de frustración, cansancio, tedio o desgano, deseo de no asistir al trabajo y dificultad para tomar decisiones, En la dimensión psico emocional, demuestran sentimiento de angustia, preocupación o tristeza, comportamientos rígidos, obstinación y terquedad, sensación de no poder manejar los problemas de la vida (14).

Ticona (2017), en su trabajo de investigación realizado en Puno. Tuvo como objetivo: Determinar el estrés y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco. La metodología aplicada fue el enfoque cuantitativo, método deductivo y es de tipo descriptivo. La técnica usada fue la encuesta mediante el uso del cuestionario como instrumento, dirigido al personal administrativo que labora en las áreas de planificación, contabilidad, abastecimiento, infraestructura y recursos humanos de la institución; los resultados indican que presentan estrés en el ámbito laboral debido a los factores ambientales, organizacionales e individuales; siendo las más resaltantes la implementación de la tecnología, el 35% manifiesta que casi siempre le produce estrés la implementación tecnológica y el 60% manifiesta que a veces es conflictiva la comunicación entre compañeros y jefes de área, esto hace que disminuya el rendimiento laboral en la institución, el 33% manifiesta que existe un nivel marcado de estrés en los trabajadores incidiendo en el desempeño individual y además se identificó que las características individuales influyen de manera directa en el rendimiento laboral del personal administrativo, el 35% manifiesta que solo



a veces son asignadas las labores de acuerdo a sus habilidades y/o destrezas y el 40% indica que solo a veces cumple eficaz y eficientemente su jornada de trabajo (15).

Jinez (2020), en su estudio realizado en Puno, tuvo como objetivo: determinar el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería en el Hospital III EsSalud Puno, el estudio fue de tipo descriptivo simple con diseño no experimental y de corte transversal; la investigación se aplicó a una muestra de 31 profesionales de enfermería que laboran en los diferentes servicios del Hospital III EsSalud Puno; la recolección de datos se realizó mediante la técnica encuesta y como instrumento de investigación se utilizó el Inventario de Maslach, que fue validado por especialistas y expertos. En la investigación realizada se llegó a los siguientes resultados: que el 46.24% presentan un nivel de estrés laboral medio, mientras que el 8.60% presentan un nivel de estrés laboral alto; así mismo con respecto a la dimensión de agotamiento emocional el 64.52% de los profesionales de enfermería presentan un nivel de estrés laboral bajo, mientras que el 25.81% presentan nivel de estrés laboral medio; en la dimensión de despersonalización el 51.61% presentan nivel de estrés laboral bajo y el 48.39% presenta nivel de estrés laboral medio; y por último en la dimensión de realización personal el 64.52% presentan un nivel de estrés laboral medio, mientras que el 16.13% presenta un nivel de estrés laboral alto. Se concluye que la mayoría de los profesionales de enfermería del hospital EsSalud Puno presentan nivel de estrés laboral medio, dentro de los cuales predomina el nivel de estrés laboral medio con un mayor porcentaje en la dimensión de realización personal, mientras que en las dimensiones de agotamiento emocional y la despersonalización presentan nivel de estrés laboral bajo (16).



2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Estrés Laboral

El estrés de origen laboral se define como las interacciones entre el trabajador y la exposición a los riesgos en su entorno laboral. Se experimenta estrés cuándo las exigencias del entorno de trabajo exceden la capacidad de los trabajadores para hacerles frente o controlarla (17).

El Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional de EEUU como la Comisión Europea, conceptualizaron el estrés laboral como: “Las respuestas nocivas y emocionales que se producen cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos, o necesidades del trabajador. El estrés en el trabajo puede conducir a una mala salud o a una lesión” (18).

Sánchez, menciona que el estrés laboral puede causar enfermedades tales como musculo esqueléticos, enfermedades cardiovasculares, depresiones, hipertensión, entre otras, de otra forma puede causar trastornos mentales, ansiedad, depresión, esquizofrenia, estrés postraumático (diferente al estrés laboral), ocasionado por situaciones violentas o traumatizantes que pueden estar involucradas en una situación de estrés laboral (19).

Según Duran. El estrés laboral es un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo que generan y una reacción individual congruente con la percepción del estresor laboral (20).

Mientras para, Pérez S, M. el estrés laboral es el resultado de la desigualdad entre la práctica profesional y la forma de cómo se hace frente a estas exigencias. Hacer frente a las situaciones de estrés ayuda al aprendizaje y mayor entendimiento de cómo hacer el



uso de nuestros recursos, haciendo que el individuo gane experiencia. Otros agentes estresantes reconocidos por el personal de salud son expectativas inadecuadas en los usuarios y de los propios sanitarios, las constantes interrupciones del trabajo, más carga de trabajo administrativo y la interferencia del trabajo con la vida familiar (21).

Según el contexto en el que se presenta:

Estrés laboral o del trabajo: El estrés relacionado con el trabajo es un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a la situación. Cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos del entorno o personales con los que cuenta el trabajador, entonces, se presentan una serie de reacciones. Cuando se está en estado de “estrés”, generalmente, uno se siente tenso, preocupado, menos vigilante o atento y menos eficiente en la ejecución de sus tareas. El estrés ocurre debido a muchas circunstancias diferentes, pero es particularmente fuerte cuando la habilidad de una persona para controlar las exigencias del trabajo se ve amenazada. Las preocupaciones sobre desempeño exitoso y el temor a las consecuencias negativas resultantes del fracaso en el desempeño evocan emociones negativas poderosas de ansiedad, enojo e irritación. La experiencia del estrés se intensifica en los casos donde no existe apoyo o ayuda de los compañeros o supervisores. Por lo tanto, el aislamiento social y la falta de cooperación aumentan el riesgo de estrés prolongado en el trabajo, así como los efectos negativos a la salud relacionados y el incremento de los accidentes de trabajo. (22).

2.2.2 Tipos de estrés laboral

a. Estrés y distrés



El estrés presente en una persona es normal o más aún se le considera positivo siempre y cuando los niveles sean los óptimos, porque este impulsa a que el individuo realice algún tipo de actividad y permite obtener lo mejor de uno mismo, en el ámbito laboral conlleva al trabajador a que su productividad aumente, superando sus límites, reaccionando positivamente frente a cualquier amenaza que se presente, ayudándonos a crecer y mejorar, mientras que si el nivel de estrés supera los límites produce un efecto contrario, se le considera como un estímulo negativo que le provoca debilidad, inseguridad, incapacidad al individuo para realizar cualquier tipo de actividad. (23)

b. Estrés agudo

El estrés agudo es habitual, todos en ciertos momentos de nuestra vida podemos padecer situaciones que nos generen este tipo de estrés, es peligroso porque este le puede hacer sentir a la persona fuera de control y no pensar muy bien las cosas de lo que debe hacer, aún si la causa es relativamente insignificante. Y puede causarle que usted esté continuamente fatigado, no se pueda concentrar o esté irritable en situaciones normalmente tranquilas, le afecta directamente a la salud, el estrés prolongado puede aumentar cualquier problema emocional que haya surgido de eventos traumáticos en su pasado, e incrementar pensamientos suicidas. (23)

c. Estrés crónico

Se entiende al estrés crónico como un malestar provocado por circunstancias abrumadoras en un largo período de tiempo, esto provoca alteraciones psíquicas, los cuales interrumpen el bienestar de nuestra vida cotidiana. Esta palabra es aplicable a todo tipo de situación estresante ya sea relación amorosa, laboral, familiar, los síntomas son el cansancio excesivo, los problemas digestivos, trastornos del sueño entre otros. (23)



