



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**ESTRÉS LABORAL Y DEPRESIÓN DE LOS SERVIDORES  
PÚBLICOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PUNO 2019.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**Bach. AURELIO QUISPE NINA**

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## **ASESORES DE TESIS**

---

**Mg. TANIA SERRUTO CAHUANA**  
**Metodóloga**

---

**Lic. KARLA LISBETH VARGAS MARQUEZ**  
**Temática**

## **JURADO EXAMINADOR**

---

**Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE**  
**Presidente**

---

**Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO**  
**Secretario**

---

**Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A Dios nuestro creador todopoderoso, por darme la fortaleza, superar adversidades, guía mi camino y me ilumina en todo momento.

A mi esposa María Salome con mucho amor y cariño, por su apoyo incondicional y por motivarme siendo el motor que me impulsó a seguir adelante pese a los obstáculos que se presentaron en nuestro camino a lo largo de mi formación profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Privada TELESUP, Escuela Profesional de Psicología; a los docentes que han permitido mi formación y crecimiento profesionalmente.

A las asesoras de tesis, por la orientación seguimiento y la asesoría en el desarrollo de la investigación; gracias por su paciencia y sus enseñanzas.

Agradezco a la Institución Defensoría del Pueblo de la Oficina Defensorial de Puno, por brindarme las facilidades de aplicación de instrumentos, de recojo de información y evaluar al personal que labora dentro de la institución.

## RESUMEN

La presente investigación titulada Estrés laboral y depresión de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno 2019, tuvo como objetivo determinar la relación entre depresión y síndrome de desgaste emocional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno 2019. El estudio fue de tipo básica, nivel correlacional y diseño transversal. La muestra fue de 30 servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno. Los instrumentos utilizados fueron MBI (Inventario de Burnout de Maslach) y Escala de Zung (EAMD) para ambos se obtuvieron sus propiedades psicométricas. Los resultados obtenidos evidencian que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, llegando a concluirse que, existe una relación entre depresión y síndrome de desgaste ocupacional en los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.

**Palabras clave:** estrés laboral, depresión, servidores públicos.

## **ABSTRACT**

The present investigation entitled Work stress and depression of the public servants of the Puno 2019 Ombudsman's Office, aimed to determine the relationship between depression and emotional exhaustion syndrome of the public servants of the Puno 2019 Ombudsman's Office. The study was of the type basic, correlational level and cross-sectional design. The sample consisted of 30 Public Servants of the Puno Ombudsman's Office. The instruments used were MBI (Maslach's Burnout Inventory) and Zung's Scale (EAMD) for both, their psychometric properties were obtained. The results obtained show that the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, reaching the conclusion that there is a relationship between depression and occupational burnout syndrome in public servants of the Puno Ombudsman's Office, 2019.

**Keywords:** Work Stress, depression, public servants.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|   |             |
|---|-------------|
| <b>CARÁTULA</b> .....                       | <b>i</b>    |
| <b>ASESORES DE TESIS</b> .....              | <b>ii</b>   |
| <b>JURADO EXAMINADOR</b> .....              | <b>iii</b>  |
| <b>DEDICATORIA</b> .....                    | <b>iv</b>   |
| <b>AGRADECIMIENTO</b> .....                 | <b>v</b>    |
| <b>RESUMEN</b> .....                        | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRACT</b> .....                       | <b>vii</b>  |
| <b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....            | <b>viii</b> |
| <b>ÍNDICE DE TABLA</b> .....                | <b>x</b>    |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....              | <b>xi</b>   |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....                   | <b>xii</b>  |
| <b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....   | <b>14</b>   |
| 1.1. Problema del problema. ....            | 14          |
| 1.2. Formulación del problema .....         | 17          |
| 1.2.1. Problema general .....               | 17          |
| 1.2.2. Problemas específicos .....          | 17          |
| 1.3. Justificación del estudio.....         | 17          |
| 1.4. Objetivos de la investigación .....    | 18          |
| 1.4.1. Objetivo general .....               | 18          |
| 1.4.2. Objetivos específicos.....           | 19          |
| <b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....              | <b>20</b>   |
| 2.1. Antecedentes de la investigación ..... | 20          |
| 2.1.1. Antecedentes nacionales .....        | 20          |
| 2.1.2. Antecedentes internacionales .....   | 23          |
| 2.2. Bases teóricas de las variables .....  | 28          |
| 2.2.1. Definición estrés.....               | 28          |
| 2.2.2. La depresión. ....                   | 32          |
| 2.3. Definición de términos básicos .....   | 36          |
| <b>III. MARCO METODOLÓGICO</b> .....        | <b>39</b>   |
| 3.1. Hipótesis de investigación .....       | 39          |



|             |   |           |
|-------------|---|-----------|
| 3.1.1.      | Hipótesis General.....                                | 39        |
| 3.1.2.      | Hipótesis específicas.....                            | 39        |
| 3.2.        | Variables de estudio .....                            | 40        |
| 3.2.1.      | Definición Conceptual .....                           | 40        |
| 3.2.2.      | Definición Operacional .....                          | 40        |
| 3.3.        | Tipo y nivel de la investigación .....                | 42        |
| 3.4.        | Diseño de la investigación .....                      | 42        |
| 3.5.        | Población y muestra de estudio.....                   | 43        |
| 3.5.1.      | Población .....                                       | 43        |
| 3.5.2.      | Muestra.....  | 43        |
| 3.6.        | Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 44        |
| 3.6.1.      | Técnicas de recolección de datos .....                | 44        |
| 3.6.2.      | Instrumentos de recolección de datos.....             | 44        |
| 3.7.        | Métodos de análisis de datos .....                    | 45        |
| 3.8.        | Aspectos éticos .....                                 | 45        |
| <b>IV.</b>  | <b>RESULTADOS .....</b>                               | <b>46</b> |
| <b>V.</b>   | <b>DISCUSIÓN .....</b>                                | <b>56</b> |
| 5.1.        | Análisis de discusión de resultados.....              | 56        |
| <b>VI.</b>  | <b>CONCLUSIONES .....</b>                             | <b>59</b> |
| <b>VII.</b> | <b>RECOMENDACIONES.....</b>                           | <b>60</b> |
|             | <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>                | <b>61</b> |
|             | <b>ANEXOS .....</b>                                   | <b>63</b> |
| Anexo 1.    | Matriz de consistencia .....                          | 64        |
| Anexo 2:    | Matriz operacionalización de variable .....           | 66        |
| Anexo 3.    | Instrumentos .....                                    | 67        |
| Anexo 4.    | Validación de instrumentos.....                       | 70        |
| Anexo 5:    | Matriz de datos. ....                                 | 76        |
| Anexo 6:    | Propuesta de valor.....                               | 78        |

## ÍNDICE DE TABLA

|           |  |    |
|-----------|--|----|
| Tabla 1.  | Definición operacional de la variable Estrés laboral .....                                 | 41 |
| Tabla 2.  | Definición operacional de la variable depresión. ....                                      | 42 |
| Tabla 3.  | Correlación entre depresión y síndrome de desgaste ocupacional .....                       | 46 |
| Tabla 4.  | Correlación entre depresión y las dimensiones del síndrome de<br>desgaste ocupacional..... | 47 |
| Tabla 5.  | Prueba de normalidad .....   | 48 |
| Tabla 6.  | Relación del género y la edad .....  | 48 |
| Tabla 7.  | Relación entre el género y el cansancio emocional.....                                     | 50 |
| Tabla 8.  | Descripción de la despersonalización según el género.....                                  | 51 |
| Tabla 9.  | Frecuencia entre la desrealización personal y el género.....                               | 52 |
| Tabla 10. | Depresión según el cansancio emocional .....   | 53 |
| Tabla 11. | Depresión según la despersonalización .....  | 53 |
| Tabla 12. | La depresión y la desrealización personal.....   | 54 |
| Tabla 13. | Síndrome de desgaste ocupacional según el género.....                                      | 54 |
| Tabla 14. | Frecuencia del género y la depresión.....  | 55 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Relación entre el género y la edad .....            | 49 |
| Figura 2. Cansancio emocional según el Género .....           | 50 |
| Figura 3. Realización entre despersonalización y género ..... | 51 |
| Figura 4. Desrealización personal según el género.....        | 52 |
| Figura 5. Género y depresión .....                            | 55 |

## INTRODUCCIÓN

El estrés se conoce como las nocivas reacciones físicas y emocionales en el cuerpo del ser humano en el ámbito donde se desenvuelve, es cuando las exigencias de su entorno no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades de la persona. Una variedad de factores externos y ambientales pueden conducir a que el individuo se vea afectado en sus tareas diarias, estos factores incluyen programación laboral, mayor o menor tranquilidad, seguridad, flujo de tareas, número y naturaleza de los sujetos internos o externos los cuales se deben atender.

El desempeño laboral es el resultado de productividad del individuo en su trabajo, es la eficacia del personal que está dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la institución, donde funciona el sujeto con una satisfacción. En tal sentido, el rendimiento de los trabajadores va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

La presente tesis de investigación se realiza con la finalidad de determinar la relación que existe entre el estrés laboral y depresión de los servidores públicos de la defensoría del pueblo de Puno 2019 por considerarlo como un problema actual que afecta a los trabajadores, tanto en su vida laboral como en su vida personal.

En la parte metodológica es importante resaltar que el estudio tiene un enfoque cuantitativo y está dividido en 7 capítulos, que son los siguientes. El primer capítulo, corresponde al planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, objetivos de la investigación, aquí se plasma la realidad de la población escogida. Además de ver, qué factores intervienen en el tema del estrés laboral y cómo repercute en la depresión de los servidores públicos.

En el segundo capítulo, se presenta el marco teórico, acompañado de los antecedentes nacionales e internacionales, bases teóricas de las variables y definición de términos básicos. Se dan a conocer las teorías, conceptos con mayor claridad, qué es el estrés laboral teniendo una descripción detallada; así mismo, la

segunda variable que es un trastorno psicológico, que afecta hoy, ya que, de cada diez personas, 4 padecen de esta afectación psicológica.

En el tercer capítulo, se presenta el marco metodológico, la hipótesis, las variables de estudio, tipo y nivel de investigación, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos, y aspectos éticos.

El cuarto capítulo presenta los resultados, también contiene los puntos de presentación de cuadros, gráficos e interpretaciones. Finalmente, el quinto capítulo presenta la discusión, el análisis de discusión de resultados y los dos últimos son dedicados a conclusiones y recomendaciones.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Problema del problema.**

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016), “El estrés laboral es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas, los recursos y las capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias. Está reconocido en la actualidad como un problema global que afecta a todas las profesiones y los trabajadores. En este complejo contexto, el lugar de trabajo constituye al mismo tiempo una importante fuente de factores de riesgo psicosocial y el escenario ideal para abordarlos con el objeto de proteger la salud y bienestar de los trabajadores, a través de medidas colectivas. Si la salud en el trabajo está amenazada, no existen las bases para lograr el empleo productivo y el desarrollo socioeconómico. La carga que suponen las enfermedades mentales resulta de gran relevancia para el mundo del trabajo. Tiene un importante impacto en el bienestar de las personas, reduce las expectativas de empleo y salarios.

“Hoy en día, los trabajadores de todo el mundo hacen frente a importantes cambios en la organización del trabajo y las relaciones laborales; sufren una mayor presión para satisfacer las exigencias de la vida laboral moderna”.

El trabajo arduo, la tecnología y la competitividad mundial hacen que separar la vida laboral y la personal sea complicado. Los factores de riesgo psicosocial, tales como la mayor competencia, elevadas expectativas de rendimiento y jornadas de trabajo largas, contribuyen a un medio ambiente de trabajo cada vez más estresante.

El estrés laboral es considerado como una enfermedad. La Organización Mundial de Salud (OMS), ha reconocido al síndrome del trabajador quemado como una enfermedad relacionada con los problemas ocasionados por el trabajo.

La OMS, reconoció a Burnout o el síndrome de trabajador quemado como una enfermedad. Está incluida en la clasificación internacional de enfermedades y entrará en vigor desde el 1 de enero del 2022. Este síndrome es asociado con el agotamiento mental, emocional y físico causado por el estrés de trabajo. Es una

respuesta del organismo ante los factores estresantes, emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo.

Las personas que más sufren esta enfermedad son las mujeres, personas solteras y con poco apoyo familiar, además de trabajadores que se encargan de la atención al cliente.

El síndrome del trabajador quemado es silencioso pero implacable con el pasar de los años. Además, es un trastorno prácticamente desconocido en el mundo y no detectarlo puede llevar a una profunda depresión.

Existen tres características para identificar esta enfermedad:

El sentimiento de agotamiento o debilidad.

Aislamiento del trabajo, cinismo o sentimientos negativos relacionados al trabajo.

Un bajo rendimiento y poca efectividad profesional.

El especialista en capacitación y desarrollo de Business Training Solutions Perú; Enrique de la Casa, recomienda realizar pausas activas que son breves descansos durante la jornada laboral para recuperar la energía y mejorar el desempeño.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la depresión es una enfermedad frecuente en todo el mundo, y se calcula que afecta a más de 300 millones de personas, convirtiéndose en un problema de salud; es de larga duración y altera las actividades laborales, escolares y familiares, llevando al suicidio.

En Latinoamérica, existen estudios sobre el estrés laboral donde se evidencian los altos niveles de estrés laboral en las organizaciones de los siguientes países: Brasil, Chile, Colombia y Argentina. En el Perú, las actividades económicas que se desarrollan son las industriales, comerciales, producción, bancarias, minera y de servicios públicos (salud, educación, poder judicial, fiscalía, gobiernos regionales, municipalidades, direcciones regionales entre otras). Se evidencian los problemas de riesgos psicosociales como el estrés laboral, la depresión, ansiedad y el acoso laboral en las organizaciones privadas y estatales.

Según la Constitución, en el artículo 162, la Defensoría del Pueblo cumple la función de defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad; además, de supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía. La oficina de la Defensoría del Pueblo de Puno, cumple un papel muy importante en la región de Puno, con la misión de defender y promover los derechos de las personas y la comunidad, con autonomía y énfasis en los grupos poblacionales en condiciones de vulnerabilidad; mediante la supervisión al cumplimiento de las obligaciones del Estado; con una intervención activa en la sociedad civil por parte de los servidores públicos de la Defensoría Pueblo Puno.

De manera que el sector estatal, la seguridad y la salud del trabajador han sido poco abordados desde las oficinas ejecutivas de Recursos Humanos; lo que motiva a desarrollar el presente trabajo de investigación sobre el estrés laboral y depresión en los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno. Se observan a los trabajadores en continuo estrés laboral, tensos, malhumorados, agotados tratando de sobrellevar los cambios emocionales dentro del trabajo, ya que una de las funciones que cumplen los servidores es trasladarse a distintos lugares del departamento de Puno. Siendo este un territorio extenso, accidentado y con muchos riesgos en las carreteras. Las campañas itinerantes defensoriales son para atender y escuchar las consultas, quejas y petitorios de la población; además, de orientarlos e informarlos sobre el cumplimiento y respeto de los derechos fundamentales de la persona. La carga laboral es mayor en el sector de educación, salud, policía nacional del Perú, poder judicial, municipios, ministerio público, entre otras instituciones públicas y privadas.

Es evidente que, el factor estresor puede ser combatido con el compromiso de la persona o de los trabajadores de la organización, realizando prácticas de ejercicio y otros que logran mantener la tranquilidad y romper las costumbres habituales.



## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG. ¿Cuál es la relación entre depresión y síndrome de desgaste emocional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE 1. ¿Cuál es la relación entre depresión y las dimensiones del síndrome de desgaste emocional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019?

PE 2. ¿Cómo es la depresión según la edad de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019?

PE 3. ¿Cuál es el género según las dimensiones del síndrome de desgaste ocupacional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019?

PE 4. ¿Cuál es el síndrome de desgaste emocional según el género de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019?

## **1.3. Justificación del estudio**

Los motivos para la realización del trabajo de investigación, con el fin de visualizar el estrés laboral y la depresión como un problema de riesgo psicosocial de la salud ocupacional. La sobrecarga laboral, trabajo repetitivo, presión, trabajo aislado, condiciones inapropiadas para el puesto, hacinamiento total para la actividad laboral, jefe perseguidor o autoritario, ausencia de identidad organizacional y condiciones familiares (familia numerosa, largas distancias domiciliarias, globalización y los avances tecnológicos, conflictos, enfermedades familiares y otros), son la causa del estrés laboral y la depresión.