2.2.3 Síntomas que puede provocar el estrés laboral

El estrés supone una reacción compleja a nivel fisiológico, psicológico y social, la mayor parte de los cambios fisiológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos de diagnósticos para determinar el nivel de reacción. Sin embargo, a nivel psicológico, muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. Los síntomas más frecuentes son (24):

a. Síntomas de la Dimensión Fisiológica: Estas comprenden un conjunto de respuestas o alteraciones orgánicas que implica a diversos sistemas del cuerpo como: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos sexuales, trastornos musculares, trastornos psicosomáticos.

- Trastornos gastrointestinales: Úlcera péptica, dispepsia, aerofagia, digestiones lentas, entre otras.
- Trastornos cardiovasculares: Aumento del ritmo cardíaco, aumento de la presión sanguínea; hipertensión arterial, enfermedades coronarias, angina de pecho e infarto de miocardio, arritmias cardíacas.
- Trastornos respiratorios: Respiración superficial con mayor frecuencia; asma bronquial, hiperventilación, disnea, sensación de opresión en la caja torácica.
- Trastornos endócrinos: Aumento en la producción y secreción de adrenalina, hipoglicemia, diabetes, hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing.



- Trastornos sexuales: Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, coito doloroso, alteraciones de la libido.
- Trastornos dermatológicos: Prurito, dermatitis atópica, sudoración excesiva, alopecia, tricotilomanía.
- Trastornos musculares: Aumento de la tensión muscular sudoración; tics, calambres y contracturas, rigidez, alteraciones en los reflejos musculares, dolores musculares.
- Trastornos psicósomáticos: Insomnio, trastornos neurovegetativos (mareos, sofocos, escalofríos), dolor crónico, cefaleas, trastornos inmunológicos (gripe, herpes), falta de apetito, artritis reumatoidea.

b. Síntomas de la Dimensión Social: Distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.

c. Síntomas de la Dimensión intelectual laboral: Se refiere al desarrollo del intelecto este es alcanzado por la búsqueda de conocimientos tanto como como del desarrollo del talento humano, no es sólo una cuestión de aprender a razonar mejor o de rendimiento académico, aunque no se excluye la mejora de habilidades o de capacidades intelectuales.

d. Síntomas de la Dimensión Psico emocional: Son estados internos que se caracterizan por pensamientos, sensaciones, reacciones fisiológicas y conducta expresiva específicos; surgen de modo repentino y parecen difíciles de controlar



- Reacciones cognitivas: Atención disminuida, reducción de campo de percepción, olvidos, pensamiento menos efectivo, reducción en la capacidad de solución de problemas y, reducción en la capacidad de aprendizaje.
- Reacciones conductuales: Disminución de la productividad, aumento en el consumo de cigarrillos, aumento del consumo de drogas y/o alcohol cometer errores, y reportarse enfermo.
- Reacciones emocionales: Miedo, irritabilidad, humor depresivo, ansiedad, enojo y, motivación disminuida

2.2.4 Causas del estrés laboral

Aunque las características individuales y organizacionales juegan un papel importante en el desarrollo del estrés laboral, la mayoría está de acuerdo en que este tipo de estrés resulta de la interacción entre el trabajador y las condiciones de trabajo. el punto de vista prevaleciente basado en la evidencia, sostiene que determinadas condiciones ocupacionales son estresantes para la mayoría de las personas. Las condiciones de trabajo estresantes están asociadas a riesgos psicosociales, tales como: (22)

Trabajo

- Trabajo a ritmo rápido, presión de tiempo
- Falta de control (del ritmo de trabajo, pero también relacionada con riesgos físicos)
- Baja participación en las decisiones
- Poco apoyo de colegas o supervisores
- Pobre desarrollo de carrera
- Inseguridad laboral



- Muchas horas de trabajo
- Salarios bajos
- Acoso sexual o psicológico

Relación Hogar-Trabajo

- Conflicto de papeles y responsabilidades, particularmente para las mujeres
- El hogar es el lugar de trabajo
- La familia está expuesta a los riesgos ocupacionales
- Violencia doméstica, ataque físico, peligro de violación sexual
- Dificultades en la logística de la vida diaria

Persona

- Competitiva, hostil
- Demasiado comprometida
- Falta de confianza en sí mismo

2.2.5 Consecuencias del estrés laboral

El estrés laboral afecta de forma diferente a cada persona, puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, y contribuir a la mala salud físico y mental del individuo. En casos extremos, el estrés prolongado o los acontecimientos laborales traumáticos pueden originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que desemboquen en la falta de asistencia al trabajo e impidan que el empleado pueda volver a trabajar (25).



Consecuencias para el trabajador: cuando los trabajadores experimentan estrés laboral, esto puede conducir a una variedad de reacciones fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales (22).

- **Reacciones fisiológicas al estrés:** aumento del ritmo cardiaco, aumento de la presión sanguínea, aumento de la tensión muscular, sudoración, aumento en la producción y secreción de adrenalina, y respiración superficial con mayor frecuencia
- **Reacciones emocionales al estrés:** Miedo, irritabilidad, humor depresivo, ansiedad, enojo y motivación disminuida.
- **Reacciones cognitivas al estrés:** atención disminuida, reducción de campo de percepción, olvidos, pensamiento menos efectivo, reducción en la capacidad de solución de problemas y, reducción en la capacidad de aprendizaje.
- **Reacciones conductuales al estrés:** disminución de la productividad, aumento en el consumo de cigarrillos, aumento del consumo de drogas y/o alcohol, cometer errores, y, reportarse enfermo.

Cuando la exposición al estrés no disminuye y continúa por periodos prolongados, los trabajadores no tienen tiempo suficiente para recuperarse. Eventualmente, el estrés puede provocar desórdenes mentales y físicos y también alterar el sistema inmune, lo cual trae como consecuencia enfermedades, ausentismo e incapacidad laboral (22).

2.2.6 Nivel del estrés

Bajo: Presenta síntomas físicos como dolor de cabeza, dolores de espalda, contracciones, etc. Puede observar cambios en el carácter y disminución de actividad laboral y se manifiesta; irritabilidad y ansiedad, insomnio; algunas ocasiones problemas de atención.



Medio: Generalmente presenta alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse, problemas en las relaciones interpersonales, cambios en el peso, disminución del apetito sexual, pesimismo y se manifiesta; aumento en el ausentismo al trabajo, fatiga sin ninguna razón, indecisión e indiferencia, aumento en el consumo de alcohol, café y cigarrillos.

Alto: Disminuye marcadamente la productividad laboral, aumenta el ausentismo y la sensación de disgusto acompañado de baja autoestima. Es frecuente el uso de alcohol y/o de los psicofármacos y se manifiesta; depresión, problemas de salud (dolor de cabeza, dolor de estómago y digestivos, cardiovasculares) (26).



2.3 MARCO CONCEPTUAL

Estrés laboral: Se define como “la reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no ajustan a sus conocimientos y capacidades, y ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (27)

Trabajadores: Refiere a toda persona física que presta sus servicios subordinados a otra institución, persona u empresa, obteniendo una retribución a cambio de su fuerza de trabajo. (28)

Municipio: Un Municipio es un conjunto de habitantes viviendo dentro de un territorio que es administrado por un concejo en el cual el alcalde es la máxima autoridad (29)

Administrativo: Un administrativo es una persona empleada en la administración de una empresa o de otra entidad. Su tarea consiste en ordenar, organizar y disponer distintos asuntos que se encuentran bajo su responsabilidad. El puesto de empleado administrativo puede conocerse como auxiliar o secretario. Las tareas a desempeñar por un administrativo pueden ser muy variadas; fundamentalmente será el encargado de la tramitación de la correspondencia de la empresa, la organización de los documentos de la organización, la gestión de la agenda y el archivo de papeles (30).

Nivel de estrés: Conjunto de alteraciones que se producen en el organismo como respuesta física ante determinados estímulos repetidos, reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar y su salud (31)



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio fue de tipo descriptivo, no experimental, que permitió identificar el nivel de estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paucarcolla, 2021 (32).

Diseño de investigación

El diseño que se utilizó en el presente estudio es descriptivo simple de corte transversal, ya que permitió describir y analizar las dimensiones del estrés laboral en el personal administrativo y medir en un solo momento.

3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

El trabajo de investigación se ejecutó en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla, que está localizado en la plaza de armas del distrito de Paucarcolla. Limita por el norte con los distritos de Atuncolla y Huata; por el este con el Lago Titicaca; por el sur con el distrito de Puno y; por el oeste con los distritos de Atuncolla, Tiquillaca y con la Laguna Umayo.

En la Municipalidad Distrital de Paucarcolla se observa la existencia del estrés laboral, ya que la convivencia de trabajadores está en constante evolución y cambio, más aun al referimos al personal administrativo que constantemente está capacitándose, actualizándose, cumpliendo con los objetivos y metas de la institución; es por esta razón que dichos cambios acelerados es lo que provoca que las personas se estresen con



facilidad, y ahí el motivo del presente estudio de investigación en dicha entidad.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población y muestra de estudio estuvo conformada por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paucarcolla, siendo un total de 20 trabajadores.

Se utilizó el muestreo poblacional o de tipo censal, es decir, se recolectan datos de todos los elementos de la población en estudio.

En la investigación se utilizó criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión.

- Trabajadores administrativos de la entidad.
- Permanencia no menor de tres meses laborando en la entidad.
- Trabajadores nombrados de la entidad.
- Que indiquen su consentimiento libre e informado a los trabajadores administrativo.

Criterios de exclusión

- Trabajadores administrativos que no deseen participar en la investigación.
- Trabajadores administrativos que no den su consentimiento informado.
- Trabajadores de la municipalidad que no sean personal administrativo.

3.4 VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Dimensión	Indicador	Categoría	Índice
Estrés laboral Definición: conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo”	Fisiológica	Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	Muy bajo (>26) Bajo (26 a 50) Medio (51 a 75) Alto (>75)
		Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
		Problemas respiratorios	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
		Dolor de cabeza.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
		Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
		Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
		Cambios fuertes del apetito.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
		Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
	Social	Dificultad en las relaciones familiares.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
		Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
		Dificultad en las relaciones con otras personas.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
		Sensación de aislamiento y desinterés.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
	Intelectual y laboral	Sentimiento de sobrecarga de trabajo.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
		Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
		Aumento en el número de accidentes de trabajo.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
		Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que quería en la vida.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
		Cansancio, tedio o desgano.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
		Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
		Deseo de no asistir al trabajo.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
		Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
		Dificultad para tomar decisiones.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
		Deseo de cambiar de empleo.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
	Psico-emocional	Sentimiento de soledad y miedo.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
		Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
		Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
		Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
		Sentimientos de que “no vale nada”, o “no sirve para nada”.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
		Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
Sentimiento de que está perdiendo la razón.		Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0		
Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.		Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0		
Sensación de no poder manejar los problemas de la vida	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0			



3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica fue la encuesta, con la finalidad de obtener información válida y confiable respecto al nivel de estrés laboral del personal administrativo que labora en la Municipalidad Distrital de Paucarcolla.

El instrumento fue “el cuestionario para la evaluación del estrés - tercera versión”, diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, dicho cuestionario está constituido por cuatro dimensiones principales: Fisiológica con 8 ítems, social con 4 ítems, intelectuales y laborales con 10 ítems y psico-emocionales con 9 ítems; con un total de 31 ítems. El cuestionario se divide en agrupaciones de síntomas; debe administrarse por completo (31 síntomas) y solo es posible obtener los resultados por el total del cuestionario, independientemente el resultado también se obtuvo por cada dimensión. Los ítems del cuestionario tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador seleccionó una única respuesta, aquella que mejor refleje en el caso de síntomas que presentó en los últimos tres meses.

La escala considera la siguiente puntuación:

Siempre : 3

Casi Siempre : 2

A veces : 1

Nunca : 0

El proceso de calificación del cuestionario presentó 5 pasos:

1. Calificación de los Ítems: Cada uno de los ítems del cuestionario fue calificado con



valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 3. Dichos valores permiten calcular el puntaje bruto del cuestionario. Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces y nunca) tienen un valor, el cual debe indicar que, a mayor puntuación del ítem, mayor la ocurrencia del síntoma. En la situación en que un ítem no haya sido respondido o presente una doble marcación, se tomará como un dato perdido, sin calificación alguna.

2. Obtención del puntaje total: La obtención del puntaje total implica la sumatoria de los siguientes subtotaes que corresponden a los promedios ponderados:

- Se obtiene el puntaje promedio de los ítems del 1 al 8, correspondientes a la dimensión fisiológica.
- Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 9 al 12, correspondiente a la dimensión social.
- Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 13 al 22, correspondiente a la dimensión intelectual y laboral.
- Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 23 al 31, que corresponde a la dimensión psicoemocional.

3. Transformación de los puntajes: Con el fin de lograr comparaciones de los puntajes obtenidos en el cuestionario, el siguiente paso consistió en realizar una transformación porcentual que van de 0 a 100. Para realizar esta transformación se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje total (\%)} = \frac{\text{puntaje promedio}}{31} \times 100$$

La ponderación con el total de ítems (31) se utiliza para el objetivo general, para las



dimensiones se utilizó la ponderación respectiva (8, 4, 10, 9 respectivamente). Una vez transformada a porcentaje se utiliza la escala:

Nivel de estrés

Muy bajo : > 26

Bajo : 26 a 50

Medio : 51 a 75

Alto : > 75.