Este mal, dificulta las relaciones humanas, el desempeño laboral y la satisfacción personal, convirtiéndose en un estado habitual o una forma de ser; razones que hacen necesario su tratamiento oportuno. El estrés es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben difíciles, por ello, a lo largo de las siguientes páginas, se refleja cómo el recurso humano ha ido

adquiriendo una gran importancia en el mundo empresarial como un elemento diferenciador en las empresas y un factor determinante del éxito.

Desde esta perspectiva, se brinda una visión panorámica, aunque no exhaustiva, del estrés laboral en las Instituciones. Con el objeto de destacar aquellos aspectos que son relevantes y aportan un pequeño avance en el tratamiento de las personas, en el seno de las Instituciones. Con la finalidad de contribuir a la mejora de la competitividad y permitir el desarrollo de las personas en la realización de sus actividades laborales.

Por otra parte, es inevitable experimentar cierto grado de estrés en la vida y en las ocasiones apropiadas resulta beneficioso. No obstante, demasiado estrés es peligroso para la salud en general, ya que se alteran en forma prolongada y perjudican las funciones de muchos sistemas del organismo. Por lo tanto, es importante el estudio para abordar la problemática que se presenta en la Institución, implementando lineamientos y metodologías desde el área de Recursos Humanos, seguridad en el trabajo y salud ocupacional en beneficio de los servidores públicos nombrados y contratados de la defensoría del pueblo de Puno.

Valor teórico, la fundamentación teórica de la investigación permite analizar y reflexionar sobre cada una de las variables de estudio que serán utilizadas como un aporte a la institución, además, para la mejora de la organización.

Valor práctico, la investigación presenta como propósito poner en práctica acciones de mejora en base a los resultados obtenidos por las variables de estudio, así como por sus dimensiones.

Utilidad metodológica, La investigación genera una utilidad a la comunidad científica, para que sean considerados en sus futuras investigaciones.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

OG. Determinar la relación entre depresión y síndrome de desgaste emocional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno 2019.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- OE 1. Verificar la relación entre depresión y las dimensiones del síndrome de desgaste emocional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno 2019.
- OE 2. Identificar la depresión según la edad de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno 2019.
- OE 3. Describir el género según las dimensiones del síndrome de desgaste ocupacional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno 2019.
- OE 4. Contrastar el síndrome de desgaste emocional según el género de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno 2019.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Los antecedentes que se consideran en la presente investigación son trabajos de tesis en el sector público y privado en el Perú, que concluyeron que, el estrés laboral y la depresión afecta en el desempeño de los trabajadores las mismas que se detallan a continuación:

Chávez (2015) en su tesis “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A en el período 2015”- Universidad Privada de Tacna. Cuyo objetivo fue determinar el efecto del estrés laboral en el desempeño del trabajador. Investigación básica, nivel de investigación descriptiva – correlacional con un diseño transversal no experimental. Tuvo una muestra de 32 trabajadores siendo la población total. Se utilizó la encuesta validada mediante el juicio de 03 expertos. Se concluyó que, el estrés laboral afecta significativamente en el desempeño de los trabajadores administrativos del área gestión comercial de ELECTROSUR SA. En el periodo 2015.

Este antecedente es importante porque trabaja la variable estrés laboral que aporta a mi investigación.

Campaña (2015), en su tesis “Estrés laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos 2015”. Universidad Cesar Vallejo. Tuvo como objetivo, medir el nivel de estrés laboral que presentan los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos. La investigación es básica descriptiva de corte transversal no experimental y de enfoque cuantitativo, estuvo conformada la muestra de 307; entre hombres y mujeres y como instrumento una escala de actitudes con respuesta tipo Likert. Concluyendo que, el mayor porcentaje de personal estresado es el sexo masculino 68.12%, mientras que, en menor porcentaje se encuentra el sexo femenino con un 33.88%.

El presente antecedente coincide una de las variables de mi investigación por lo que enriquece la investigación.

Silva (2014) en su tesis “Incidencia de depresión en trabajadores administrativos de la facultad de medicina y local central de la universidad Nacional de Trujillo”. Teniendo como objetivo, encontrar la incidencia de este tipo de trastorno en trabajadores administrativos tanto de la facultad de Medicina (FAC-MED) como del local central de la Universidad Nacional de Trujillo, con una muestra de 35 y 50 participantes respectivamente. Utilizando como instrumento el inventario de Depresión de Beck (BDI). Finalmente, halló que la incidencia de depresión es mayor en trabajadores con tiempo laboral mayor de 5 años en la institución, asimismo en ambos centros laborales.

Este antecedente ayuda a discernir la presente investigación.

Flores (2017), en su tesis “Relación de la gestión del Tiempo y Estrés laboral en el personal de la sede administrativa de la gerencia Regional de Salud Moquegua, enero 2017”, Universidad César Vallejo. Tuvo como objetivo, determinar la relación entre la Gestión del tiempo y Estrés laboral en el personal de la sede administrativa de la gerencia Regional de Salud Moquegua, enero 2017. Metodología, de diseño no experimental, tipo relacional y de corte transversal; se utilizó como instrumento el cuestionario; se trabajó con 112 trabajadores administrativos. En relación a los niveles de estrés laboral, se alcanza con el 71.4% perteneciente al Nivel bajo de estrés laboral, seguido del 18,8% con un nivel intermedio, el 8.9% nivel de estrés y con 0.9% nivel alto. Concluyendo que, la relación entre Gestión del tiempo y estrés laboral fue inversa significativa.

El presente estudio es relevante porque evidencia una de las variables de la presente investigación.

Laimé (2017), en su tesis “*Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa – 2017*”. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Teniendo como objetivo, determinar la relación existente entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Arequipa – 2017, con un diseño no experimental, de tipo descriptiva correlacional. Contó con una

población de 75 trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa. Utilizó como instrumento la encuesta. De acuerdo al análisis de los resultados obtenidos, se logró determinar que, el 92% de los sujetos en estudio, el nivel de estrés laboral que se presentó fue intermedio, mientras que, el 1.3% de los encuestados presentaron estrés laboral. En cuanto a la variable desempeño laboral el 46% se situó en un nivel regular y el 4% de los trabajadores se ubicó con bajo desempeño, condicionado por agentes estresantes con una asociación lineal alta proporcionalmente positiva de  $\chi^2=0.671$ .

El presente antecedente hace un estudio de estrés laboral y depresión por lo que aporta a la presente investigación.

Delgado Y (2016), en su tesis "*Relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa durante el año 2016*" Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez. Cuyo objetivo fue, identificar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa, durante el año 2016. Utilizó 2 cuestionarios de escala Likert, con una muestra de 101 trabajadores. Se concluyó que, existe relación directa entre satisfacción laboral y Clima Organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa, durante el año 2016.

El presente antecedente es referencial en la satisfacción laboral de los servidores públicos.

Umasi (2016), en su tesis "*Clima organizacional en trabajadores administrativos del sector salud red de salud San Juan de Lurigancho 2016*". Universidad San Martín de Porres. Tuvo el objetivo de, conocer el nivel del Clima Organizacional del personal administrativo que labora en las instalaciones, desagregando en las dimensiones a la autorrealización; involucramiento; supervisión; comunicación y las condiciones laborales. Metodología, básica, de diseño no experimental, descriptivo y transversal, teniendo como muestra a 101 personas. Se aplicó la técnica de toma de datos. Concluyendo que, el clima organizacional de la red de salud de San Juan Lurigancho desde la percepción de los encuestados es regular.

Este antecedente ayuda a esclarecer sobre la población estudiada y realizar una comparación.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Son trabajos de investigación que se consideran importantes en el contexto internacional, los mismos que aportaron para concluir que, el estrés laboral y la depresión afectan en todo el mundo el desempeño de los trabajadores.

Santizo (2014), en su tesis de grado titulada: "*Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias (estudio realizado en las instituciones bancarias del municipio de Tacaná, departamento de San Marcos)*", en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Tuvo el objetivo de determinar el grado de estrés laboral que presentan los empleados de las instituciones bancarias del municipio de Tacaná, San Marcos. Puesto que, constantemente se escucha hablar de estrés laboral en las instituciones bancarias y las consecuencias negativas que afectan en bienestar de los empleados que laboran en dichas instituciones. La metodología que utilizó fue, de tipo descriptiva. La población estuvo conformada por 40 sujetos en edades comprendidas de 20 a 50 años de 4 instituciones bancarias que operan en el Municipio de Tacaná, San Marcos. Para la medición de la variable estrés laboral utilizó como instrumento la prueba psicométrica AE (Escala de Apreciación de Estrés). Las conclusiones a las que llegó son, los empleados de las instituciones bancarias del municipio de Tacaná presentan un grado de estrés medio con respecto a las situaciones estresantes en el trabajo, las mismas que provocan efectos dañinos tanto físicos como psicológicos y que perjudican la salud de los empleados. Los factores causantes del estrés laboral son: presión en el trabajo, la competitividad laboral, horario de trabajo, viajar con frecuencia por razones de trabajo, etc. Como medida de prevención, se recomiendan técnicas de relajación como lecturas, juegos, deportes, entre otras.

Este antecedente aporta en la variable estrés laboral y se compara con los resultados del estudio.

Seguel F. y Valenzuela S. (2014). "*Relación entre la fatiga laboral y el síndrome burnout en personal de enfermería de centros hospitalarios*". En la investigación se planteó el objetivo de identificar la relación entre la fatiga laboral y

el síndrome de Burnout en el personal de enfermería (técnico de enfermería y paramédico) en dos hospitales del sur de Chile. Este trabajo corresponde a un estudio explicativo, correlacional y transversal realizado en centros hospitalarios de alta complejidad, con características similares; en dos ciudades representativas del sur de Chile. La muestra consistió en 101 enfermeras, 235 técnicos paramédicos y 7 personas que no informaron su título. Se utilizó la encuesta, una herramienta que incluía variables sociodemográficas - trabajo y la escala de fatiga. Los datos obtenidos fueron procesados estadísticamente con el paquete SPSS 15. Se obtuvieron resultados con una alta correlación entre la fatiga y el síndrome de Burnout, específicamente con la dimensión de desgaste emocional ( $p=0.680$ ), el 60,9% de los encuestados posee título profesional técnico en enfermería, el 55,8% refirió tener pareja puertas adentro, el 51,1% indicó vivir en una familia nuclear biparental, el 56,9% indicó realizar las labores del hogar junto con otro familiar, el 71,7% tuvo en promedio dos hijos y el 42,9% refirió haber presentado patologías crónicas. En el ámbito laboral, el 67,2% realiza turnos rotativos que implican trabajo de noche, el 90,8% refiere que las condiciones laborales son regulares, y el 93,2% indica que el trabajo que realiza es exigente 54,9%; el 50,6% de la muestra se concentra en la clasificación de fatiga cognitiva baja. La mayor concentración de la muestra se ubica en la clasificación alta eficacia profesional (93,8%). Finalmente, se concluye que es necesario poner atención a la presencia de la fatiga en el personal de enfermería pues puede ser indicio del desarrollo del síndrome de burnout debido a que existe una relación indirecta entre número de pacientes y personal de enfermería resultando una carga alta laboral.

El antecedente aporta en las dos variables de la presente investigación y permite la comparación con los resultados obtenidos.

Esteras P. (2015) en su tesis doctoral sobre "*Estudio psicopatológico sobre el síndrome de Burnout en docentes de la Universidad Nacional de Educación a Distancia de España*"; realizó un trabajo de tipo de investigación descriptivo correlacional y diseño no experimental. Con una muestra de 211 personas de la población de Benidorm (Alicante). Se utilizó la escala de bienestar psicológico de Sánchez- Canovas y el cuestionario de stress diario CED-44 diseñado por Santed, Chorot y Sandín, estableciendo la siguiente conclusión: los resultados confirman



que, no existen diferencias significativas en ninguna de las dimensiones de Burnout entre docentes y personal de hostelería, aunque sí cierta tendencia que sugiere que estos últimos muestran puntuaciones más elevadas en cansancio emocional, realización personal y falta de realización personal que los docentes.

Este antecedente aporta para realizar una comparación con la variable trabajo en el estudio.

Moreno, A (2016), en su trabajo de investigación sobre *“La ansiedad, el Burnout y el bienestar psicológico en estudiantes universitarios de la Universidad de Tolima - Colombia”*; realizó un trabajo de tipo de descriptiva correlacional y diseño no experimental. Con una muestra de 46 estudiantes del programa de educación física instrumentos Inventario de Burnout de Maslach-Jackson y la escala de bienestar psicológico de Riff, estableciendo la siguiente conclusión: La prueba Riff indica que el nivel de bienestar psicológico de los estudiantes de ambos grupos tiende a ser bajo.

Bernal, Martínez &Pereira, (2016) en la ciudad de San Salvador - El Salvador, realizaron una investigación titulada: *“Síndrome de Burnout y dimensiones de la personalidad en agentes de Call center Teleperformance Global Serviles de San Salvador, en el año 2016”*. El método de investigación fue de tipo correlacional. La muestra estuvo conformada por 31 agentes de Call Center de la cuenta de atención al cliente “Sprint”; dado que constituyen el 10% de la población total; 17 del sexo masculino y 14 del sexo femenino; las edades tienen un rango entre los 18 a 40 años. El instrumento que utilizó fue el Inventario Burnout de Maslach (MBI) para medir la presencia de síndrome de Burnout. En los resultados se identificó la presencia del mismo en el 100% de los sujetos, aclarando que el grado de afectación varía entre cada uno de ellos valorando que el síndrome es multifactorial. Así mismo, se concluye que, las dimensiones de Personalidad tienen un grado de influencia mínima en el desarrollo del síndrome de Burnout en los agentes del Call Center de Teleperformance. Sin embargo, los factores sociales y organizacionales influyen en dicho proceso, por ello se presenta un análisis de factores de riesgo que intervienen en el proceso del Burnout.

Este antecedente aporta en la comparación de los resultados porque utilizó el inventario de Burnout.

Álvarez, Buitrago & Hoyos (2015), en la Ciudad de Medellín- Colombia, realizó la investigación titulada, *“Formas de estrés laboral percibidas por asesores de empresas de Call center de la ciudad de Medellín”*. El método de investigación parte del paradigma del interaccionismo simbólico, ya que este permite identificar las percepciones y significaciones que las personas tienen de las cosas que las rodean. La muestra fue de tres agentes, en edades promedio de 20 a 35 años. Los resultados más relevantes de la investigación concluyen que, los agentes de Call center manifiestan tener síntomas fisiológicos como psicológicos asociados al estrés laboral, esto hace referencia al desgaste físico, problemas gastrointestinales ocasionados por las labores que realizan los asesores, por lo que es necesario intervenir para que no se desaten situaciones que, sumadas al estrés producen bajo rendimiento y productividad laboral.

El antecedente realizó la investigación de estrés laboral, por lo que, es importante para la comparación con la variable y el resultado de la presente investigación.

Porto-Martins, (2015) en la ciudad de Madrid- España se desarrolló una investigación titulada *“Salud Laboral en Teleoperadores: Un enfoque en el estrés, el síndrome de Burnout, la resiliencia y el engagement en el trabajo”*. La investigación fue descriptiva. La muestra representó a un total de 500 trabajadores de una empresa de teleoperadores de la ciudad de Curitiba (Paraná - Brasil) ubicada al Sur de Brasil. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Sintomatología de estrés y el Inventario de Maslach Burnout (MBI). Por tanto, los resultados muestran que, para el estrés evaluado por el ISE, un 18,91% (N=80) de trabajadores se halló en nivel alto de estrés, esto es, tanto SF como SP en grado elevado. Más detalladamente, el 27,2% (N=115) ha presentado índice elevado para la sintomatología psicológica del estrés y el 39,7% (N=168) para el físico. En cuanto a los resultados demostrados en el Inventario de Maslach, el agotamiento emocional elevado ha sido indicado en un 22,2% (N=94) de los participantes, de estos un 35,7% (N=151) expresaban baja realización en su labor. Entre estos colaboradores, un 8% (N=125) presentaban altos niveles de deshumanización para

con los demás, mientras que el 28,6% (N=121) demostró el alejamiento emocional por encima de la media; por ello, la relación entre este constructo es de suma importancia. Tanto el agotamiento emocional del MBI como del ISB se han correlacionado positiva y significativamente con las escalas del ISE, incluso con el índice igual y de modo más elevado con la sintomatología psicológica. Las dimensiones que miden la deshumanización o el cinismo para en el MBI y la deshumanización o alejamiento emocional del ISB, también han denotado la misma tendencia, comprobando la importancia de los trastornos psicológicos para el síndrome de Burnout.

Es antecedente realizó el estudio estrés, el síndrome de Burnout, es importante para la comparación con las variables y los resultados de la presente investigación.

Sánchez MK, (2017). *“Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias del Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS)”*. El objetivo fue determinar la prevalencia del estrés laboral y los factores asociados en el personal asistencial. La metodología empleada considera la investigación de tipo cuantitativo, observacional, transversal, analítico; la muestra de trabajo incluyó un total de 99 personas. Se aplicó la técnica de encuesta para la recolección de datos. El estudio da a conocer que la mayoría (68%) del personal que labora en el SAMU, tiene estrés laboral según el ratio esfuerzo/recompensa. Así mismo, se observa que la edad es un factor importante para el desarrollo de estrés y se ve reflejado principalmente en las personas de 30 años con respecto a los menores de edad; además el número de atenciones que realiza cada personal y el tiempo de experiencia laboral con la que cuente son factores influyentes para presentar estrés, es así que un 71% de estrés se ve disminuido en aquellos colaboradores que viene laborando menos de 29 meses en dicha institución. Concluye que, hay prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre hospitalario del SAMU.

Este antecedente estudia el estrés laboral por lo que aporta en la comparación de resultados.

Amagua M.A. (2017), *“Los factores que causan el estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral y comportamiento frente al usuario final, en el personal de farmacia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, D.M.Q Período 2017”*. En su investigación planteó como objetivo principal, determinar los factores que causan el estrés laboral, su incidencia y comportamiento frente al usuario, además de estrategias que ayudan a mitigar esta problemática en el personal de Farmacia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz. El estudio tiene un diseño de investigación explicativa, la misma que se encarga de buscar el por qué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. Se trabajó con todas las áreas que cuenta el hospital, siendo una población total de 60 personas. El instrumento de investigación fue una encuesta validada que permite la recolección de información. Así mismo, los resultados indican que el 98% de encuestados conoce el término estrés, el 37% que representa la mayoría coincide en que un elevado nivel de responsabilidad es el responsable de causar el estrés laboral, mientras que, el 25% acierta que se debe a una sobrecarga laboral, por otro el 32% indica haber sentido la falta de ganas de ir a trabajar alguna vez cerca. Se concluye que, los síntomas o la presencia de estrés laboral inciden y afectan en el desempeño laboral.

El antecedente aporta a la presente investigación en la variable de estrés laboral y la comparación de resultados.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Definición estrés**

Para Davis (1997), considera al estrés como las variaciones que la persona experimenta debido a la actividad constante, originados por la presión directa o indirecta del área donde se desenvuelve.

Una de varias experiencias vitales, es algo casi difícil de argumentar e incluso interesante y aunque para cada persona le da un significado diferente es difícil su consenso; sin embargo, el estrés está vinculado con la salud, que es una enfermedad muy frecuente. El estrés llegó a ser conceptualizado de esta manera:

García (1999) menciona que, el estrés se presenta en las personas en base a la predisposición que el individuo experimenta en el contexto de su vida diaria.

También menciona que, el entorno que lo rodea influye de manera directa y son originados por el factor estresor.

El autor refiere que, el estrés desarrolla estímulos que se encuentran en el ambiente, el más conocido es estrés laboral, con los estudios impartidos en la universidad, estrés en la casa y en todo lugar que el individuo pase la mayor parte de su vida cotidiana.

También, menciona que esta definición llega a ser una estimulación desde baja hasta altamente nociva, que el organismo lo asimila rápidamente como una enfermedad, aturdiendo nuestra salud, así como el bienestar.

Según Lazarus y Folkman (1986), definen al estrés de la siguiente manera: “El estrés psicológico llega a ser un resultado entre algo particular del individuo y el entorno asociado el cual lo evalúa como algo amenazante que hace escapar sus recursos llegando a ponerlo en peligro”. En otras palabras, la relación entre una persona con su alrededor, crea que el ambiente lo presiona y exige.

Así, al mismo tiempo dependerá de cuán estresante considerará el individuo su entorno; debe considerarse que existen desacuerdos personales los que influyen el factor de estrés. Cuando una persona está bajo presión, el organismo responde esta situación, toda acción tiene reacción y viceversa. El síndrome de estrés no es una novedad sino el resultado de tener actividades rutinarias o comunes, el individuo debe considerar estrategias para luchar con este mal.

#### **2.2.1.1. Características del estrés**

Robbins (2005) afirmar que, el estrés se llega a manifestar de varias formas, por ejemplo, una persona al experimentar altos niveles de estrés puede provocar hipertensión arterial e irritabilidad. También menciona que, dificulta la toma de decisiones, existe una pérdida de apetito, entre otros síntomas. Estos aspectos se resumen en tres categorías: síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales.

**Síntomas Fisiológicos**, Robins (2004), menciona que, mayor parte del interés se da cuando el estrés está dirigido a la salud de la persona. Esto se debe a que el estrés podría producir cambios en el metabolismo, acelerar el ritmo

cardiorrespiratorio, aumentar la tensión arterial, provocar jaquecas e inducir ataques al corazón.

**Síntomas Psicológicos:** uno de los síntomas más comunes del estrés es la insatisfacción, por eso, el estrés laboral causa que haya poco interés en el trabajo. Entonces, cuando el colaborador no se encuentra contento con las tareas que se le designa, reduce su desempeño en la empresa. Eso indica que, si las personas ocupan puestos en donde se les imponen varias contradicciones o en donde haya una severa falta de claridad sobre los deberes, autoridad, responsabilidades del trabajo que llega a aumentar el estrés, así como la insatisfacción. Sin embargo, las pruebas arrojan que cuando se crea variedad, identidad y autonomía estas llegarán a generar estrés y reducen tanto la satisfacción como la participación.

#### ***2.2.1.2. Dimensión del estrés***

##### **1) Agotamiento emocional**

Se refiere al cansancio o a la carencia de energía y la impresión de que los recursos emocionales se han extenuado. Se puede dar en conjunto con sentimientos de tensión y frustración, en el grado que ya no se tiene estímulos para continuar disputando con el trabajo (Cordes y Dougherty, 1993).

De acuerdo con Maslach y Leiter (1997), se sentirán las personas incapacitadas de recuperarse y desgastadas. En las mañanas, cuando despiertan les falta energía para afrontar nuevos proyectos, se pueden sentir como si no hubiesen dormido para nada. Sería la primera reacción al estrés en el trabajo. Inclusive, en un inicio se define el síntoma como totalmente emocional.

Maslach y Leiter (1997), extienden su definición, incorporando el agotamiento físico a los emocionales, dado que se ha analizado que se expresa tanto en la salud mental como física de la persona. El agotamiento no es solamente experimentado, sino que gatilla en las personas la exigencia de efectuar acciones para alejarse cognitivamente y emocional del trabajo, disponiéndose como una manera de controvertir con la sobrecarga.

En la circunstancia de trabajos que tienen que ver con el servicio a personas, las demandas emocionales pueden debilitar la capacidad del individuo para implicarse y ser responsivo a los requerimientos específicos de las personas que observa. Maslach y otros (2011). La dimensión del Agotamiento Emocional se determina por dejar a las personas sin energías ni recursos y con la impresión de que no puede brindar nada más, expresando síntomas emocionales y físicos.

Se muestran manifestaciones de ansiedad, irritabilidad y cansancio que no se restablecen con el descanso. Cordes y Dougherty, (1993).

## **2) La despersonalización**

Se manifiesta como un fenómeno vinculado con una de las causas situacionales que deciden el uso lingüístico y forman el registro, específicamente, el tenor personal, esta causa situacional se menciona a los individuos, su organización, posición y el grado de vinculación que muestran con el mensaje e influye en la elección lingüística de las características personales, de modelización del texto, la expresión de la organización y la posición en función del papel comunicacional (Álvarez, F. 2013).

## **3) Realización personal**

Se toma en cuenta una dimensión condicionalmente independiente de las anteriores, involucra sentimientos de insuficiencia, poca autoestima, ineficaz en el trabajo, sensaciones de fracaso, respecto a la propia ejecución del mismo, En definitiva, involucra respuestas negativas hacia uno mismo al trabajo típicas de la depresión. Es un sentido de ineficiencia (Maslach, C. 2003). Se dice además que la ejecución personal es un sentimiento complicado de incompatibilidad personal y profesional al puesto de trabajo, que se origina de una permanente verificación entre las demandas desmesuradas que se hacen y su capacidad para observar adecuadamente (Quevedo, A. y Paz, M. 1997). Según Gándara, (1998), puede estar presente u oculto por una percepción contradictoria de superioridad ante la intimidación de sentirse incapaz.

### **2.2.1.3. Evaluación del estrés**

Merín y Cano (1995), para los autores, hay un innumerable listado de instrumentos útiles para poder evaluar a las empresas, diseñan “Ad-Hoc” que llega a servir para evaluar el contexto de la organización; sin embargo, a veces suelen tener un margen de error.

### **2.2.1.4. Importancia del estrés**

La importancia del estrés según Cano (1995), radica en conocer las causas que lo originan así como las consecuencias que estos producen para efecto de tener una vida tranquila y de calidad. También, menciona que, es importante conocer qué origina en la persona, cómo se origina y cómo termina afectando, en sus diversas modalidades personales.

## **2.2.2. La depresión.**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la depresión como un trastorno mental frecuente, que se caracteriza por la presencia de tristeza, pérdida de interés o placer, sentimientos de culpa o falta de autoestima, trastornos del sueño o del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración.

La depresión es un trastorno mental caracterizado fundamentalmente por humor depresivo, pérdida de la capacidad de interesarse y disfrutar de las cosas (anhedonia), cansancio o fatiga, que empobrece la calidad de vida y genera dificultades en el entorno familiar, laboral y social de quienes la sufren.

### **2.2.2.1. Causas de la depresión**

La depresión puede estar causada por uno o varios factores. Algunas personas tienen mayor probabilidad de tener depresión que otras. Hay diferentes razones que intentan explicar esta predisposición siendo las siguientes:



### **1) Herencia:**

Existe un mayor riesgo de padecer depresión clínica cuando hay una historia familiar de la enfermedad, lo que indica que, se puede haber heredado una predisposición biológica.

### **2) Factores bioquímicos:**

Se ha demostrado que la bioquímica del cerebro juega un papel significativo en los trastornos depresivos. Al padecer un desequilibrio de ciertas sustancias químicas en el cerebro, conocidas como neurotransmisores. Los patrones de sueño afectados por la bioquímica del organismo, son diferentes en las personas que tienen trastornos depresivos.

### **3) Situaciones estresantes:**

Se pueden presentar diferentes situaciones estresantes como son: muerte de un familiar próximo, enfermedad crónica, problemas interpersonales, dificultades financieras, divorcio entre otros.

### **4) Estacionalidad - Trastorno afectivo estacional (SAD):**

Se observa que, hay personas que desarrollan la depresión durante los meses de invierno o cuando los días son más cortos.

Es posible que, la reducción de las horas de luz afecte el equilibrio de ciertos compuestos químicos en el cerebro, dando lugar a síntomas de depresión.

### **5) Laborales:**

Las causas laborales más comunes son las siguientes:

- Acontecimientos muy importantes y estresantes.
- Proyecto laboral donde el trabajador no consigue o no puede mantener el control.
- Impotencia sobre la consecución de sus resultados o sobre el trabajo que realiza.
- Conflictos con compañeros de trabajo.
- Responsabilidades laborales diferentes de sus funciones.

### **2.2.2.2. Síntomas**

Según la institución del ministerio de salud, los signos y síntomas de la Depresión son: tristeza patológica, desgano y anhedonia, ansiedad, insomnio, alteraciones del pensamiento, alteraciones somáticas, alteraciones del comportamiento, modificaciones del apetito y del peso, pérdida de placer, culpa excesiva, pensamiento suicida, y disminución de la energía.

### **2.2.2.3. Criterios diagnósticos**

En estas pautas diagnosticadas de acuerdo a la Clasificación Internacional de Enfermedades Décima Versión de la OMS (CIE – 10) Dando énfasis a los síntomas somáticos siendo lo siguientes:

1. Síntomas del episodio depresivo:
  - a) Humor depresivo.
  - b) Pérdida de la capacidad de interesarse y disfrutar de las cosas (anhedonia).
  - c) Disminución de la vitalidad con relación al nivel de actividad y cansancio exagerado.
  - d) Pérdida de la confianza en sí mismo y sentimientos de inferioridad.
  - e) Pensamientos de culpa y de ser inútil.
  - f) Trastornos de sueño (insomnio o hipersomnias).
  - g) Trastornos del apetito (anorexia o hiperorexia).
  - h) Pensamientos y actos suicidas.
2. Con el diagnóstico del episodio depresivo se requiere de una duración de dos semanas, aunque períodos más cortos pueden ser aceptados si son los síntomas excepcionalmente graves o de comienzo brusco.
3. Reconocimiento y diagnóstico de la depresión de niños adolescentes. En los niños estos síntomas clásicos a menudo pueden confundirse con otros problemas de conducta o físicos, características con las que aparecen en el

cuadro adjunto. Al menos cinco de estos síntomas deben estar presentes en tanto interfieren con la vida diaria por un período mínimo de dos semanas.

#### ***2.2.2.4. Depresión en el ámbito laboral***

La depresión es una enfermedad muy frecuente donde cerca del 20% de las mujeres y del 10% de los varones sufrirán un trastorno depresivo en algún momento de su vida. Se estima que, en cualquier momento dado, uno de cada 20 adultos se encuentra afecto de una depresión. Los estudios estiman que, entre el 15% y el 30% de los trabajadores experimentará algún tipo de problema de salud mental durante su vida laboral.

Del mismo modo, puede causar gran malestar y sufrimiento. La depresión se asocia a un bajo rendimiento y a altas tasas de baja laboral, así como a continuas sustituciones en el personal. Para la inmensa mayoría de la gente, un trabajo fijo y bien pagado puede ser de gran beneficio reduciendo el riesgo de depresión y generándoles felicidad.

Trabajar por tanto tiempo es beneficioso para la salud mental. Sin embargo, las condiciones laborales adversas pueden causar una enfermedad depresiva, lo que sí parece cierto es que una presión y un estrés excesivos en el trabajo pueden combinarse con otros problemas del paciente, lo cual contribuirá en el desarrollo de una depresión.

La información disponible, permite afirmar que, cierto tipo de trabajos, las condiciones laborales inadecuadas, tales como oficinas con un espacio físico reducido, un ambiente congestionado, las fábricas ruidosas, tiendas calurosas y un mal ventilamiento ocasionan la aparición de estrés y tensión. Algunos aspectos del propio trabajo pueden ser importantes. Aquellos trabajos en los que un empleado se siente con pocas oportunidades para utilizar sus conocimientos, habilidades o destrezas, o los trabajos que son repetitivos o rutinarios, parecen particularmente propensos para dar lugar a insatisfacción laboral y baja autoestima asocian con un aumento del riesgo de insatisfacción laboral y de estrés.

### **2.2.2.5. Efectos de la depresión en el trabajo**

Los efectos que ocasionan la depresión son los siguientes:

- La lentitud y los errores frecuentes en el trabajo.
- Dificultades en la concentración con olvidos frecuentes.
- Un inadecuado cumplimiento horario.
- Una mayor frecuencia de ausencias injustificadas o de abandono del puesto de trabajo por enfermedad.
- Frecuentes discusiones y enfrentamientos con los compañeros de trabajo.

La depresión puede tener importantes consecuencias sobre la capacidad del trabajador para desempeñar su actividad laboral de forma efectiva. Algunas personas con depresión tienden a dejar de trabajar por completo durante cierto tiempo, a causa de la gravedad de sus síntomas. La identificación de una persona que sufre una depresión, posibilitará una ayuda efectiva, acelerará su retorno a un nivel de funcionamiento mejor, y reducirá mucho sufrimiento innecesario.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Agotamiento Psicológico** se refiere a una condición que se presenta en ciertas personas y que se origina como consecuencia de diferentes factores, entre ellos las demasiadas decisiones, gran cantidad de pensamientos intrusivos, trabajo en exceso, las muchas obligaciones, interrupciones, ansiedades.

**Bienestar** Estado de la persona cuyas condiciones físicas y mentales le proporcionan un sentimiento de satisfacción y tranquilidad.

**Competitividad** es aquel sentido de lograr la primera plaza en lo que se determina como objetivo de las personas. En muchos aspectos de la vida social entre las personas, se puede considerar que la competitividad es una cualidad, la cual busca la realización de objetivos y generar los mejores resultados posibles para quienes trabajan en la ejecución del plan. La consideración entre los demás organismos que buscan el mismo objetivo no está presente, sin embargo, por la existencia de

algunas reglas que controlan la agresión o desintegración del sistema se mantiene un respeto entre quienes buscan el mismo logro.