4. Comparación del puntaje total transformado con la escala de interpretación de los resultados: El paso siguiente consiste en comparar los puntajes transformados con la escala, que indicaron el nivel de estrés que representa la puntuación transformada del puntaje total.

5. Interpretación del nivel de estrés: Comparado el puntaje transformado con las escalas que le correspondan, se pudo identificar el nivel de estrés que representa.

Cada uno de los posibles niveles de estrés tiene interpretaciones particulares que se reseñan a continuación:

a. Muy bajo: Ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.

b. Bajo: Es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.



c. Medio: la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

d. Alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

c. Validez y confiabilidad

La medición del estrés laboral se llevará a cabo por el cuestionario para el estrés tercera versión, tomado de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial elaborado por la Pontificia Universidad Javeriana y avalado por el Ministerio de Protección Social, el cual consta de cinco procesos de calificación para determinar el nivel de estrés, los cuales son: calificación de los ítems, obtención del puntaje bruto total, transformación del puntaje bruto total. **El coeficiente α de Cronbach fue de 0,88** que nos indica una alta consistencia interna y refleja una confiabilidad aceptable a nivel de todas sus dimensiones.

Dicho instrumento también fue revalidado por Katerin Yoshime Gutierrez Cuaquira en su tesis “Nivel de estrés en trabajadores del terminal terrestre, Puno 2018” dando una confiabilidad del instrumento **con un alfa de cronbach de 0.938**, según el valor del resultado el coeficiente es **excelente** por lo cual se considera que el instrumento presenta buena fiabilidad y puede ser utilizado para los fines de la investigación.

3.6 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

a. Coordinación



- Se solicitó autorización de la Alcaldía de la Municipalidad Distrital de Paucarcolla para realizar el estudio de investigación, dando a conocer los objetivos de la investigación y poniendo énfasis en que la información será reservada y de forma anónima.

b. Aplicación del instrumento

- Se entregó a cada personal administrativo un formulario que contiene dos partes: en la primera parte explicará el propósito de la investigación, los beneficios, la participación voluntaria, el anonimato y la confidencialidad, la segunda parte tendrá el consentimiento informado propiamente dicho.
- Se explicó el llenado del cuestionario en un tiempo aproximado de 20 minutos.
- Finalmente, se agradeció la participación en el trabajo de investigación.

3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Luego de obtener los datos se realizó las siguientes acciones.

- Para la interpretación del nivel de estrés laboral se procesó la información recabada de los trabajadores administrativos que participaron, según el instrumento (alto, medio, bajo).
- El procesamiento y tabulación de datos estadístico se realizó en el programa Excel
- Finalmente, para el análisis de datos se utilizó el método estadístico descriptivo, a través de tablas de frecuencia.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

O.G.

Tabla 1:

**Nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativo de la Municipalidad
Distrital de Paucarcolla 2021**

Nivel de estrés laboral	N° de trabajadores	
	administrativos	Porcentaje
Alto	1	5%
Medio	11	55%
Bajo	8	40%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Resultado del cuestionario para evaluación de estrés, tercera versión (2016)

La tabla muestra el resultado del nivel de estrés laboral que tiene el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Paucarcolla, se observa que el 55% tiene un nivel de estrés laboral medio, seguido de un 40% con nivel de estrés bajo y un 5% tiene un nivel de estrés laboral alto.



O.E.1

Tabla 2:

Nivel de estrés laboral según la dimensión: Fisiológica

Nivel de estrés laboral	N° de trabajadores	
	administrativos	Porcentaje
Alto	6	30%
Medio	13	65%
Bajo	1	5%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Cuestionario para evaluación de estrés, tercera versión (2016)

La tabla muestra el resultado del nivel de estrés laboral en la dimensión fisiológica, donde se observa que el 65% tiene un nivel de estrés medio, seguido del 30% con un nivel alto y un 5% con nivel de estrés bajo.



O.E.2

Tabla 3:

Nivel de estrés laboral según la dimensión: Social

Nivel de estrés laboral	N° de trabajadores	
	administrativos	Porcentaje
Alto	1	5%
Medio	8	40%
Bajo	11	55%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Cuestionario para evaluación de estrés, tercera versión (2016)

La tabla muestra el resultado del nivel de estrés laboral en la dimensión social, donde se observa que el 55% tiene un nivel de estrés bajo, seguido del 40% con un nivel medio y un 5% con nivel de estrés alto.



O.E.3

Tabla 4:

Nivel de estrés laboral según la dimensión: Intelectual y laboral

Nivel de estrés laboral	N° de trabajador	
	administrativo	Porcentaje
Alto	1	5%
Medio	12	60%
Bajo	7	35%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Cuestionario para evaluación de estrés, tercera versión (2016)

La tabla muestra el resultado del nivel de estrés laboral en la dimensión intelectual y laboral, donde se observa que el 60% tiene un nivel de estrés medio, seguido del 35% con un nivel bajo y un 5% con nivel de estrés alto.



O.E.4

Tabla 5:

Nivel de estrés laboral según la dimensión: Psico - emocional

Nivel de estrés laboral	N° de trabajadores	
	administrativos	Porcentaje
Alto	1	5%
Medio	12	60%
Bajo	7	35%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Cuestionario para evaluación de estrés, tercera versión (2016)

La tabla muestra el resultado del nivel de estrés laboral en la dimensión psico - emocional, donde se observa que el 60% tiene un nivel de estrés medio, seguido del 35% con un nivel bajo y un 5% con nivel de estrés alto.



4.2 DISCUSIÓN

El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. El estrés laboral se considera como un elemento negativo dentro de las organizaciones, el cual amenaza y perjudica la salud y el desempeño profesional de los empleados. (25).

Los resultados del nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paucarcolla, evidencian la predominancia del estrés laboral medio, seguido del estrés bajo.

Los resultados obtenidos se asemejan a las investigaciones realizadas por Carpio (2017), en Cuenca, Ecuador y por Gutiérrez (2019) en Puno, quienes concluyeron que el personal investigado padece de un nivel de estrés laboral medio.