**Clima laboral** se entiende como el conjunto de aspectos psicológicos y sociales que son característicos de una empresa en concreto, que influyen de manera directa en el desempeño laboral de sus empleados, y por tanto, en la productividad de la empresa.

**Depresión** La Organización Mundial de la Salud define a la depresión como un trastorno mental frecuente, que se caracteriza por la presencia de tristeza, pérdida de interés o placer, sentimientos de culpa o falta de autoestima, trastornos del sueño o del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración.

**Efectividad:** en este caso hablamos de la posibilidad de determinar si el tratamiento produce efectos mensurables en amplias poblaciones de pacientes en el ámbito clínico real.

**Eficacia** hace referencia a la habilidad o capacidad de los tratamientos para realizar cambios psicológicos en la dirección deseada, que sean superiores a la ausencia de tratamiento, el efecto placebo, o incluso siendo muy exigentes a otro tratamiento.

**Eficiencia:** este término nos refiere a la comparación que hacemos entre los costes y los beneficios del tratamiento.

**Estrés laboral** Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.

**Psicología social** es el estudio científico de cómo los pensamientos, sentimientos y comportamientos de las personas son influidos por la presencia real, imaginada o implícita de otras personas.

**Reacción emocional** Las emociones son reacciones naturales por parte de una persona que hacen al individuo ponerse en alerta cuando aparecen situaciones que pueden suponer amenaza, peligro o frustración entre muchas otras.

**Salud mental** incluye nuestro bienestar emocional, psicológico y social. Afecta la forma en que pensamos, sentimos y actuamos cuando enfrentamos la vida. También ayuda a determinar cómo manejamos el estrés, nos relacionamos con los demás y tomamos decisiones.

**Servidor Público** es una persona que brinda un servicio de utilidad social. Esto quiere decir que aquello que realiza beneficia a otras personas y no genera ganancias privadas.

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Hipótesis de investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis General**

Hi: Existe relación entre depresión y síndrome de desgaste emocional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.

Ho: No existe relación entre depresión y síndrome de desgaste emocional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

H1: Existe relación directa significativa entre depresión y las dimensiones del síndrome de desgaste emocional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.

Ho: No existe relación directa entre depresión y las dimensiones del síndrome de desgaste emocional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.

H2: Existe relación con la depresión según la edad de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.

H0: No existe relación con la depresión según la edad de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.

H3. Existe relación entre el género según las dimensiones del síndrome de desgaste ocupacional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.

H0. No existe relación entre el género según las dimensiones del síndrome de desgaste ocupacional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.

H4. Existe relación entre el síndrome de desgaste emocional según el género de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.

H0. No existe relación entre el síndrome de desgaste emocional según el género de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.

### **3.2. Variables de estudio**

#### **3.2.1. Definición Conceptual**

##### **V.1. Estrés laboral**

El estrés es la respuesta física y emocional provocada en el ser humano por una situación física, psicológica o social que produce desequilibrio y desarmonía; desencadenada por un estímulo (estresor) de tal intensidad y magnitud que produce tensión Kagan, A. (1977).

##### **V.2. Depresión.**

La Organización Mundial de la Salud define a la depresión como un trastorno mental frecuente, que se caracteriza por la presencia de tristeza; pérdida de interés o placer; sentimientos de culpa o falta de autoestima; trastornos del sueño o del apetito; sensación de cansancio y falta de concentración.

#### **3.2.2. Definición Operacional**

##### **V.1. Estrés laboral**

Es un estado vivencial displacentero sostenido en el tiempo, acompañado en mayor o medida de trastornos que surgen en un individuo como consecuencia de la alteración de sus relaciones con el ambiente que impone al sujeto demandas o exigencias; objetiva o subjetivamente, resultan amenazantes para él y sobre las cuales tiene o cree tener poco o ningún control.

El estrés laboral se define a través de las puntuaciones alcanzadas en la aplicación del cuestionario de MBI (inventario de Burnout de Maslach) en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, sus indicadores o reactivos en un número de 22 preguntas.

En la tabla 1, se presenta la operacionalización para la variable de estrés laboral en función de sus dimensiones, indicadores y puntuaciones categorizadas.



**Tabla 1.***Definición operacional de la variable Estrés laboral*

| Dimensiones           | Indicadores   | Ítems                   | Categorías                   |                  | Escala de medición                                    |
|-----------------------|---|-------------------------|------------------------------|------------------|---|
|                       |   |                         | Tipo de respuesta            | Niveles          |   |
| Agotamiento emocional | Exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo | 1,2,3,6,8,13,14,16 y 20 | 1 Nunca                      | Alto<br>75 a 100 | El valor según la escala Likert obtenida en la prueba |
|                       |   |                         | 2 Algunas veces al año.      |                  |   |
| Despersonalización    | Reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.   | 5, 10, 11, 15 y 22      | 3 Algunas veces al mes.      | Medio<br>25 a 74 |   |
|                       |   |                         | 4 Algunas veces a la semana. |                  |   |
|                       |   |                         | 5 Diariamente                |                  |   |
| Realización personal  | realización personal en el trabajo                  | 4,7,9,12,17,18,19 y 21  |                              | Bajo 0 a 24      |   |

## V.2 Depresión.

La variable depresión es un conjunto de respuestas emitidas en la aplicación del cuestionario que se medirá a través de la Escala para la Auto-Medición de la Depresión (EAMD). A través de sus tres dimensiones: afectivos persistentes, equivalentes fisiológicos, equivalentes psicológicos y sus 20 indicadores.

En la tabla 2, se presenta la operacionalización para la variable de depresión en función de sus dimensiones, indicadores y puntuaciones categorizadas.

**Tabla 2.***Definición* operacional de la variable depresión.

| Dimensiones               | Indicadores        | Ítems                    | Categorías        |                                  | Escala de medición                                    |
|---------------------------|--------------------|--------------------------|-------------------|----------------------------------|---|
|                           |                    |                          | Tipo de respuesta | Niveles                          |   |
| Afectivos persistentes    | No depresión.      | 1 y 3                    | 1 Muy pocas veces | No depresión leve moderado grave | El valor según la escala Likert obtenida en la prueba |
| Equivalentes fisiológicos | Depresión leve     | 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 | 2 Algunas veces.  |                                  |   |
| Equivalentes psicológicos | Depresión moderada | 11,12,13, 14,15,16,17,   | 3 Muchas veces    |                                  |   |
|                           | Depresión grave.   | 18,19 y 20               | 4 Casi siempre    |                                  |   |

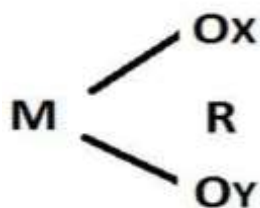
### 3.3. Tipo y nivel de la investigación

El tipo de investigación es de tipo básica, porque busca la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente.

El nivel de investigación correlacional, teniendo como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

### 3.4. Diseño de la investigación

En la investigación se utilizó el diseño transversal correlacional siendo el esquema el siguiente:



Donde:

M = es la muestra del estudio

Ox, = variable estrés laboral

Oy = variable depresión

r = es la correlación que existe entre las variables

### **3.5. Población y muestra de estudio**

#### **3.5.1. Población**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población es: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

Arias (2012), la define como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p. 81).

También, Palella y Martins (2008), expresan que, la población es: “un conjunto de unidades de las que desea obtener información sobre las que se va a generar conclusiones” (p. 83).

La población estuvo conformada por 30 servidores públicos entre varones y mujeres de la Defensoría del Pueblo de Puno.

#### **3.5.2. Muestra**

Tamayo y Tamayo (2006), definen la muestra como: “el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad en una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de una población considerada” (p. 176).

En el caso de Palella y Martins (2008), definen la muestra como: “una parte o el subconjunto de la población, dentro de la cual deben de poseer características de la manera más exacta posible” (p. 93).

La muestra, según Balestrini (2008) es “una parte o subconjunto de la población” (p. 130).

La muestra se seleccionó por el muestreo no probabilístico, de tipo intencional, donde cada uno de los participantes fue elegido intencionalmente por su accesibilidad y está constituida por 30 servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno.

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se empleó en la investigación es la encuesta, la que consiste en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra. Se elabora en función a las variables e indicadores del trabajo de investigación. La construcción del cuestionario presupone seguir una metodología sustentada en: los objetivos, cuerpo de teorías, hipótesis, variables e indicadores.

#### 3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado en la investigación fue el cuestionario, el cual consiste en obtener información de manera clara y precisa, donde existe un formato estandarizado de preguntas y el evaluado reporta sus respuestas. Se utilizarán 2 pruebas siendo las siguientes:

1. **Inventario de Burnout de Maslach (MBI).** (Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986) (Seisdedos, 1997) Por: Fernando Mansilla Izquierdo

El presente análisis de la prueba psicológica está realizado por el Maslach Burnout Inventory (MBI), es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.

Colocar las puntuaciones obtenidas de acuerdo a la escala Likert.

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

| <b>Validez del Instrumento Test Inventario de Burnout de Maslach (MBI) por expertos.</b> |            |                                   |                      |
|--|------------|-----------------------------------|----------------------|
| <b>N° Expertos</b>   | <b>DNI</b> | <b>Especialidad del Validador</b> | <b>Aplicabilidad</b> |
| 1.Karla Liseth Vargas Márquez  | 46477947   | Psicología Educativa              | SI                   |
| 2. Rosa Esther Chirinos Susano   | 08217185   | Psicólogo Clínico Educativo       | SI                   |

## **2. Escala Auto medición de depresión (EAMD).**

Dr. W. Zung La escala para la auto-medición de la depresión (EAMD) destinada a medir cuantitativamente la depresión, se publicó por primera vez en 1965; en una serie de informes sobre pacientes deprimidos y con otros desórdenes emocionales. Comprende una lista de 20 ítems.

| <b>Validez del Instrumento Test Escala Auto medición de depresión (EAMD) por expertos.</b> |            |                                   |                      |
|--|------------|-----------------------------------|----------------------|
| <b>N° Expertos</b>   | <b>DNI</b> | <b>Especialidad del Validador</b> | <b>Aplicabilidad</b> |
| 1. Karla Liseth Vargas Márquez   | 46477947   | Psicología Educativa              | SI                   |
| 2. Rosa Esther Chirinos Susano   | 08217185   | Psicólogo Clínico Educativo       | SI                   |

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

Se aplicó el método analítico estadístico. Se utilizó la estadística descriptiva e inferencial. Así mismo, se procesaron los datos a través del programa estadístico y se emplearon las tablas de contingencia como porcentajes y frecuencias.

También, se usó como método de análisis de validación de los instrumentos. El método se denomina validación por el juicio de expertos.

### **3.8. Aspectos éticos**

En la investigación, se respetó la dignidad de la persona, vida, salud e integridad física. Se coordinó la autorización con el Jefe de la Oficina Defensorial de Puno de la Defensoría del Pueblo, para la participación de los servidores públicos dentro del horario de trabajo en la institución. Se conversó el consentimiento con cada uno de los participantes.

Se respetó el derecho de los participantes en la investigación a proteger su integridad tomando las precauciones necesarias para resguardar la intimidad de los participantes y confidencialidad.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre depresión y síndrome de desgaste emocional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.

**Tabla 3.**

*Correlación entre depresión y síndrome de desgaste ocupacional*

|                 |   | Depresión | Síndrome de desgaste ocupacional (Bournout) |
|-----------------|---|-----------|---|
| Rho de Spearman | Depresión                                   | -         | ,458*                                       |
|                 | Síndrome de desgaste ocupacional (Bournout) | .         | ,011  |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 3, se encontró una relación directa moderada y significativa (Rho=0.458, p=0,011) entre las variables depresión y síndrome de desgaste emocional (Bournout).

Por lo cual, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula concluyendo que, existe una relación entre depresión y síndrome de desgaste ocupacional en los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.

### Objetivos Específicos 1

Verificar la relación entre depresión y las dimensiones del síndrome de desgaste emocional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.

**Tabla 4.**

*Correlación entre depresión y las dimensiones del síndrome de desgaste ocupacional.*

|                    |                     | Depresión | Cansancio emocional | Despersona-lización | Desrealización personal |
|--------------------|---------------------|-----------|---------------------|---------------------|-------------------------|
|                    | Depresión           | -         | ,395*               | ,407*               | ,152                    |
|                    |                     | -         | ,031                | ,025                | ,422                    |
| vRho de SpearmanEn | Cansancio emocional | -         | -                   | ,173                | ,012                    |
|                    |                     | -         | -                   | ,361                | ,951                    |
|                    | Desperson alización |           |                     |                     | -,168<br>,374           |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 4, se encontró una relación directa baja y significativa ( $Rho=0.395$ ,  $p=0,031$ ) entre las variables depresión y cansancio emocional. Por ende, existe una relación directa y moderada entre depresión y despersonalización ( $Rho=0.407$ ,  $p=0,025$ ), la relación entre depresión y desrealización personal fue muy baja y no significativa ( $Rho=0.012$ ,  $p=0,951$ ).

Por lo cual, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que, existe una relación entre depresión y cansancio emocional en los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019. También, existe una relación entre depresión y la despersonalización en los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.

Se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula entre depresión y desrealización personal en los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.

**Tabla 5.**  
*Prueba de normalidad*

|   | Shapiro-Wilk |    |       |
|---|--------------|----|-------|
|   | W            | gl | p     |
| Depresión                                   | 0,975        | 30 | 0,672 |
| Síndrome de desgaste ocupacional (Bournout) | 0,958        | 30 | 0,272 |

Fuente: Elaboración propia (2020) para presentación del trabajo de Investigación.

En la tabla 5, para ver si las variables vienen de una distribución normal se hizo la prueba de normalidad de Shapiro wilk (porque la muestra es menor de 50).

H1: la distribución es normal.

Ho: la distribución de los datos no es normal.

De acuerdo a la prueba Shapiro-Wilk, se observa que, la variable depresión poseyó una distribución normal ( $W=0.975$ ,  $p=0.672$ ), y el síndrome de desgaste ocupacional poseyó una distribución normal ( $W=0.958$ ,  $p=0.272$ ). Existe suficiente evidencia estadística para referir que, los datos a comparar cumplen el supuesto de normalidad.

## Objetivos específicos 2

Identificar la depresión según la edad de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.

**Tabla 6.**  
*Relación del género y la edad*

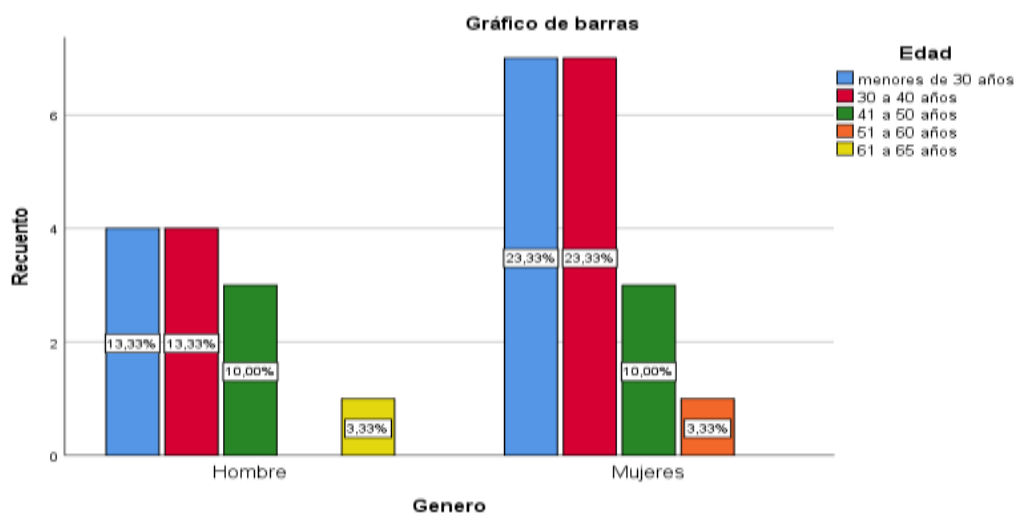
|        |         | Edad               |              |              |              |              | Total |
|--------|---------|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------|
|        |         | menores de 30 años | 30 a 40 años | 41 a 50 años | 51 a 60 años | 61 a 65 años |       |
| Genero | Hombre  | 4                  | 4            | 3            | 0            | 1            | 12    |
|        | Mujeres | 7                  | 7            | 3            | 1            | 0            | 18    |
| Total  |         | 11                 | 11           | 6            | 1            | 1            | 30    |

Fuente: Elaboración propia (2020) para presentación del trabajo de Investigación.



En la tabla 6, se observa que, el género femenino está compuesto por 7 personas respectivamente en las edades de menores a 30 años, entre 30 a 40 años; en menor cantidad una persona de 51 a 60 años y 3 personas entre las edades de 41 a 50 años.

En los hombres, 4 personas respectivamente se ubican en menores de 30 años y entre 30 a 40 años; solo una persona se encuentra ubicada entre las edades de 61 a 65 años y 3 personas entre los 41 a 50 años.



**Figura 1.** Relación entre el género y la edad  
 Fuente: Elaboración propia (2020) para presentación del trabajo de Investigación.

En la figura 1, se observa que, un 23.33% de mujeres se concentraron entre las edades de menores de 30 años y 30 a 40 años, y en una cantidad menor de 3.33% entre la edad de 51 a 60 años. En relación a los hombres un 13.33% se ubicó entre las personas menores de 30 años y entre los 30 a 40 años, solo un 3.33% de hombres se ubicó entre la edad de 61 a 65 años.

### Objetivos específicos 3

Describir el género según las dimensiones del síndrome de desgaste ocupacional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.

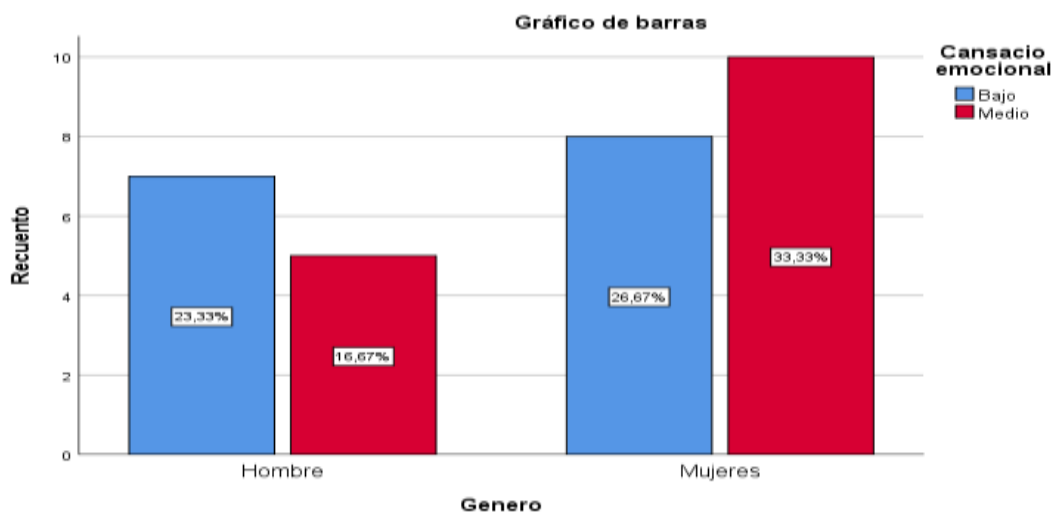
**Tabla 7.**

*Relación entre el género y el cansancio emocional*

|        |         | Cansancio emocional |       |       |
|--------|---------|---------------------|-------|-------|
|        |         | Bajo                | Medio | Total |
| Genero | Hombre  | 7                   | 5     | 12    |
|        | Mujeres | 8                   | 10    | 18    |
| Total  |         | 15                  | 15    | 30    |

Fuente: Elaboración propia (2020) para presentación del trabajo de Investigación.

En la tabla 7, los hombres sintieron un bajo cansancio emocional y 5 hombres sintieron un cansancio emocional de tipo medio. En cuanto a las mujeres, 10 de ellas sintieron un cansancio emocional de tipo medio y solo 8 sintieron un cansancio emocional bajo.



**Figura 2.** Cansancio emocional según el Género

Fuente: Elaboración propia (2020) para presentación del trabajo de Investigación.

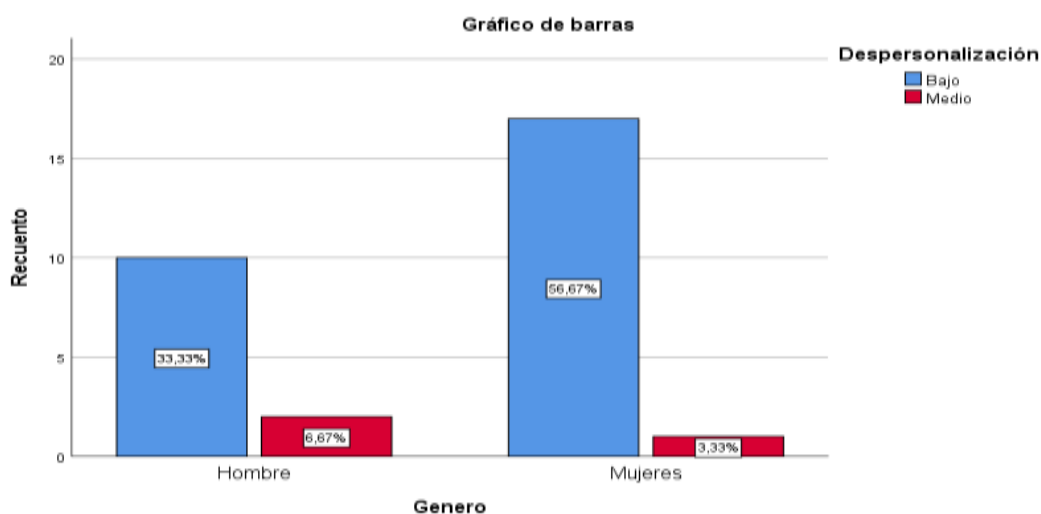
Según la figura 2, un 33.33% de mujeres presentaron un cansancio emocional de tipo medio, un 26.67% presentó bajo cansancio emocional, los hombres presentaron un 23.33% de bajo cansancio emocional y un 16.67% de cansancio emocional de tipo medio.

**Tabla 8.**  
*Descripción de la despersonalización según el género*

|        |         | Despersonalización |       |       |
|--------|---------|--------------------|-------|-------|
|        |         | Bajo               | Medio | Total |
| Genero | Hombre  | 10                 | 2     | 12    |
|        | Mujeres | 17                 | 1     | 18    |
| Total  |         | 27                 | 3     | 30    |

Fuente: Elaboración propia (2020) para presentación del trabajo de Investigación.

Según la tabla 8, 17 mujeres presentaron baja despersonalización y solo una presentó una despersonalización media, 10 hombres presentaron bajas puntuaciones en despersonalización y dos presentaron una despersonalización media.



**Figura 3.** Realización entre despersonalización y género  
Fuente: Elaboración propia (2020) para presentación del trabajo de Investigación.

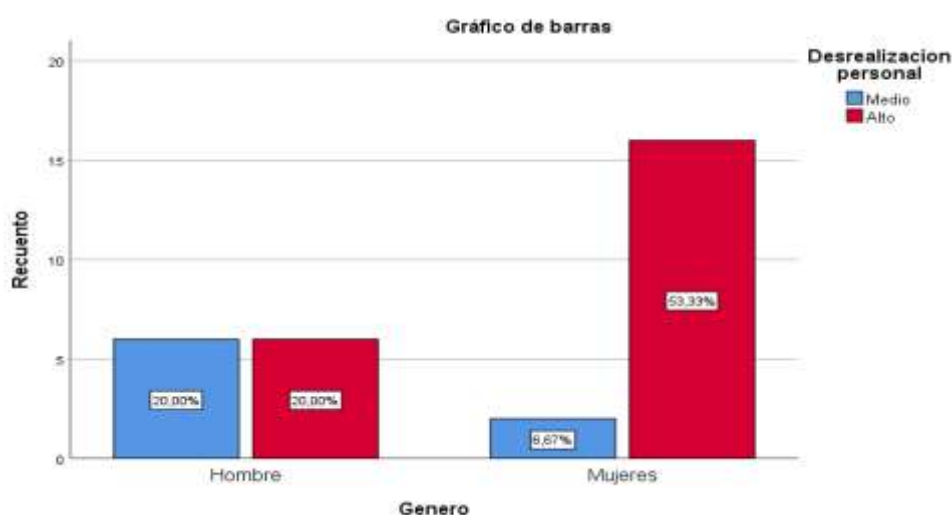
Según la figura 3, las mujeres presentaron un 56.67% en baja despersonalización y un 3.33% presentó una despersonalización tipo media, un 33.33% de hombres presentaron una despersonalización baja y solo un 6.67% presentó despersonalización de tipo media.

**Tabla 9.**  
*Frecuencia entre la desrealización personal y el género*

|        |         | Desrealización personal |      | Total |
|--------|---------|-------------------------|------|-------|
|        |         | Medio                   | Alto |       |
| Genero | Hombre  | 6                       | 6    | 12    |
|        | Mujeres | 2                       | 16   | 18    |
| Total  |         | 8                       | 22   | 30    |

Fuente: Elaboración propia (2020) para presentación del trabajo de Investigación.

En la tabla 9, se observa que, 16 mujeres tuvieron alta desrealización personal, 2 mujeres presentaron una desrealización tipo media, los hombres presentaron tanto desrealización media como alta.



**Figura 4.** Desrealización personal según el género

Fuente: Elaboración propia (2020) para presentación del trabajo de Investigación.

En la figura 4, se observa que, el 53.33% de mujeres tuvo una alta desrealización personal, y solo una mediana desrealización personal al 6.67%; en cuanto a los hombres un 20% presentaron desrealización personal de tipo medio y alto.

**Tabla 10.**  
*Depresión según el cansancio emocional*

|           |                           | Cansancio emocional   |       |       |        |
|-----------|---------------------------|-----------------------|-------|-------|--------|
|           |                           | Bajo                  | Medio | Total |        |
| Depresión | Con desorden emocional    | Recuento              | 9     | 13    | 22     |
|           |                           | % dentro de Depresión | 40,9% | 59,1% | 100,0% |
|           | No hay depresión presente | Recuento              | 6     | 2     | 8      |
|           |                           | % dentro de Depresión | 75,0% | 25,0% | 100,0% |
| Total     | Recuento                  |                       | 15    | 15    | 30     |
|           | % dentro de Depresión     |                       | 50,0% | 50,0% | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia (2020) para presentación del trabajo de Investigación.

En la tabla 10, se observa que, las personas con depresión y desorden emocional, presentaron una mediana puntuación en cansancio emocional al 59.1% y un 40.9% en puntuación baja respectivamente. Las personas que no presentaron depresión, y tienen cansancio emocional, se presentaron en un 75% y solo un 25% en puntuaciones medias.

**Tabla 11.**  
*Depresión según la despersonalización*

|           |                           | Despersonalización    |        |       |        |
|-----------|---------------------------|-----------------------|--------|-------|--------|
|           |                           | Bajo                  | Medio  | Total |        |
| Depresión | Con desorden emocional    | Recuento              | 19     | 3     | 22     |
|           |                           | % dentro de Depresión | 86,4%  | 13,6% | 100,0% |
|           | No hay depresión presente | Recuento              | 8      | 0     | 8      |
|           |                           | % dentro de Depresión | 100,0% | 0,0%  | 100,0% |
| Total     | Recuento                  |                       | 27     | 3     | 30     |
|           | % dentro de Depresión     |                       | 90,0%  | 10,0% | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia (2020) para presentación del trabajo de Investigación.

Según la tabla 11, las personas con desorden emocional presentaron un 84.4% en su puntuación respecto a la despersonalización y solo un 13.6% presentó una puntuación media respectivamente, las personas que no presentaron depresión, su 100% se presentó en baja despersonalización.

**Tabla 12.**  
*La depresión y la desrealización personal*

|           |                           | Desrealización personal |       |       |        |
|-----------|---------------------------|-------------------------|-------|-------|--------|
|           |                           | Medio                   | Alto  | Total |        |
| Depresión | Con desorden emocional    | Recuento                | 6     | 16    | 22     |
|           |                           | % dentro de Depresión   | 27,3% | 72,7% | 100,0% |
|           | No hay depresión presente | Recuento                | 2     | 6     | 8      |
|           |                           | % dentro de Depresión   | 25,0% | 75,0% | 100,0% |
| Total     |                           | Recuento                | 8     | 22    | 30     |
|           |                           | % dentro de Depresión   | 26,7% | 73,3% | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia (2020) para presentación del trabajo de Investigación.

Según la tabla 12, las personas con un desorden emocional presentaron un 72.7% de su total en desrealización personal y solo un 27.3% presentó desrealización tipo medio. Las personas sin depresión presente, presentaron un 75% de desrealización personal del total y solo un 25% presentó una desrealización personal de tipo medio.

#### Objetivos específicos 4

Contrastar el síndrome de desgaste emocional según el género de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.

**Tabla 13.**  
*Síndrome de desgaste ocupacional según el género*

|   |       |   | Genero |         | Total  |
|---|-------|---|--------|---------|--------|
|   |       |   | Hombre | Mujeres |        |
| Síndrome de desgaste ocupacional (Bournout) | Medio | Recuento  | 12     | 16      | 28     |
|   |       | % dentro de Síndrome de desgaste ocupacional (Bournout) | 42,9%  | 57,1%   | 100,0% |
|   | Alto  | Recuento  | 0      | 2       | 2      |
|   |       | % dentro de Síndrome de desgaste ocupacional (Bournout) | 0,0%   | 100,0%  | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia (2020) para presentación del trabajo de Investigación.

En la tabla 13, el 42.9% de hombres y el 57.1% de mujeres presentaron el síndrome de desgaste ocupacional de tipo medio. Solo dos personas que conforman el 100% de la puntuación alta presentaron síndrome de desgaste ocupacional.

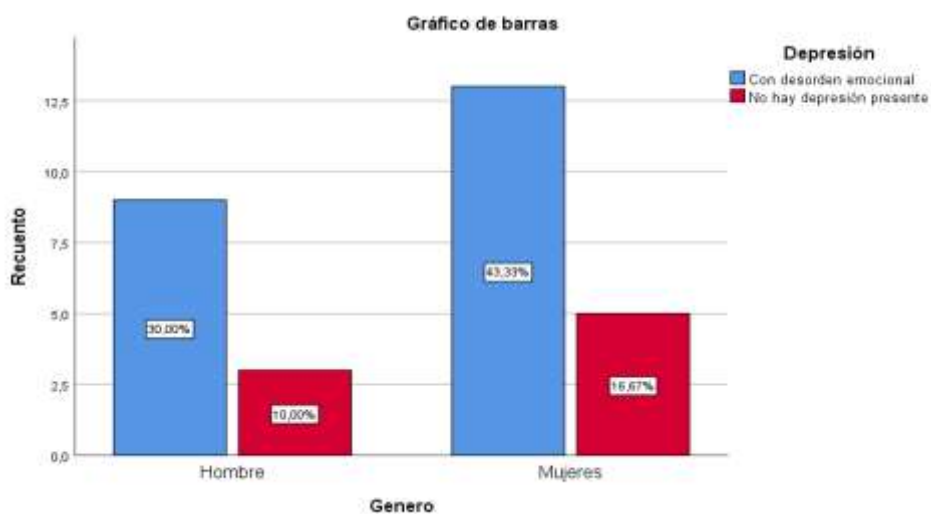
**Tabla 14.**  
*Frecuencia del género y la depresión*

|        |         | Depresión              |                           | Total |
|--------|---------|------------------------|---------------------------|-------|
|        |         | Con desorden emocional | No hay depresión presente |       |
| Genero | Hombre  | 9                      | 3                         | 12    |
|        | Mujeres | 13                     | 5                         | 18    |
| Total  |         | 22                     | 8                         | 30    |

Fuente: Elaboración propia (2020) para presentación del trabajo de Investigación

En la tabla 14, se presenta que, en las mujeres es donde mayormente se presentó el desorden emocional con 13 personas, seguido por los hombres con 9 personas; también se determinó que, solo 5 mujeres no presentaron depresión como 3 hombres respectivamente.

Se observa que, son 22 personas de ambos géneros que presentaron desorden emocional y 8 personas que no presentaron depresión.



**Figura 5.** Género y depresión

Fuente: Elaboración propia (2020) para presentación del trabajo de Investigación.

En la figura 5, el 43.33% de mujeres presentaron desorden emocional, el 16.67% de hombres también. El 16.67% de mujeres y 10% de hombres no presentaron depresión.

## V. DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis de discusión de resultados

Al llegar a este capítulo se explica cómo se muestran los resultados y la relación con los objetivos planteados, además de constatar con otras investigaciones.