Con respecto a la dimensión fisiológica, el personal administrativo tiene un nivel medio de estrés laboral, considerando sus indicadores: en su mayoría sufre de dolores de cuello y espalda, muestran problemas gastrointestinales, acidez y problemas digestivos. Del mismo modo en su mayoría manifiestan dolor de cabeza, trastornos de sueño y problemas respiratorios. Además, de fuertes cambios de apetito y en un mínimo porcentaje sufre de palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos, ver anexo N° 2. El riesgo de estrés laboral para la salud puede ser tan mortal dependiendo de las situaciones en las que se encuentren como: las altas exigencia laborales pueden ser 7 veces mayor riesgo de padecer agotamiento emocional, el poco apoyo de los compañeros en el trabajo tiene 2 veces mayor riesgo de sufrir problemas de espalda, cuello y hombros, el bajo control laboral conlleva a sufrir 2 veces mayor riesgo de mortalidad cardiovascular y mucha tensión puede resultar en 3 veces mayor riesgo de sufrir morbilidad por



hipertensión (25). Las consecuencias de un alto nivel de estrés laboral en el ámbito personal conllevan a problemas en la salud física como trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, tensión muscular, insomnio, sudoración y en el ámbito organizativo genera disminución de producción ya sea en cantidad, calidad o ambas. (20)

En la dimensión de fisiología los resultados son corroborados por Gutiérrez (2019) quien concluye que los trabajadores del terminal terrestre Puno en la dimensión fisiológica tienen un nivel de estrés medio y presentan síntomas de dolor de cuello y espalda, problemas gastrointestinales, problemas respiratorios, dolor de cabeza y trastornos de sueño. Por otra parte, coinciden con el estudio de Arroyo (2014) quien en su investigación realizada en los trabajadores de la secretaria general y dirección administrativa de las fuerzas armadas indica que los problemas de salud más frecuentes asociados a los funcionarios fueron: dolor de espalda, dolor de cabeza, resfriados y gripes. Por lo que, podemos observar que hay semejanza con los trabajos de investigación ya mencionados. se concluye que existe un nivel de estrés medio manifestado por dolor de cuello y espalda, dolor de cabeza, problemas gastrointestinales, problemas respiratorios.

En la dimensión social la mayoría tienen un nivel de estrés laboral bajo. Por otro lado, los indicadores de síntomas fueron: que en una minoría tienen dificultad en las relaciones familiares, en las relaciones con otras personas, dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades y finalmente nadie siente aislamiento y desinterés. En la vida real, los trabajadores tienen que hacer frente e interactuar con situaciones familiares (y sociales) diariamente. Los recursos con que éstos cuentan para enfrentar adecuadamente las responsabilidades familiares y sociales, así como para asegurarse un tiempo libre de recuperación de calidad, dependen de sus niveles de



instrucción, ingresos e infraestructura social, dados por el nivel de desarrollo de su país, así como por el entendimiento y arreglos o acuerdos hechos por los empleadores con relación a asuntos familiares (25). La consecuencia del estrés en el ámbito organizacional implica: la falta de cooperación entre compañeros, aumento de petición de cambio de puesto de trabajo, aumento de quejas y de conflictos, incrementa el acoso moral y la violencia en el trabajo. Y en lo personal a nivel social general distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros (20).

En la investigación de Gutiérrez (2019) los resultados obtenidos fueron que los trabajadores del terminal terrestre de Puno, tienen nivel bajo de estrés laboral en la dimensión social, identificando indicadores como: la dificultad en las relaciones familiares, para permanecer quieto o para iniciar actividades, sensación de aislamiento y desinterés. Por lo tanto, en comparación con este trabajo de investigación son parecidos ya que se concluye que el estrés laboral en la dimensión social es de nivel bajo, los indicadores más resaltantes son: que en menor porcentaje tienen dificultad en las relaciones familiares, en las relaciones con otras personas y para permanecer quieto, ver Anexo N°3.

En la dimensión intelectual y laboral. se observa que el personal administrativo tiene un nivel de estrés laboral medio, seguido de un nivel bajo. En los indicadores apreciamos que más de la mitad de ellos sufre cansancio, desgano o tedio, manifiestan sobrecarga de trabajo, problemas de dificultad para tomar decisiones, dificultad para concentrarse, disminución en el rendimiento del trabajo y una minoría presenta bajo compromiso o poco interés en lo que se hace, estos datos se ven reflejado en el anexo N°4. Un punto de vista promueve que las diferencias individuales del trabajador, tales como personalidad, edad, educación, experiencia y estilos de enfrentamiento, son las



variables más importantes para predecir si determinadas características del trabajo podrían resultar en estrés. Estas diferencias individuales requieren de estrategias complementarias de prevención que se enfocan en el individuo y promuevan formas de enfrentamiento ante las condiciones de trabajo demandantes (25).

Estos resultados son corroborados con la investigación de Gutiérrez (2019), quien manifiesta que los trabajadores del terminal terrestre de Puno tienen nivel de estrés medio en la dimensión intelectual y laboral, también manifiesta que los indicadores relevantes son que muestran sentimientos de angustia, preocupación o tristeza, también sentimientos de comportamientos rígidos, obstinación y terquedad y también presentan sensación de no poder manejar los problemas de la vida.

En la dimensión psico – emocional, los trabajadores administrativos tienen un nivel de estrés laboral medio, seguido del nivel bajo. Con respecto a los indicadores: en su mayoría presentan sentimientos de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos, también indican sentir soledad y miedo, así mismo indican tener sentimientos de angustia, preocupación o tristeza, y en una minoría consume bebidas alcohólicas o café estos datos se ven reflejados en el anexo N° 5. Cuando se está en estado de “estrés”, generalmente, uno se siente tenso, preocupado, menos vigilante o atento y menos eficiente en la ejecución de sus tareas. Las preocupaciones sobre desempeño exitoso y el temor a las consecuencias negativas resultantes del fracaso en el desempeño evocan emociones negativas poderosas de ansiedad, enojo e irritación. (25). En el ámbito personal de la salud mental es muy perjudicada cuando existe estrés ya que conlleva a tener problemas de frustración, ansiedad, depresión, enojo, baja autoestima, bloqueo mental entre otros y en el ámbito organizativo provoca que al agravarse presenten cosas de síndrome de Burnout (quemado o agotamiento emocional producido por agotamiento laboral y actitudes



negativas hacia el desempeño laboral), lo cual remite también a diferentes grados de fatiga fisiológica y patológica que pueden ocasionar envejecimiento prematuro, con reducción de esperanza de vida, accidentes de trabajo y muerte, además de enfermedades profesionales y adicciones (alcohol, tabaco, gastos, internet, juegos entre otros) (20).

Los resultados son similares al de Gutiérrez (2019), quien en la dimensión psico – emocional muestra que los trabajadores del terminal terrestre Puno, tienen un nivel de estrés laboral medio, los indicadores que presentaron fueron: sentimientos de angustia, preocupación o tristeza, comportamientos rígidos, obstinación y terquedad, sensación de no poder manejar problemas de la vida. También son similares a los de Arroyo (2014), quien demostró que los trabajadores de la secretaria general y dirección administrativa de las fuerzas armadas presentan problemas psicológicos: sentimiento de cansancio mental, irritabilidad fácil, dificultades en la memoria, cansancio rápido de las cosas.

Esta investigación concluye que el estrés laboral de los trabajadores administrativos es de nivel medio.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: La mayoría del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Paucarcolla presenta estrés laboral de nivel medio.