Determinar la relación entre depresión y síndrome de desgaste emocional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, existe una relación entre depresión y la despersonalización en los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo. Por lo cual, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que, existe una relación entre depresión y cansancio emocional en los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019. Existe una relación entre depresión y la despersonalización en los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo. Para Silva (2014) en su tesis "*Incidencia de depresión en trabajadores administrativos de la facultad de medicina y local central de la universidad Nacional de Trujillo*". Tuvo como objetivo, encontrar la incidencia de este tipo de trastorno en trabajadores administrativos tanto de la facultad de Medicina (FAC-MED) como del local central de la Universidad Nacional de Trujillo, con una muestra de 35 y 50 participantes respectivamente. Utilizando como instrumento, el inventario de Depresión de Beck (BDI). Finalmente, se halló que, en ambos centros laborales, la incidencia de depresión es mayor en trabajadores con tiempo laboral mayor de 5 años.

Para el primer objetivo específico, se pretendió verificar la relación entre depresión y las dimensiones del síndrome de desgaste emocional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019. Se da a conocer que, las personas con depresión y desorden emocional, presentan una mediana puntuación en cansancio emocional al 59.1% y un 40.9% en puntuación baja respectivamente. Las personas que no presentan depresión y tienen cansancio emocional, se presenta en un 75% y solo un 25% en puntuaciones medias. Se concluye que, las personas que no tienen depresión y con depresión tienden a ser afectadas por el cansancio emocional hasta en un 75%. Chávez (2015) en su tesis "*El estrés laboral*



*y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A en el período 2015'*- Universidad Privada de Tacna. Cuyo objetivo fue determinar el efecto del estrés laboral en el desempeño del trabajador. Investigación básica, descriptiva – correlacional con un diseño transversal no experimental. Tuvo una muestra de 32 trabajadores siendo esta la población total. Se utilizó la encuesta validada mediante el juicio de 03 expertos. Se concluyó que, el estrés laboral afecta significativamente en el desempeño de los trabajadores administrativos del área gestión comercial de ELECTROSUR sociedad anónima en el periodo 2015.

Para el segundo objetivo, identificar la depresión según la edad de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019. Se percibe que, se concentra en *mujeres* con 7 personas respectivamente en las edades de menores a 30 años y entre 30 a 40 años y en menor cantidad una persona de 51 a 60 años y 3 personas entre las edades de 41 a 50 años. Se desprende que, la depresión está más presente en mujeres de edad entre 30 y 40 años, y menos de 30 años; un dato que llama la atención porque se comprende que a menor edad mayor riesgo a depresión. Analizando este efecto invertido en los varones, se encontró que, en los hombres 4 personas respectivamente se ubican en menores de 30 años y entre 30 a 40 años, solo una persona se encuentra ubicada entre las edades de 61 a 65 años y 3 personas entre los 41 a 50 años.

Para responder al tercer objetivo, describir el género según las dimensiones del síndrome de desgaste ocupacional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019. Se procesó que, 7 hombres sienten bajo cansancio emocional y 5 hombres sienten un cansancio emocional de tipo medio, en cuanto a las mujeres, 10 de ellas sienten un cansancio emocional de tipo medio y solo 8 sienten un cansancio emocional bajo. Se concluye que, el cansancio emocional afecta más a la mujer. Probable que esto sea por factores de orden cultural y social, ya que hoy la mujer se empoderó y desea salir adelante en el ámbito laboral, así como asumir responsabilidades, de hogar y familia. Por ello, se considera que los resultados reflejados son válidos y congruentes con la realidad.

La segunda dimensión del estrés laboral es la despersonalización, la cual muestra los siguientes datos: las mujeres presentan baja despersonalización y solo

una presenta una despersonalización media, 10 hombres presentan bajas puntuaciones en despersonalización y dos presentan una despersonalización media. Se deduce que, hay una ligera ventaja de los varones quienes tienen mayor tendencia a sufrir el efecto de la despersonalización a diferencia de las damas.

La última dimensión es la realización personal, se valora que, 16 mujeres tienen alta desrealización personal, 2 mujeres presentan una desrealización tipo media; los hombres presentan tanto desrealización media como alta. Analizando lo presentado se infiere que, las mujeres perciben mayor desrealización personal a diferencia de los varones.

Finalmente, se responde al objetivo deseo contrastar el síndrome de desgaste emocional según el género de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019. En la tabla 9, 42.9% de hombres y un 57.1% de mujeres presentan el síndrome de desgaste ocupacional de tipo medio. Solo dos personas que conforman el 100% de la puntuación alta presentan síndrome de desgaste ocupacional. Se desprende que, los varones sufren de desgaste emocional menor, a diferencia de las mujeres que es mayor, presentando un caso estrés severo. En contraste con la siguiente investigación de Campaña (2015), en su tesis "*Estrés laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos 2015*". Universidad Cesar Vallejo. Tuvo como objetivo, medir el nivel de estrés laboral que presentan los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos. La investigación es básica descriptiva de corte transversal no experimental de enfoque cuantitativo, estuvo conformada la muestra de 307; entre hombres y mujeres y como instrumento una escala de actitudes con respuesta tipo Likert. Concluyendo que, el mayor porcentaje de personal estresado es el sexo masculino 68.12%, mientras que, en menor porcentaje se encuentra el sexo femenino con un 33.88%.

## VI. CONCLUSIONES

- Se comprueba que existe una relación entre depresión y la despersonalización en los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019; se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.
- Se concluye que, las personas que no tienen depresión y con depresión leve tienden a ser afectadas por el cansancio emocional hasta en 75%, se acepta que hay una relación en ambas variables.
- Se afirma que, la depresión es más frecuente en mujeres de edades que oscilan entre 30 y 40 años, así también en las que tienen menos de 30 años; un dato que llama la atención, porque se comprende que a menor edad mayor riesgo a depresión. Analizando este efecto invertido en los *varones* se encontró lo mismo.
- Se concluye que, el cansancio emocional afecta más a la mujer, probablemente por factores de orden cultural y social, ya que en la actualidad la mujer se empoderó y desea poder ir adelante en el ámbito laboral; así mismo asumir responsabilidades de hogar y familia.
- Se infiere que, las mujeres perciben mayor desrealización personal a diferencia de los varones.
- Se desprende que, los varones sufren de desgaste emocional menor, a diferencia de las mujeres que es mayor, presentando un cuadro de estrés severo.

## VII. RECOMENDACIONES

- A los centros de trabajos, sean públicos o privados, implementar programas de reducción de estrés y depresión como los que pueden ser: gimnasia laboral, espacios recreativos; liderados por un profesional psicólogo el cual disminuye los niveles de estrés alto y moderado.
- Se conoce que, la depresión es consecuencia del estrés por lo que se debe implementar y garantizar controles de salud anuales de forma obligatoria para los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno. Además de hacer campañas para la prevención y promoción de estilos de vida saludables.
- Para las dimensiones del estrés como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, implementar programas de detección de riesgos laborales para identificar de manera oportuna los problemas de estrés, con el servicio de salud mental para todos los que brindan servicio a nivel público y privado.
- Se sugiere que el Ministerio de trabajo supervise a todos los centros laborales, tanto públicos como privados, para Programas de prevención de riesgos de accidentes laborales, sobrecarga laboral, algunos excesos que se derivan en empresas laborales, promoción de salud y prevención.
- Se realice campaña de concientización en la población, ya que este problema no es exclusivo para salud sino para todos los trabajadores a nivel nacional.
- Los investigadores amplíen este campo del conocimiento que es poco estudiado, ya que se encontró un solo estudio relacionado a enfermedades físicas y estrés.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Delgado Y. Relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa durante el año 2016. [Tesis de Maestría]. Juliaca: Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez; 2017.
- Beck A, Rush J, Shaw B y Emery G. Terapia cognitiva de la depresión [en línea]. España: Biblioteca de Psicología: Desclee de brower S.A [fecha de acceso 10 de abril del 2018] URL disponible en: [https://www.srmcursos.com/archivos/arch\\_5847338ec8c7c.pdf](https://www.srmcursos.com/archivos/arch_5847338ec8c7c.pdf)
- Da Silva E, Cardoso L, Bastos C, Souza S, Reisdorfer E. Asociación entre depresión y estrés laboral en profesionales de enfermería de nivel medio. Revista Latino-Am. Enfermagem [en línea]. 2013, Julio. [Fecha de acceso 10 de mayo del 2017] 23(4): pp 733-740: URL Disponible en [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n4/es\\_0104-1169rlae-2/3-04-00733.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n4/es_0104-1169rlae-2/3-04-00733.pdf).
- [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/.ed\\_protect/.protrav/.safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf/](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/.ed_protect/.protrav/.safework/documents/publication/wcms_466549.pdf/) .
- Laime E. Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de Salud Arequipa – 2017. [Tesis de licenciatura]. Arequipa: Universidad Inca Garcilazo de la Vega; 2017.
- Medina O. Cuídese: El estrés laboral lleva a la muerte. Diario Correo: 2016 noviembre 2; sección Huancayo: 6 (col.1).
- Ministerio de Salud. Metodología para el estudio de clima organizacional. Lima, Perú: Minsa; 2011. pp 15-18
- Organización Internacional del Trabajo. Estrés laboral: un reto colectivo [en línea]. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo; 2016 [fecha de acceso 9 de mayo del 2017].URL Disponible en: Organización Mundial de la Salud. Depresión [en línea]. Ginebra, Suiza: Organización Mundial de la Salud;

2017 [fecha de acceso 9 de mayo del 2017]. URL Disponible en:  
<http://www.who.int/topics/depression/es/>

Umasi J. Clima organizacional en trabajadores administrativos del sector salud red de salud San Juan de Lurigancho 2016. [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad San Martin de Porres; 2017.

Vélez J. Evaluación del nivel de estrés en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas Universidad de Guayaquil según la escala de la OIT-OMS [Tesis de Maestría]. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

### TITULO: Estrés laboral y depresión de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno 2019

| PROBLEMA   | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS  | VARIABLES   | INDICADORES DIMENSIONES  | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS                       | METODOLOGÍA   |
|--|---|--|---|--|---|---|
| <p><b>Problema general</b><br/>¿Cuál es la relación entre depresión y síndrome de desgaste emocional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b><br/>¿Cuál es la relación entre depresión y las dimensiones del síndrome de desgaste emocional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019?</p> <p>¿Cómo es la depresión según la edad de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019?</p> | <p><b>Objetivo general.</b><br/>Determinar la relación entre depresión y síndrome de desgaste emocional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b><br/>Verificar la relación entre depresión y las dimensiones del síndrome de desgaste emocional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.</p> <p>Identificar la depresión según la edad de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.</p> | <p><b>Hipótesis general</b><br/>Hi. Existe relación entre depresión y síndrome de desgaste emocional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b><br/>H1. Existe relación directa significativa entre depresión y las dimensiones del síndrome de desgaste emocional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.</p> <p>H2: Existe relación la depresión según la edad de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.</p> | <p><b>Variable independiente</b><br/>Estrés Laboral</p> | <p>Agotamiento emocional.</p> <p>Despersonalización.</p> <p>Realización personal</p> <p>Nunca.</p> <p>Algunas veces al año.</p> <p>Algunas veces al mes.</p> <p>Algunas veces a la semana.</p> <p>diariamente</p> <p>No depresión.</p> <p>Depresión Leve.</p> <p>Depresión Moderada</p> <p>Depresión grave</p> <p>Muy pocas veces.</p> | <p>Inventario de Burnout de Maslach (MBI)</p> | <p><b>Tipo:</b><br/>Básica</p> <p><b>Nivel:</b><br/>Correlacional</p> <p>Diseño:<br/>Transversal-Correlacional</p> <p>X1 ↔ X2</p> <p><b>Población:</b><br/>30 servidores Públicos del Defensoría del Pueblo, Puno 2019.</p> |



|  |   |  |   |  |  |  |
|--|---|--|---|--|--|--|
| <p>¿Cuál es el género según las dimensiones del síndrome de desgaste ocupacional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019?</p> <p>¿Cuál es el síndrome de desgaste emocional según el género de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019?</p> | <p>Describir el género según las dimensiones del síndrome de desgaste ocupacional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.</p> <p>Contrastar el síndrome de desgaste emocional según el género de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.</p> | <p>H3. Existe relación entre el género según las dimensiones del síndrome de desgaste ocupacional de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.</p> <p>H4. Existe relación entre el síndrome de desgaste emocional según el género de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo Puno, 2019.</p> | <p><b>Variable dependiente</b><br/>Depresión de los Servidores Públicos</p> | <p>Algunas veces.<br/>Muchas veces</p> <p>Casi siempre</p> | <p>Escala Autoaplicada de depresión (EAAD)</p> | <p><b>Muestra:</b> 30 Servidores Públicos de la Defensoría del Pueblo, Puno 2019</p> |
|--|---|--|---|--|--|--|

## Anexo 2: Matriz operacionalización de variable

| VARIABLES                          | DEFINICION CONCEPTUAL   | DEFINICION OPERACIONAL   | DIMENCION  | INDICADOR   | ITEM   | RESULTADO  | INSTRUMENTO                             | TECNICA                       |
|------------------------------------|---|--|--|---|--|--|---|-------------------------------|
| <b>V.1.<br/>Estrés<br/>Laboral</b> | El estrés es la respuesta física y emocional provocada en el ser humano por una situación física, psicológica o social que produce desequilibrio y desarmonía, desencadenada por un estímulo (estresor) de tal intensidad y magnitud que produce tensión Kagan, A. (1977)                                     | Es un estado vivencial displacentero sostenido en el tiempo acompañado en mayor o medida de trastornos que surgen en un individuo como consecuencia de la alteración de sus relaciones con el ambiente que impone al sujeto demandas o exigencias las cuales objetivamente, resultan amenazantes para él y sobre las cuales tiene o cree tener poco o ningún control". | Agotamiento emocional<br><br>Despersonalización<br><br>Realización Personal                | Nunca.<br><br>Algunas veces al año.<br><br>Algunas veces al mes.<br><br>Algunas veces a la semana.<br><br>Diariamente   | Agotamiento emocional<br>1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, y 20<br><br>Despersonalización<br>5, 10, 11, 15, y 22<br>Realización Personal<br>4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, y 21     | Dimensión 1<br>Agotamiento emocional.<br><br>Dimensión 2.<br>Despersonalización.<br><br>Dimensión 3.<br>Realización Personal                   | Inventario de Burnout de Maslach (MBI)  | Observación<br><br>Entrevista |
| <b>V.2<br/>Depresión</b>           | La Organización Mundial de la Salud define a la depresión como un trastorno mental frecuente, que se caracteriza por la presencia de tristeza, pérdida de interés o placer, sentimientos de culpa o falta de autoestima, trastornos del sueño o del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración. | La depresión se medirá a través de Escala para la Auto-Medición de la Depresión (EAMD).<br>No depresión.<br><br>Depresión leve<br><br>Depresión moderada<br><br>Depresión grave  | Afectivos persistentes.<br><br>Equivalentes Fisiológicos.<br><br>Equivalentes psicológicos | Muy pocas veces.<br><br>Algunas veces.<br><br>Muchas veces.<br><br>Casi Siempre<br><br>No depresión.<br><br>Depresión leve<br><br>Depresión moderada<br><br>Depresión grave | Afectivos persistentes.<br>1, y 3<br>Equivalentes Fisiológicos.<br>2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, y 10.<br>Equivalentes psicológicos<br>11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, y 20 | No Hay depresión presente.<br><br>Con desorden emocional.<br><br>Depresión situacional.<br><br>Presenta depresión ambulatoria con tratamiento. | Escala Autoaplicada de depresión (EAAD) |                               |

## Anexo 3. Instrumentos

### MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

**Evaluado** :

**Área** :

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

- |                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Nunca .....                     | 1 |
| Algunas veces al año .....      | 2 |
| Algunas veces al mes .....      | 3 |
| Algunas veces a la semana ..... | 4 |
| Diariamente .....               | 5 |

Por favor, señale el número que considere más adecuado:

| N° | ÍTEM  | RESP. |
|----|---|-------|
| 1  | Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.  |       |
| 2  | Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.   |       |
| 3  | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.        |       |
| 4  | Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.                        |       |
| 5  | Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.       |       |
| 6  | Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.  |       |
| 7  | Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender. |       |
| 8  | Siento que mi trabajo me está desgastando.  |       |
| 9  | Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo   |       |
| 10 | Siento que me he hecho más duro con la gente.   |       |
| 11 | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.                                 |       |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 12 | Me siento muy enérgico en mi trabajo.  |  |
| 13 | Me siento frustrado por el trabajo.  |  |
| 14 | Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.   |  |
| 15 | Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente |  |
| 16 | Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.   |  |
| 17 | Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.   |  |
| 18 | Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.                       |  |
| 19 | Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.  |  |
| 20 | Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.  |  |
| 21 | Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.                               |  |
| 22 | Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.                             |  |

Agotamiento Emocional; **D**: Despersonalización; **RP**: Realización Personal.