SEGUNDA: En la dimensión Fisiológica se observa el predominio del personal administrativo con nivel de estrés laboral medio seguido del nivel bajo, manifestado por dolores de cuello y espalda, dolor de cabeza, trastornos de sueño y a veces problemas gastrointestinales.

TERCERA: En la dimensión Social un mayor porcentaje del personal administrativo muestra nivel de estrés laboral bajo seguido de estrés medio, cuyas manifestaciones son: dificultad en las relaciones con los familiares u otras personas, algunos presentan aislamiento y desinterés en su ámbito laboral.

CUARTA: En la dimensión Intelectual y laboral predomina en el personal administrativo un nivel de estrés laboral medio seguido del estrés bajo, quienes presentan indicadores de altos en sentimientos de sobrecarga de trabajo, cansancio, desgano y dificultad para tomar decisiones.

QUINTA: En la dimensión Psico - emocional la mayoría del personal administrativo tiene un nivel de estrés medio seguido de estrés bajo, con las manifestaciones de sentimientos de angustia, preocupación o tristeza, sentimientos de irritabilidad, actitudes y sentimientos de soledad y miedo.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: A la Municipalidad Distrital de Paucarcolla

Al gerente y jefe de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Paucarcolla, se sugiere implementar estrategias de intervención para prevenir el estrés laboral en los trabajadores de las oficinas administrativas, tales como sesiones de intercambio de opiniones para el manejo del estrés en los indicadores de la dimensión fisiológica, psico-emocional, intelectual y laboral, con el propósito de disminuir los signos y síntomas del estrés laboral, también se sugiere que asistan a cursos de capacitación sobre temas de salud emocional y salud mental mediante semanarios, cursos, sesiones educativas que aporten al bienestar de la salud físico mental del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Paucarcolla.

SEGUNDA: A la Facultad de Enfermería

A los estudiantes, bachilleres, egresados, se sugiere continuar con investigaciones sobre el estrés laboral en las entidades Públicas y Privadas, correlacionando los resultados obtenidos en las diferentes entidades, también se sugiere tomar en cuenta el tiempo de trabajo, la edad, condición de estado civil y como estos factores influyen en el estrés laboral. Ya que es un problema de salud mundial de amplio interés por sus efectos en la calidad de vida físico mental con el objetivo de que con otras investigaciones se llegue a disminuir el estrés laboral para la mejora de las entidades.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Campero L, De Montis J, Gonzales R. Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo. [Online].; 2013.
2. Sánchez D, Trejos J, Palomeque j. El estrés laboral y el desempeño en las organizaciones. In Universidad Santiago de Cali.: Estudiantes del Programa de Administración de Empresas.
3. Organización Internacional del Trabajo. La prevención del estrés en el trabajo Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo; 2013.
4. Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud. [Online].; 2010.
5. Hassard J,TK,CT,DP,CM,GR,Vd. La estimacion del coste del estrés y los riesgos. Luxemburgo: Oficina de publicaciones de la Unión Europea; 2014.
6. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. 2016.
7. Superintendencia de Riesgos del Trabajo. 1er Encuentro Nacional a Trabajadores sobre el empleo, trabajo. condiciones y medio ambiente laboral. [Online]. Argentina; 2014.
8. Cuno E. Factores psicosociales y el estrés en el desempeño de la función fiscal. Revista Científica "Investigación Andina. 2015; I.
9. Garcia-Moran MdC, Gil-Lacruz M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. In Universidad de Zaragoza. Zaragoza, España; 2016.



10. Arroyo R. Evaluación de la carga mental y estrés laboral en los trabajadores de la secretaria general y dirección administrativa del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFFA Quito: Universidad Internacional SEK; 2014.
11. Guerrero M. Estrés laboral y riesgo psicosocial en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno Chiclayo: Universidad Señor de Sipán; 2015.
12. Isidro V. Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014.
13. Chavez L. El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del Área De Gestión Comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015 Tacna: Universidad Privada de Tacna; 2015.
14. Gutierrez K. Nivel de estrés en trabajadores del terminal terrestre, Puno 2018 Puno: Universidad Nacional del Altiplano Puno; 2019.
15. Ticona J. El estrés y rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, periodo 2015 Puno: Universidad Nacional del Altiplano Puno; 2017.
16. Jinez R. Nivel de estrés Laboral en profesionales de enfermería del hospital III EsSalud Puno - 2019 Puno: Universidad Nacional del Altiplano Puno; 2020.
17. Junta de Castilla L. Guía de Estrés Laboral. ; 2015.
18. Instituto Nacional para la seguridad y salud ocupacional. La organización del trabajo y el estrés. [Online].; 2004 [cited 2019 Marzo 23. Available from: http://www.who.int/ocupa-tional_health/publications/pwh3sp.pdf.



19. Sánchez D. La obligación de seguridad del empleador frente al estrés en el trabajo. In *Análisis comparativo entre el derecho francés y el derecho colombiano*. Cali: Universidad Colombia; 2018. p. 29-30.
20. Durán M. Bienestar psicológico: estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*. 2010 Enero - Junio; I(1).
21. Pérez M. "El valor de la educación para la salud". Una experiencia de capacitación realizada en España dirigida a profesionales de enfermería sobre el estrés labora. .
22. Houtman I. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2008.
23. Iza M. El Estrés Laboral y su influencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Empresa Productos Familia Sancela del Ecuador S.A. Universidad Técnica de Ambato. 2016.
24. Miranda B. Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de Bioanálisis del Hospital "Dr. Domingo Luciani". Universidad Católica Andrés Bello Caracas. 2008 Julio.
25. Stavroula L. La organización del trabajo y el estrés. Organización Mundial de la Salud. 2004.
26. Betty N. Estresores laborales, factores estresantes. [Online]. [cited 2021 Enero 8. Available from: http://www.caballano.com/estres_laboral.htm.
27. Hoyo M. Estrés laboral. [Online].; 2004 [cited 2020 Diciembre 18. Available from: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20P>



[PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf.](#)

28. Diccionario de Economía Peru. [Online]. [cited 2020 Noviembre 15. Available from: <http://www.economia48.com/spa/d/contrato/contrato.htm>, visitado.
29. García P. Diccionario Larousse. [Online].; 1998. Available from: <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADZE0000543/Glosario.pdf>.
30. Pérez J, Gardey A. Definición de Administrativo. [Online].; 2013. Available from: <https://definicion.de/administrativo/>.
31. Ceballo P, Valenzuela S, Paravix T. Factores Psicosociales en el Trabajo. [Online].; 2014 [cited 2020 Dicimebre 8. Available from: <http://www.ucm.cl/uploads/media/publicacion.pdf>.
32. Hernández R, Fernández R, Baptista P. Metodología de la investigación. Sexta ed. Mexico: McGRAW-HILL.; 2014.