### Escala de auto medición de depresión (EAMD)

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Nombre</b>              |  |
| <b>Edad</b>                |  |
| <b>Fecha de evaluación</b> |  |
| <b>Evaluated por</b>       |  |

|                        |          |
|------------------------|----------|
| <b>Muy pocas veces</b> | <b>1</b> |
| <b>Algunas veces</b>   | <b>2</b> |
| <b>Muchas veces</b>    | <b>3</b> |
| <b>Casi siempre</b>    | <b>4</b> |

|    | Lea atentamente las siguientes frases y coloque en la columna el puntaje que según usted, refleje mejor como se sintió durante la última semana. | Coloque aquí el puntaje |
|----|--|-------------------------|
| 1  | Me siento triste y decaído   |                         |
| 2  | Por las mañanas me siento mejor  |                         |
| 3  | Tengo ganas de llorar y a veces lloro  |                         |
| 4  | Me cuesta mucho dormir por la noche  |                         |
| 5  | Como igual que antes   |                         |
| 6  | Aún tengo deseos sexuales  |                         |
| 7  | Noto que estoy adelgazando   |                         |
| 8  | Estoy estreñado  |                         |
| 9  | El corazón me late más rápido que antes  |                         |
| 10 | Me canso sin motivo  |                         |
| 11 | Mi mente está tan despejada como siempre   |                         |
| 12 | Hago las cosas con la misma facilidad que antes.   |                         |
| 13 | Me siento intranquilo y no puedo mantenerme quieto.  |                         |
| 14 | Tengo confianza en el futuro   |                         |
| 15 | Estoy más irritable que antes  |                         |
| 16 | Encuentro fácil tomar decisiones   |                         |
| 17 | Siento que soy útil y necesario  |                         |
| 18 | Encuentro agradable vivir  |                         |
| 19 | Creo que sería mejor para los demás si estuviera muerto  |                         |
| 20 | Me gustan las mismas cosas que antes   |                         |

## Anexo 4. Validación de instrumentos

**ANEXO 3**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

**Variable 1: Estrés laboral.**

**MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)**

Evaluado :

Área :

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

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Nunca .....                     | 1 |
| Algunas veces al año .....      | 2 |
| Algunas veces al mes .....      | 3 |
| Algunas veces a la semana ..... | 4 |
| Diariamente .....               | 5 |

Por favor, señale el número que considere más adecuado:

| N° | ÍTEM  | RESP. |
|----|---|-------|
| 1  | Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.  |       |
| 2  | Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.   |       |
| 3  | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.                        |       |
| 4  | Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.  |       |
| 5  | Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.                       |       |
| 6  | Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.  |       |
| 7  | Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.                 |       |
| 8  | Siento que mi trabajo me está desgastando.  |       |
| 9  | Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.                  |       |
| 10 | Siento que me he hecho más duro con la gente.   |       |
| 11 | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.   |       |
| 12 | Me siento muy enérgico en mi trabajo.   |       |
| 13 | Me siento frustrado por el trabajo.   |       |
| 14 | Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.  |       |
| 15 | Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente. |       |
| 16 | Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.  |       |
| 17 | Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.  |       |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 18 | Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender. |  |
| 19 | Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.                                    |  |
| 20 | Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.                                |  |
| 21 | Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.         |  |
| 22 | Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.       |  |

Agotamiento Emocional; D: Despersonalización, RP: Realización Personal

Observaciones (precisar si hay suficiencia) Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ; Aplicable después de corregir ; No aplicable

Apellidos y Nombres del Juez valizador. Dr. / Mag.

Vargas Marquez Karla Lucilla

DNI... 46477947

Especialidad del Valizador: Asesor temático

FIRMA

1. Firmado por el/la representante del/los interesados.
2. Firmado por el/la representante del/los interesados.
3. Cuidado de ser veraz y sin dolo alguna el/los interesados del/los interesados, asado y asado.

Nota: Asimismo, se debe validar mediante los datos personales por el/los interesados.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS  
VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL**

| Dimensiones | Ítems   |    |                         |    | Sugerencias           |    |
|-------------|---|----|-------------------------|----|-----------------------|----|
|             | Pertinencia <sup>1</sup>  |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    |
|             | si  | no | si                      | no | si                    | no |
| 1           | Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.  | X  |                         | X  |                       | X  |
| 2           | Cuando termina mi jornada de trabajo me siento agotado.   | X  |                         | X  |                       | X  |
| 3           | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a una jornada de trabajo me siento agotado.                         | X  |                         | X  |                       | X  |
| 4           | Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.  | X  |                         | X  |                       | X  |
| 5           | Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fueran objetos impersonales.                       | X  |                         | X  |                       | X  |
| 6           | Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.  | X  |                         | X  |                       | X  |
| 7           | Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.                 | X  |                         | X  |                       | X  |
| 8           | Siento que mi trabajo me está desmotivando.   | X  |                         | X  |                       | X  |
| 9           | Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.                  | X  |                         | X  |                       | X  |
| 10          | Siento que me he hecho más duro con la gente.   | X  |                         | X  |                       | X  |
| 11          | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.   | X  |                         | X  |                       | X  |
| 12          | Me siento muy enérgico en mi trabajo.   | X  |                         | X  |                       | X  |
| 13          | Me siento frustrado por el trabajo.   | X  |                         | X  |                       | X  |
| 14          | Siento que soy demasiado tímido en mi trabajo.  | X  |                         | X  |                       | X  |
| 15          | Siento que realmente no me importa lo que les ocurre a las personas a las que tengo que atender profesionalmente. | X  |                         | X  |                       | X  |
| 16          | Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.  | X  |                         | X  |                       | X  |
| 17          | Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.  | X  |                         | X  |                       | X  |
| 18          | Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.                        | X  |                         | X  |                       | X  |
| 20          | Creo que consigo muchos cosas valiosas en este trabajo.   | X  |                         | X  |                       | X  |
| 21          | Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.   | X  |                         | X  |                       | X  |
| 22          | Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.                                | X  |                         | X  |                       | X  |
| 23          | Me parece que los beneficiados de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.                               | X  |                         | X  |                       | X  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Rosa Esther Chirinos

DNI: 08217185

Especialidad del validador: Psicólogo Clínico Educativo

22 de Septiembre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es importante para representar el componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se perciben sin dificultad alguna el enunciado del ítem, su concepto, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados con valores altos demuestran la dimensión.



Rosa E. Chirinos Susato

C.P.S.P. N°3090

Firma del Experto Informante:



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

**Variable 2: Depresión**

**Escala de automedición de depresión (EAMD)**

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Nombre</b>              |  |
| <b>Edad</b>                |  |
| <b>Fecha de evaluación</b> |  |
| <b>Evaluado por</b>        |  |

|                        |          |
|------------------------|----------|
| <b>Muy pocas veces</b> | <b>1</b> |
| <b>Algunas veces</b>   | <b>2</b> |
| <b>Muchas veces</b>    | <b>3</b> |
| <b>Casi siempre</b>    | <b>4</b> |

| Lea atentamente las siguientes frases y coloque en la columna el puntaje que según usted, refleje mejor como se sintió durante la última semana. |   | Coloque aquí el puntaje |
|--|---|-------------------------|
| 1  | Me siento triste y decaído                              |                         |
| 2  | Por las mañanas me siento mejor                         |                         |
| 3  | Tengo ganas de llorar y a veces lloro                   |                         |
| 4  | Me cuesta mucho dormir por la noche                     |                         |
| 5  | Como igual que antes                                    |                         |
| 6  | Aún tengo deseos sexuales                               |                         |
| 7  | Nota que estoy adelgazando                              |                         |
| 8  | Estoy estropeado  |                         |
| 9  | El corazón me late más rápido que antes                 |                         |
| 10   | Me canso sin motivo                                     |                         |
| 11   | Mi mente está tan despejada como siempre                |                         |
| 12   | Hago las cosas con la misma facilidad que antes         |                         |
| 13   | Me siento intranquilo y no puedo mantenerme quieto.     |                         |
| 14   | Tengo confianza en el futuro                            |                         |
| 15   | Estoy más irritable que antes                           |                         |
| 16   | Encuentro fácil tomar decisiones                        |                         |
| 17   | Siento que soy útil y necesario                         |                         |
| 18   | Encuentro agradable vivir                               |                         |
| 19   | Creo que sería mejor para los demás si estuviera muerto |                         |
| 20   | Me gustan las mismas cosas que antes                    |                         |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ; Aplicable después de corregir ; No aplicable

Apellidos y Nombres del Juez validador: Dr. / Mag.

Vargas Marquez Korda Liseth

DNI: 46470947

Especialidad del Validador: Asesor temático

FIRMA

- 1. Falsificación:  Si tiene correspondencia al concepto de falso documental.
- 2. Falsificación:  Si tiene correspondencia para representar a cualquier persona.
- 3. Duplicación:  Si tiene correspondencia al concepto de duplicación de firmas.
- 4. Duplicación:  Si tiene correspondencia al concepto de duplicación de firmas.
- 5. Duplicación:  Si tiene correspondencia al concepto de duplicación de firmas.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**  
**VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DEPRESIÓN**

| Dimensiones | Items   |    |                         |    |                       |    | Sugerencias |
|-------------|---|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|             | Pertinencia <sup>1</sup>                                |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    |             |
|             | si  | no | si                      | no | si                    | no |             |
| 1           | Me siento triste y decaído                              |    |                         |    |                       |    |             |
| 2           | Por las mañanas me siento mejor                         |    |                         |    |                       |    |             |
| 3           | Tengo ganas de llorar y a veces lloro                   |    |                         |    |                       |    |             |
| 4           | Me cuesta mucho dormir por la noche                     |    |                         |    |                       |    |             |
| 5           | Como igual que antes                                    |    |                         |    |                       |    |             |
| 6           | Aún tengo deseos sexuales                               |    |                         |    |                       |    |             |
| 7           | Noto que estoy adelgazando                              |    |                         |    |                       |    |             |
| 8           | Estoy estreñido   |    |                         |    |                       |    |             |
| 9           | El corazón me late más rápido que antes                 |    |                         |    |                       |    |             |
| 10          | Me canso sin motivo                                     |    |                         |    |                       |    |             |
| 11          | Mi mente está tan despejada como siempre                |    |                         |    |                       |    |             |
| 12          | Hago las cosas con la misma facilidad que antes.        |    |                         |    |                       |    |             |
| 13          | Me siento intranquilo y no puedo mantenerme quieto.     |    |                         |    |                       |    |             |
| 14          | Tengo confianza en el futuro                            |    |                         |    |                       |    |             |
| 15          | Estoy más irritable que antes                           |    |                         |    |                       |    |             |
| 16          | Encuentro fácil tomar decisiones                        |    |                         |    |                       |    |             |
| 17          | Siento que soy útil y necesario                         |    |                         |    |                       |    |             |
| 18          | Encuentro agradable vivir                               |    |                         |    |                       |    |             |
| 19          | Creo que sería mejor para los demás si estuviera muerto |    |                         |    |                       |    |             |
| 20          | Me gustan las mismas cosas que antes                    |    |                         |    |                       |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Rosa Esther Chirinos

DNI: 08217185

Especialidad del validador: Psicólogo Clínico Educativo

22 de Septiembre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Rosa E. Chirinos Susano

C.Ps.P. N°3090

Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Matriz de datos.

|      |       | DEPRESION |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | MUY POC. GUNA UCHA CASI |       |       |       |       |       |        |
|------|-------|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Item | gener | edad      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20                      | total | diagn | VECES | VECES | VECES | SIEMPR |
| 1    | 2     | 26        | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 4  | 4  | 1  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 1  | 4                       | 46    | C     | 1     | 2     | 3     | 4      |
| 2    | 2     | 31        | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1  | 4  | 4  | 1  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 1  | 4                       | 50    | C     | 4     | 3     | 2     | 1      |
| 3    | 1     | 32        | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1  | 4  | 4  | 1  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2                       | 47    | C     | 1     | 2     | 3     | 4      |
| 4    | 2     | 25        | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2  | 2  | 2  | 1  | 3  | 1  | 2  | 2  | 4  | 1  | 2                       | 37    | N     | 1     | 2     | 3     | 4      |
| 5    | 2     | 36        | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1  | 3  | 4  | 1  | 3  | 2  | 1  | 4  | 4  | 1  | 3                       | 44    | C     | 4     | 3     | 2     | 1      |
| 6    | 2     | 29        | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2  | 2  | 3  | 1  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 1  | 2                       | 43    | C     | 4     | 3     | 2     | 1      |
| 7    | 1     | 26        | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1  | 4  | 4  | 1  | 4  | 1  | 2  | 4  | 4  | 1  | 1                       | 45    | C     | 1     | 2     | 3     | 4      |
| 8    | 1     | 47        | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2  | 1  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 4  | 4  | 1  | 2                       | 46    | C     | 1     | 2     | 3     | 4      |
| 9    | 1     | 40        | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2                       | 52    | C     | 1     | 2     | 3     | 4      |
| 10   | 1     | 64        | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1  | 4  | 4  | 1  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4                       | 56    | C     | 1     | 2     | 3     | 4      |
| 11   | 2     | 23        | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 3  | 3  | 1  | 4  | 1  | 3  | 4  | 4  | 1  | 1                       | 42    | C     | 4     | 3     | 2     | 1      |
| 12   | 1     | 28        | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1  | 3  | 4  | 1  | 4  | 1  | 2  | 4  | 4  | 1  | 2                       | 40    | N     | 4     | 3     | 2     | 1      |
| 13   | 2     | 60        | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 3  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 1  | 3                       | 58    | C     | 1     | 2     | 3     | 4      |
| 14   | 2     | 30        | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2  | 2  | 4  | 2  | 3  | 1  | 3  | 3  | 4  | 1  | 2                       | 44    | C     | 4     | 3     | 2     | 1      |
| 15   | 1     | 30        | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1  | 4  | 4  | 1  | 3  | 1  | 4  | 4  | 4  | 1  | 4                       | 50    | C     | 1     | 2     | 3     | 4      |
| 16   | 1     | 46        | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1  | 4  | 4  | 1  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 1  | 4                       | 47    | C     | 4     | 3     | 2     | 1      |
| 17   | 1     | 46        | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2  | 2  | 3  | 1  | 4  | 1  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3                       | 47    | C     | 4     | 3     | 2     | 1      |
| 18   | 2     | 30        | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3  | 1  | 4  | 1  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 1  | 4                       | 51    | C     | 4     | 3     | 2     | 1      |
| 19   | 2     | 42        | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 4  | 1  | 2  | 1  | 4  | 4  | 1  | 1  | 1                       | 36    | N     | 1     | 2     | 3     | 4      |
| 20   | 1     | 30        | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1  | 2  | 4  | 1  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 1  | 4                       | 48    | C     |       |       |       |        |
| 21   | 2     | 37        | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1  | 4  | 4  | 1  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 1  | 4                       | 51    | C     |       |       |       |        |
| 22   | 2     | 39        | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2  | 3  | 4  | 1  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 1  | 3                       | 48    | C     |       |       |       |        |
| 23   | 2     | 44        | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 4  | 2  | 2  | 4  | 1  | 1  | 4  | 4  | 1  | 4                       | 43    | C     |       |       |       |        |
| 24   | 1     | 27        | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 2  | 3  | 1  | 1  | 1  | 3  | 4  | 4  | 1  | 2                       | 36    | N     |       |       |       |        |
| 25   | 1     | 27        | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 3  | 1  | 2  | 1  | 2  | 4  | 4  | 1  | 3                       | 38    | N     |       |       |       |        |
| 26   | 2     | 25        | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 1  | 3                       | 39    | N     |       |       |       |        |
| 27   | 2     | 24        | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1  | 4  | 4  | 1  | 4  | 1  | 1  | 4  | 4  | 1  | 1                       | 40    | N     |       |       |       |        |
| 28   | 2     | 46        | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 4  | 4  | 1  | 3                       | 45    | C     |       |       |       |        |
| 29   | 2     | 30        | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 4  | 2  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2                       | 42    | C     |       |       |       |        |
| 30   | 2     | 26        | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2  | 3  | 2  | 1  | 4  | 2  | 2  | 4  | 4  | 1  | 2                       | 39    | N     | 4     | 3     | 2     | 1      |



## BURNOUT DE MASLACH

| Control             | 0.1762048   | -0.7511481  | -1.5344827   | 1.3627879   | 6.1330039   | 1.0859839  | 0.35198124   | -0.49467                               | -0.2069578   | 0.4728257   | -0.5502232  | 1.6292833                   | 1.3915657                                | -0.948894                               | 12.495997  | -0.62879629   | 3.1565798  | -0.2065079  | 0.4807428                                       | 0.2212286                | -0.5300246  | 3.4746548  | 1.0619574                                  | -0.0789858          | -0.4471617         | 1.8084898            |
|---------------------|---|---|--|---|---|--|--|--|--|---|---|-----------------------------|--|---|--|---|--|---|---|--------------------------|---|--|--|---------------------|--------------------|----------------------|
| Asimetría           | 1.0423038   | -0.0713272  | 0.00533267   | -1.5626738  | 2.5881984   | 0.7340902  | -1.1753614   | 0.6242868                              | -0.8717029   | 0.8008521   | 0.29443987  | -1.6478938                  | 1.3023869                                | 0.3624927                               | 3.3292084  | 0.1439046   | -1.5848148   | -0.8717029  | -1.17169928                                     | 1.0449377                | 0.5703851   | 1.70191231   | 0.0117298                                  | 0.363942            | 0.1320954          | -1.24662477          |
| Desviación estándar | 0.56324185  | 1.01483253  | 1.15470054   | 0.96503386  | 0.74971259  | 0.94443018   | 0.9520118  | 0.9278575                              | 0.94889413   | 0.98026504  | 0.60847848  | 0.93710241                  | 0.6148479                                | 1.3084254                               | 0.84418205   | 0.81930725  | 0.73029674   | 0.94889413  | 0.62606232                                      | 0.93526074               | 0.98552746  | 0.79108028   | 7.42850985                                 | 5.3016084           | 1.88651434         | 1.8720929            |
| Media               | 1.4   | 2.9333333   | 2.3333333  | 4.5   | 1.3   | 2.2868687  | 4.3  | 1.9686867                              | 4.1068687  | 2.0686867   | 1.6868687   | 4.4068687                   | 1.3686867                                | 2.8686867                               | 1.3333333  | 2.1333333   | 4.4068687  | 4.1068687   | 1.7686867                                       | 3.1068687                | 1.7686867   | 1.5  | 60.7                                       | 39.033333           | 7.8686867          | 33.8                 |
| Base de datos       | MBI_1   | MBI_2   | MBI_3  | MBI_4   | MBI_5   | MBI_6  | MBI_7  | MBI_8                                  | MBI_9  | MBI_10  | MBI_11  | MBI_12                      | MBI_13                                   | MBI_14                                  | MBI_15   | MBI_16  | MBI_17   | MBI_18  | MBI_19  | MBI_20                   | MBI_21  | MBI_22   | Variable                                   | Dimensión1          | Dimensión2         | Dimensión3           |
|                     | 1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo. | 2. Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo. | 3. Me siento fatigado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo. | 4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas. | 5. Creo que trato de ayudar a algunas personas como si fueran objetos impersonales. | 6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo. | 7. Trabajo muy eficientemente y los problemas de las personas. | 8. Me siento agotado/a por mi trabajo. | 9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás. | 10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que estoy en esta profesión. | 11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me está agotando emocionalmente. | 12. Me siento muy activo/a. | 13. Me siento frustrado/a en mi trabajo. | 14. Creo que estoy trabajado demasiado. | 15. No me preocupo realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio. | 16. Trabajo directamente con personas me reduce estrés. | 17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio. | 18. Me siento estresado/a después de trabajar en contacto con personas en mi profesión. | 19. He conseguido muchas cosas en mi profesión. | 20. Me siento agotado/a. | 21. En mi trabajo trato los problemas emocionales de las personas como si fueran problemas. | 22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas. | Síndrome de desgaste ocupacional (Burnout) | Cansancio emocional | Despersonalización | Realización personal |
| Encuestado 1        | 2   | 2   | 2  | 5   | 3   | 2  | 5  | 2                                      | 5  | 1   | 2   | 2                           | 1  | 2                                       | 1  | 2   | 5  | 4   | 5   | 2                        | 2   | 2  | 58   | 17                  | 9                  | 33                   |
| Encuestado 2        | 1   | 4   | 4  | 5   | 1   | 5  | 5  | 4                                      | 5  | 5   | 1   | 5                           | 1  | 4                                       | 1  | 4   | 5  | 5   | 5   | 4                        | 5   | 1  | 80   | 31                  | 9                  | 40                   |
| Encuestado 3        | 1   | 3   | 1  | 5   | 1   | 1  | 5  | 1                                      | 5  | 1   | 1   | 5                           | 1  | 1                                       | 1  | 1   | 5  | 5   | 5   | 1                        | 4   | 1  | 55   | 11                  | 5                  | 39                   |
| Encuestado 4        | 1   | 2   | 1  | 4   | 1   | 2  | 2  | 2                                      | 3  | 1   | 1   | 2                           | 1  | 1                                       | 2  | 2   | 2  | 3   | 3   | 1                        | 2   | 1  | 40   | 13                  | 6                  | 21                   |
| Encuestado 5        | 2   | 3   | 4  | 5   | 1   | 1  | 5  | 2                                      | 4  | 2   | 2   | 4                           | 2  | 5                                       | 1  | 1   | 4  | 5   | 5   | 3                        | 3   | 1  | 66   | 24                  | 7                  | 35                   |
| Encuestado 6        | 1   | 5   | 4  | 5   | 4   | 4  | 4  | 3                                      | 3  | 2   | 2   | 4                           | 3  | 5                                       | 1  | 3   | 4  | 4   | 4   | 2                        | 5   | 2  | 74   | 30                  | 11                 | 33                   |
| Encuestado 7        | 1   | 1   | 1  | 3   | 3   | 1  | 5  | 1                                      | 5  | 1   | 1   | 5                           | 1  | 1                                       | 1  | 1   | 4  | 5   | 5   | 1                        | 2   | 2  | 51   | 9                   | 8                  | 34                   |
| Encuestado 8        | 3   | 4   | 1  | 5   | 1   | 1  | 3  | 1                                      | 2  | 1   | 2   | 4                           | 1  | 5                                       | 1  | 1   | 5  | 5   | 3   | 1                        | 3   | 1  | 54   | 18                  | 6                  | 31                   |
| Encuestado 9        | 1   | 2   | 3  | 5   | 1   | 3  | 2  | 2                                      | 2  | 2   | 2   | 5                           | 2  | 5                                       | 1  | 3   | 5  | 5   | 3   | 3                        | 2   | 2  | 61   | 23                  | 8                  | 32                   |
| Encuestado 10       | 2   | 1   | 1  | 5   | 1   | 2  | 5  | 1                                      | 5  | 2   | 1   | 5                           | 1  | 1                                       | 5  | 3   | 5  | 4   | 5   | 1                        | 2   | 2  | 60   | 13                  | 11                 | 36                   |
| Encuestado 11       | 2   | 3   | 4  | 4   | 2   | 2  | 5  | 2                                      | 4  | 1   | 2   | 5                           | 1  | 2                                       | 1  | 1   | 5  | 4   | 5   | 3                        | 3   | 1  | 62   | 20                  | 7                  | 36                   |
| Encuestado 12       | 1   | 4   | 3  | 5   | 1   | 3  | 5  | 1                                      | 5  | 3   | 1   | 3                           | 1  | 3                                       | 1  | 3   | 4  | 4   | 5   | 1                        | 5   | 1  | 63   | 20                  | 7                  | 36                   |
| Encuestado 13       | 2   | 4   | 4  | 5   | 1   | 1  | 4  | 3                                      | 5  | 3   | 2   | 5                           | 2  | 5                                       | 1  | 2   | 4  | 5   | 5   | 3                        | 4   | 1  | 71   | 26                  | 8                  | 37                   |
| Encuestado 14       | 1   | 4   | 3  | 5   | 2   | 3  | 3  | 3                                      | 3  | 2   | 2   | 3                           | 3  | 2                                       | 1  | 1   | 3  | 4   | 5   | 3                        | 5   | 1  | 65   | 24                  | 8                  | 33                   |
| Encuestado 15       | 1   | 3   | 1  | 5   | 1   | 3  | 4  | 2                                      | 3  | 3   | 1   | 3                           | 1  | 3                                       | 3  | 3   | 4  | 4   | 4   | 2                        | 2   | 1  | 57   | 19                  | 9                  | 29                   |
| Encuestado 16       | 1   | 3   | 3  | 5   | 1   | 3  | 5  | 2                                      | 4  | 2   | 1   | 5                           | 2  | 4                                       | 1  | 2   | 5  | 3   | 5   | 1                        | 2   | 1  | 61   | 21                  | 6                  | 34                   |
| Encuestado 17       | 2   | 4   | 3  | 3   | 1   | 3  | 5  | 3                                      | 4  | 2   | 3   | 5                           | 2  | 4                                       | 1  | 3   | 5  | 3   | 4   | 1                        | 2   | 2  | 65   | 15                  | 9                  | 31                   |
| Encuestado 18       | 1   | 4   | 3  | 5   | 1   | 3  | 4  | 3                                      | 3  | 3   | 1   | 5                           | 1  | 4                                       | 1  | 3   | 5  | 5   | 5   | 3                        | 4   | 1  | 67   | 24                  | 7                  | 36                   |
| Encuestado 19       | 1   | 4   | 1  | 5   | 1   | 1  | 3  | 1                                      | 4  | 1   | 1   | 5                           | 1  | 2                                       | 1  | 1   | 5  | 2   | 5   | 3                        | 3   | 3  | 54   | 14                  | 7                  | 33                   |
| Encuestado 20       | 1   | 3   | 3  | 2   | 1   | 3  | 4  | 2                                      | 4  | 3   | 2   | 4                           | 1  | 2                                       | 1  | 2   | 4  | 3   | 4   | 1                        | 3   | 4  | 57   | 18                  | 11                 | 28                   |
| Encuestado 21       | 1   | 2   | 2  | 5   | 1   | 3  | 5  | 2                                      | 5  | 3   | 3   | 5                           | 2  | 3                                       | 1  | 3   | 4  | 4   | 5   | 2                        | 3   | 2  | 66   | 20                  | 10                 | 36                   |
| Encuestado 22       | 1   | 2   | 3  | 4   | 1   | 2  | 3  | 4                                      | 5  | 3   | 2   | 5                           | 2  | 3                                       | 1  | 2   | 5  | 5   | 5   | 2                        | 3   | 2  | 65   | 21                  | 9                  | 35                   |
| Encuestado 23       | 2   | 2   | 1  | 5   | 1   | 2  | 4  | 1                                      | 5  | 2   | 2   | 5                           | 1  | 2                                       | 1  | 2   | 5  | 5   | 4   | 4                        | 3   | 2  | 61   | 17                  | 8                  | 31                   |
| Encuestado 24       | 1   | 2   | 3  | 3   | 1   | 2  | 3  | 3                                      | 4  | 3   | 2   | 5                           | 1  | 2                                       | 1  | 2   | 4  | 3   | 4   | 1                        | 3   | 1  | 54   | 17                  | 8                  | 31                   |
| Encuestado 25       | 2   | 3   | 3  | 5   | 1   | 2  | 5  | 2                                      | 5  | 1   | 1   | 5                           | 1  | 2                                       | 1  | 2   | 5  | 5   | 4   | 1                        | 3   | 1  | 60   | 18                  | 5                  | 31                   |
| Encuestado 26       | 1   | 2   | 1  | 3   | 1   | 2  | 4  | 1                                      | 5  | 3   | 2   | 5                           | 1  | 3                                       | 2  | 3   | 5  | 5   | 5   | 1                        | 4   | 1  | 60   | 15                  | 9                  | 31                   |
| Encuestado 27       | 2   | 4   | 3  | 5   | 1   | 2  | 5  | 2                                      | 4  | 1   | 1   | 5                           | 1  | 3                                       | 1  | 1   | 4  | 2   | 5   | 2                        | 3   | 1  | 58   | 20                  | 5                  | 33                   |
| Encuestado 28       | 2   | 3   | 2  | 5   | 1   | 2  | 5  | 1                                      | 5  | 2   | 2   | 5                           | 1  | 2                                       | 1  | 2   | 5  | 5   | 4   | 1                        | 4   | 1  | 61   | 16                  | 7                  | 31                   |
| Encuestado 29       | 1   | 3   | 1  | 4   | 1   | 2  | 3  | 1                                      | 4  | 2   | 2   | 5                           | 1  | 3                                       | 2  | 1   | 4  | 4   | 4   | 1                        | 3   | 2  | 54   | 14                  | 9                  | 31                   |
| Encuestado 30       | 1   | 2   | 1  | 5   | 1   | 2  | 5  | 1                                      | 5  | 1   | 2   | 5                           | 1  | 2                                       | 2  | 2   | 5  | 5   | 5   | 1                        | 3   | 1  | 58   | 13                  | 7                  | 31                   |

## **Anexo 6: Propuesta de valor**

### **PROGRAMA DE PREVENCIÓN COMO COMBATIMOS EL ESTRÉS LABORAL**

#### **Fundamentación:**

Los servidores públicos de la defensoría del pueblo de Puno, el taller de relajación es importante para la regulación del organismo y la prevención de aquellos estados de tensión muscular. Para conseguir una relajación eficaz es fundamental el conocimiento del organismo los sistemas que lo integran en sus aspectos físicos, psíquicos y sociales.

El presente taller buscara facilitar a los servidores públicos la toma de conciencia de las situaciones estresantes para prevenir los estados de tensión orgánica, así como movilizar los estados emocionales intensos con el fin de autorregular al organismo. Para lograr se considera que la técnica de la relajación progresiva de descrita por Jacobson (1938).

Para que esta técnica reduzca el estrés de forma significativa, se contara con la ayuda de arma poderosa, la imaginación.

Por tanto, es importante que el ser humano y específicamente de los servidores públicos de la defensoría del Pueblo, lleguen a reducir el estrés, ansiedad y la depresión y así tener una vida más saludable.

#### **Objetivo general:**

Reducir el nivel de estrés y depresión de los servidores públicos de la defensoría del pueblo de Puno, ejerciendo un control voluntario de su cuerpo frente a situaciones estresantes.

## **Objetivos específicos:**

### **Sesión 1.**

\* Integrar a los participantes.

\*reconocer cuales con las reacciones de los servidores públicos ante el estrés.

\*Identificar las áreas de tensión que posee el paciente, aumentando así el conocimiento de su organismo.

### **Sesión 2.**

\*Distinguir entre la sensación de tensión y de relajación profunda en los músculos de las manos y brazos.

### **Sesión 3.**

\*Distinguir entre la sensación de tensión y de relajación profunda en los músculos de la cara.

### **Sesión 4.**

\*Distinguir entre la sensación de tensión y de relajación profunda en los músculos de masticación, lengua, faríngeos, oculares e infra hioideos.

### **Sesión 5**

\*Distinguir entre la sensación de tensión y de relación profunda en los músculos del cuello y hombro.

### **Sesión 6**

\*Distinguir entre la sensación de tensión y de relación profunda en los músculos de la espalda, abdomen y tórax.

### **Sesión 7**

\*Distinguir entre la sensación de tensión y de relación profunda en los músculos de los miembros inferiores.

## **Sesión 6**

\*Distinguir entre la sensación de tensión y de relajación profunda en los músculos del cuerpo.

### **Metodología.**

- Técnicas conductuales: relajación progresiva (combinación de procedimientos de condicionamiento clásico y operante), reforzamiento positivo intermitente, instigación física y verbal.
- Técnica gestáltica: reconocimiento del cuerpo e imágenes dirigidas.

### **Actitudes del facilitador.**

El facilitador es responsable de crear un ambiente adecuado de trabajo, conoce la necesidad del grupo, por lo que todos los participantes tendrán su diagnóstico funcional en donde parte de la causa a su motivo de presencia de síntomas de estrés.

Con ello, conoce y dispone de los instrumentos y técnicas de trabajo y se compromete a ayudar y a autoevaluarse.

Durante la realización de las sesiones, el facilitador deberá hacer uso de precisión verbal, para las instrucciones, tono de voz suave y claro, proporcionar apoyo sensorial y verbal, proporcionar feedback al cambio de sus respuestas y refuerzo positivo.

### **Evaluación.**

- Aplicación del registro de tensión general, el cual presenta como indicador la respuesta autónoma del pulso. Este registro será antes y después de cada sesión.
- Puntualidad.
- Participación activa durante todas las sesiones.
- Capacidad en la formación de imágenes, de atención y discriminación.
- Cumplimiento de práctica de los ejercicios.