ANEXOS

Anexo 1

Cuestionario para la evaluación del estrés - tercera versión (2016)

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

N°	Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1.	Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2.	Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3.	Problemas respiratorios.				
4.	Dolor de cabeza.				
5.	Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6.	Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7.	Cambios fuertes del apetito.				
8.	Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9.	Dificultad en las relaciones familiares.				
10.	Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11.	Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12.	Sensación de aislamiento y desinterés.				
13.	Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14.	Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				



15.	Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16.	Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17.	Cansancio, tedio o desgano.				
18.	Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19.	Deseo de no asistir al trabajo.				
20.	Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21.	Dificultad para tomar decisiones.				
22.	Deseo de cambiar de empleo.				
23.	Sentimiento de soledad y miedo.				
24.	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25.	Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26.	Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27.	Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada".				
28.	Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29.	Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30.	Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31.	Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO
FACULTAD DE ENFERMERÍA



CONSENTIMIENTO INFORMADO

FECHA:/...../.....

Usted ha sido invitado a participar en esta investigación sobre: “NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAUCARCOLLA, 2021”, tiene como objetivo: determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paucarcolla, 2021, **los objetivos específicos son:** Determinar el nivel de estrés laboral según la dimensión: fisiológica, dimensión: social, dimensión: intelectual laboral y finalmente en la dimensión: psico-emocional.

Su participación en esta investigación es **totalmente voluntaria**, usted puede elegir participar o no hacerlo. La información que se recogerá será confidencial y no se usará para ningún otro propósito de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán anónimos.

Si usted accede a participar en este estudio se le pedirá responder a las preguntas del cuestionario. Si tiene alguna duda sobre este estudio puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Si alguna de las preguntas le parece incomoda durante la encuesta, tiene usted el derecho de hacerle saber al investigador y preguntar cualquier duda.

La aplicación del cuestionario le tomara aproximadamente en 20 minutos

Este cuestionario es **anónimo y confidencial**, por lo que se ruega su máxima sinceridad en las respuestas. Para garantizar la validez de sus respuestas es muy importante que se contesten todas las preguntas del cuestionario, a fin de poder llegar a conclusiones más sólidas y válidas.

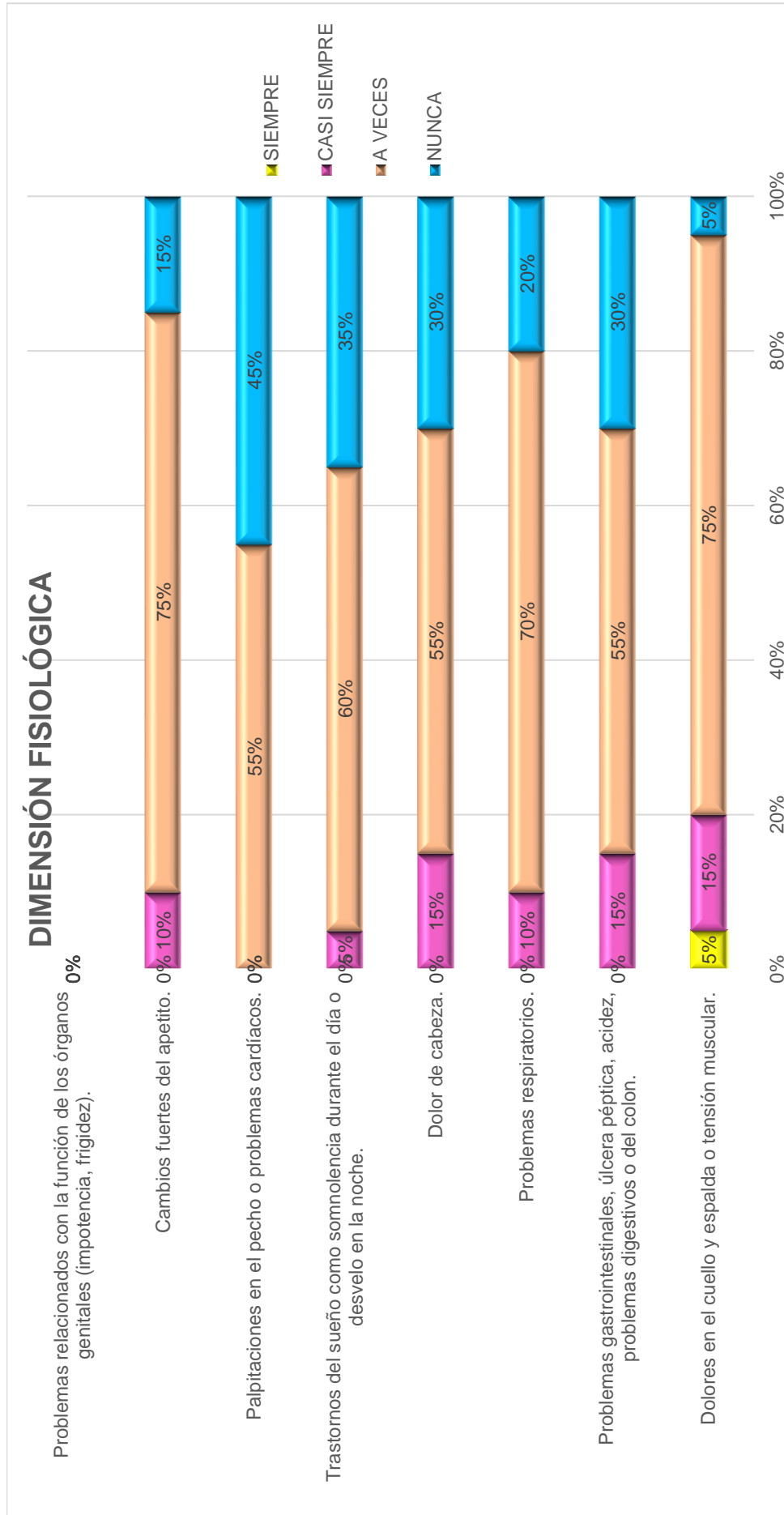
Firma del participante

Firma del investigador

Shally M. Zegarra Cacallaca

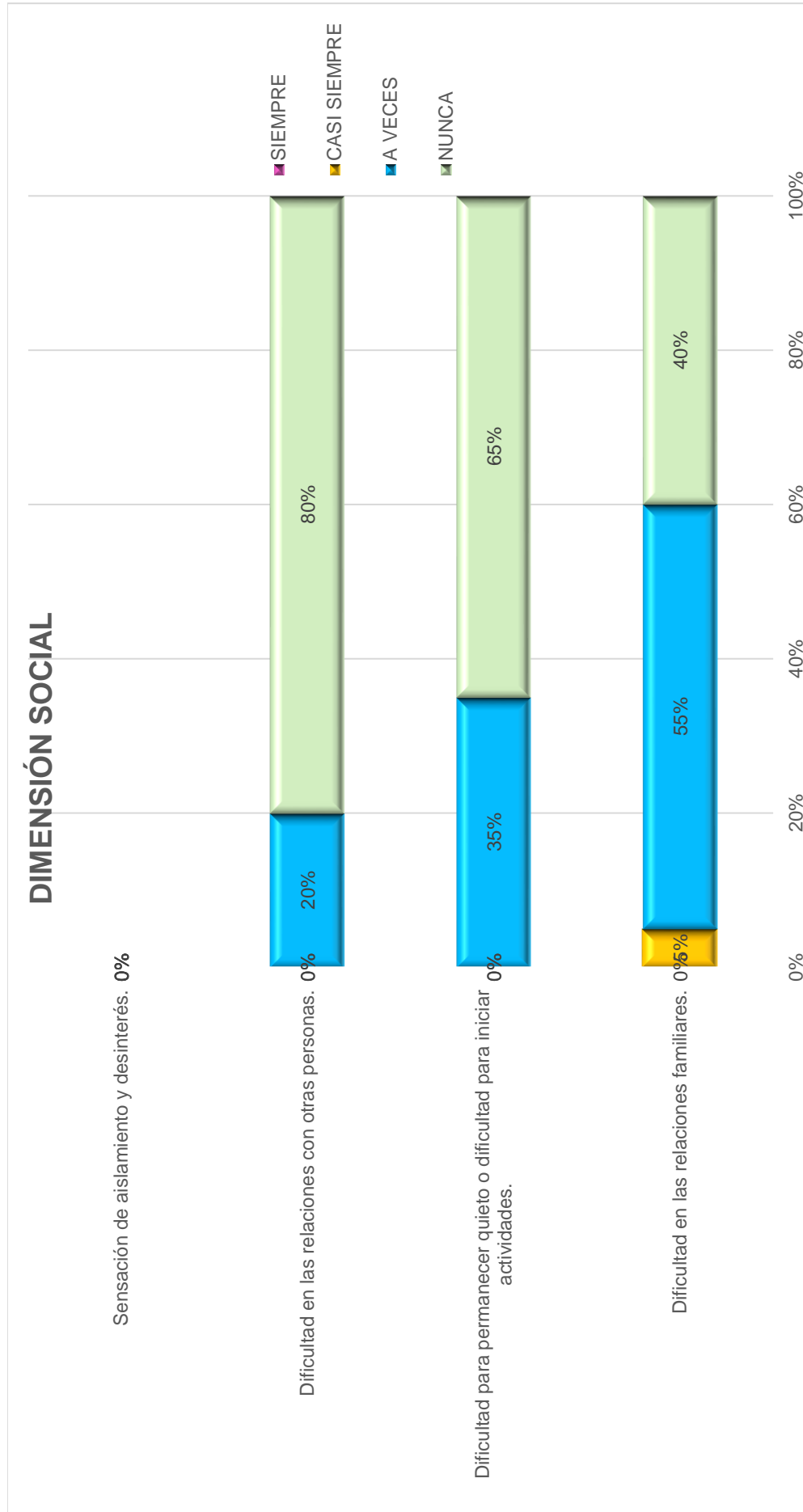
ANEXO 2

Indicadores de síntomas en la dimensión: Fisiológica



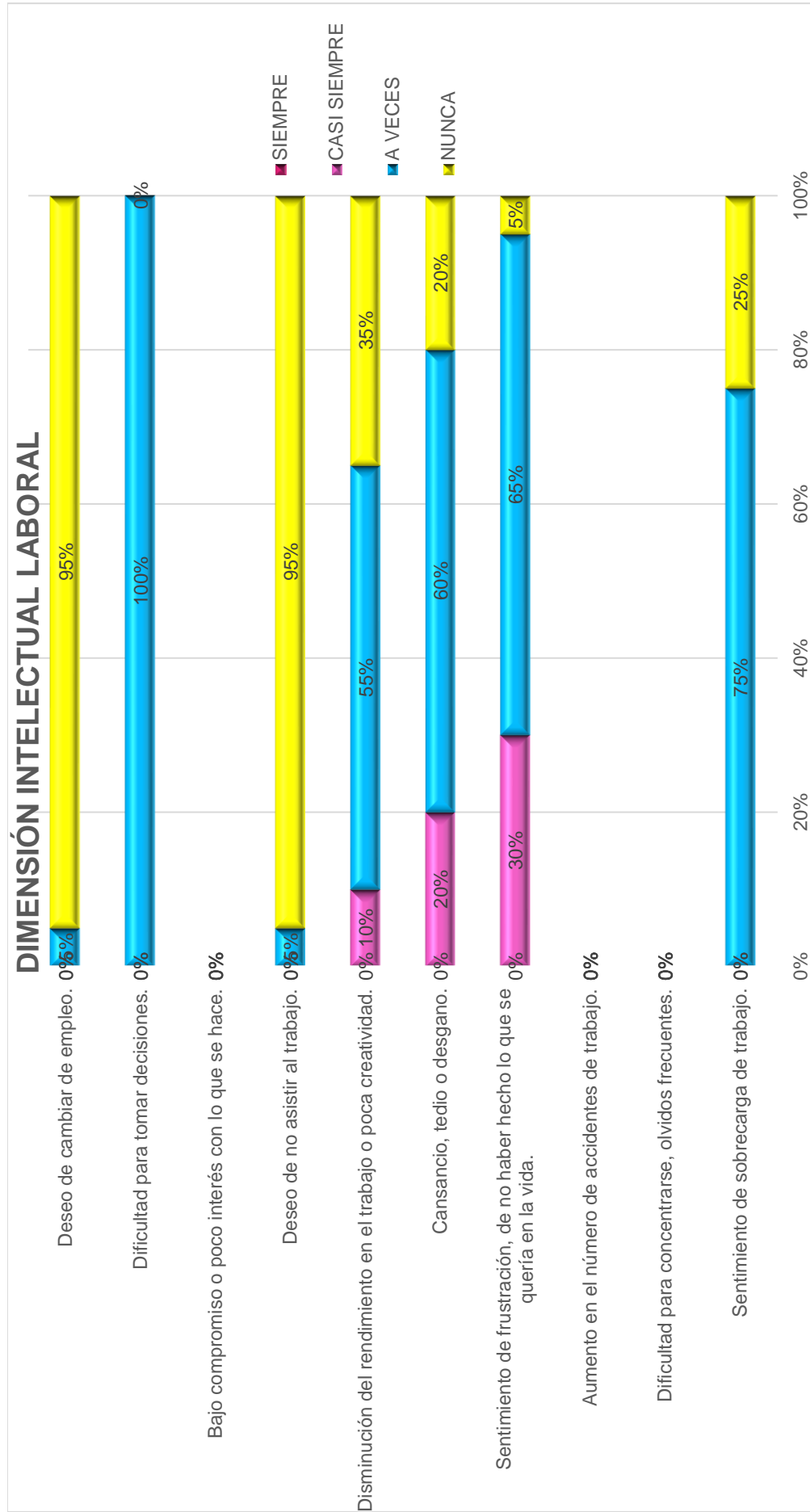
ANEXO 3

Indicadores de síntomas en la dimensión: social



ANEXO 4

Indicadores de síntomas en la dimensión: Intelectual y laboral



ANEXO 5

Indicadores de síntomas en la dimensión: Psico - emocional

